

Mitteilung des Senats vom 28. November 2023

Stand der Umsetzung des Maßnahmenpaketes Bürgeramt 2023 – 2024 und Perspektiven im Bereich Bürgerservice und Digitalisierung

Die Fraktionen der SPD, DIE LINKE und Bündnis 90/Die Grünen haben unter Drucksache 21/36 S eine Große Anfrage an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die vorgenannte Große Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung

Die Modernisierung und Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung stehen im Zentrum eines tiefgreifenden Wandels in unserer Gesellschaft und spielen eine entscheidende Rolle für die Verbesserung der Effizienz und Bürgernähe der bremischen Verwaltung, insbesondere der Dienstleistungen der bürgernahen Ämter. In einer zunehmend digitalisierten Welt, geprägt von raschen technologischen Fortschritten und sich verändernden Erwartungen von Bürgerinnen und Bürgern, ist die Anpassung der bremischen Dienststellen an diese Entwicklungen von entscheidender Bedeutung. Ein wesentlicher Vorteil der bremischen Strukturen besteht dabei darin, dass die Wege zwischen den beteiligten Dienststellen kurz sind und so Abstimmungen zur Umsetzung von Vorhaben schnell vornehmen lassen. Zudem lassen sich im Rahmen der Abstimmung identifizierte gesetzliche Änderungsbedarfe unmittelbar in den Abstimmungen zu Gesetzesnovellen des Bundes einbringen, wie zuletzt zum Beispiel im Rahmen des Direktversands von Dokumenten oder der Abschaffung des Kinderreisepasses geschehen.

Bürgerinnen und Bürger profitieren durch die Integration digitaler Technologien und innovativer Prozesse von kürzeren Wartezeiten, weniger „Papierkram“ und sparen sich oftmals den Weg ins Amt. Gleichzeitig kann die Verwaltung Ressourcen effektiver einsetzen, was letztendlich Kosten einspart.

Die Modernisierung und Digitalisierung der bremischen Verwaltung ist jedoch keine rein technische Veränderung. Sie erfordern eine Neuausrichtung der Verwaltungskultur und die Förderung digitaler

Kompetenzen bei den Beschäftigten. Gleichzeitig gilt es, die Bürgerinnen und Bürger auf dem Weg der zunehmenden Digitalisierung mitzunehmen und die Prozesse entlang der Bedürfnisse der Bevölkerung auszugestalten.

Die vergangenen Jahre haben zudem gezeigt, dass Krisen die öffentliche Verwaltung vor enorme Herausforderungen stellen. Für den Bereich des Bürgerservice bleibt festzustellen, dass die COVID-19-Pandemie zu einem Rückstau im Bereich der Reisedokumente geführt hat, der erst zum Ende 2023 vollständig abgebaut werden kann. Das Personal war mit einem erheblichen Aufwand damit beschäftigt, den Betrieb an die Anforderungen einer Pandemie auszurichten. Die Erdbebenkatastrophe in der Türkei und in Syrien hat schlagartig und unvorhersehbar zu einem berechtigten Bedarf an Verpflichtungserklärungen geführt, der nur mit großen Anstrengungen und zu Lasten anderer Dienstleistungen ad hoc gedeckt werden konnte. Der Krieg gegen die Ukraine erfordert an verschiedenen Stellen die Erbringung von Dienstleistungen in einem zuvor nicht bestandenen Ausmaß. Eine aufgrund zunehmender Krisen erforderliche Stärkung des Bürgeramtes im Bereich der Krisenresilienz wird unter anderem durch die Stärkung des Stabsbereichs des Bürgeramtes sowie durch die Einleitung des Konzepts der Einheitssachbearbeitung vorangetrieben.

Insgesamt ist es von entscheidender Bedeutung, die Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung und Modernisierung in der öffentlichen Verwaltung fortlaufend im Blick zu nehmen und innovative Ansätze zu entwickeln oder aufzugreifen, um die Potenziale dieser Entwicklung voll auszuschöpfen. Für die Fortentwicklung des Bürgerservice und die Umsetzung des Maßnahmenpaketes Bürgeramt 2023/2024 war es deswegen bisher von besonderer Bedeutung, die Kompetenzen der einzelnen Dienststellen optimal aufeinander abzustimmen. In diesem Zuge wurden enge Arbeitsstrukturen geschaffen, im Rahmen derer die Umsetzung von Maßnahmen fortlaufend abgestimmt wird. Zum einen handelt es sich um eine Arbeitsgruppe bestehend aus den beim Senator für Inneres und Sport zuständigen Beschäftigten für die Bereiche Personal, Bürgerservice, IT/Digitalisierung sowie der Amtsleitung und den Abteilungsleitungen beim Bürgeramt Bremen. Zum anderen findet ein regelmäßiger Austausch zu den Themenbereichen Digitalisierung, Modernisierung der Verwaltung und Bürgerservice zwischen den zuständigen Referaten beim Senator für Inneres und Sport, dem Senator für Finanzen sowie den Leitungen des Bürgeramtes und des Bürgertelefons Bremen statt. Die enge Verzahnung der zuständigen Einheiten stellt sicher, dass auch fortlaufend neue Entwicklungen proaktiv aufgegriffen und geeignete Maßnahmen möglichst schnell in die Umsetzung gebracht werden können.

Die in der Folge aufgeführten Maßnahmen wurden im Rahmen dieser Strukturen abgestimmt und in die Umsetzung gebracht. Die Darstellung zeigt, dass der Schlüssel zum Erfolg darin besteht, die vielen und sehr

vielfältigen Stellschrauben koordiniert und in einem engen Austausch der beteiligten Akteure zu bewegen.

1. Welche Bürgerleistungen wurden seit November 2022 digitalisiert?

Die elektronische Wohnsitzanmeldung ist seit mehreren Wochen technisch angebunden. Eine öffentliche Inbetriebnahme war bis zum jetzigen Zeitpunkt einzig deswegen nicht möglich, weil es bei den Tests auf Seiten des Anbieters kontinuierlich zu Fehlern kommt, die bisher nicht in Gänze behoben werden konnten.

Online verfügbar ist seit 2016 die Antragstellung auf Führungszeugnisse beim Bundesamt für Justiz.

Zum 1. September 2023 wurde die internetbasierte Fahrzeugzulassung i-Kfz Stufe 4 in Betrieb genommen.

2. In welchen Bereichen ist im Verlauf des nächsten Jahres mit einer Digitalisierung von Dienstleistungen zu rechnen? Wie ist der Umsetzungsstand? Wie ist die konkrete Zeitplanung?

Melderegisterauskünfte können über das OLMERA-System digitalisiert werden. Systemseitig sind die fachlichen Voraussetzungen dafür vorhanden. Weitere Voraussetzung ist die Einbindung einer gesamtbreitischen E-Payment-Lösung. Sobald diese Einbindung möglich ist, soll die Umsetzung erfolgen.

Der digitale Führerscheinantrag befindet sich derzeit in einem fortgeschrittenen Stadium der Anbindung, sodass mit einer Inbetriebnahme in den kommenden Monaten gerechnet wird.

Die elektronische Wohnsitzanmeldung – die An- und Ummeldung einschließlich der elektronischen Vorlage aller Unterlagen – befindet sich unmittelbar vor der öffentlichen Inbetriebnahme (siehe Antwort zu Frage 1).

Ob eine zeitnahe Nachnutzung des Onlinedienstes „Verpflichtungserklärung“ möglich ist, befindet sich derzeit in der Prüfung.

3. Welche weiteren Maßnahmen zur Digitalisierung wurden umgesetzt oder eingeleitet? Wie werden dabei die Prozesse im Bürgeramt systematisch überprüft und im Bedarfsfall hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit und Effizienz optimiert?

Das Bürgeramt verfolgt das Ziel, sämtliche „Einer für Alle“ (EfA) OZG-Dienste im Zuständigkeitsbereich, die nicht bereits durch alternative Verfahren substituiert sind und die auch unmittelbar umgesetzt werden können, alsbald möglich anzubieten. Sämtliche der hierunter fallenden und verfügbaren EfA-Dienste sind bereits online (zum Beispiel die

internetbasierte Fahrzeugzulassung „i-Kfz 4“) oder befinden sich in der Anbindung (zum Beispiel „Elektronische Wohnsitzanmeldung“ und „Führerschein“) beziehungsweise in der Anbindungsplanung (zum Beispiel „Verpflichtungserklärungen“). Der Entwicklungsstand noch „unfertiger“ Dienste (zum Beispiel „Personalausweise“) wird durch die OZG-Koordination des SIS, zum Beispiel durch die Teilnahme an Steuerungskreisen, stetig verfolgt, um die Anbindungen unverzüglich vorbereiten und aufnehmen zu können.

Im Rahmen der Einführung von Onlinezugangsgesetz (OZG)-Diensten werden systematisch Prozesserhebungen durchgeführt. Die Nutzerorientierung ist das oberste Prinzip bei der Verwaltungsdigitalisierung im Rahmen des OZG. Eine flächendeckende Erhebung und Optimierung der Ablauforganisation wurde mit der Erarbeitung einer Aufgabengliederung sowie der Erhebung erster Kernprozesse aufgenommen und wird intensiviert, sobald, sobald die einschlägigen Ad-hoc-Maßnahmen aus dem Paket Bürgeramt 2023/2024 umgesetzt sind.

4. Wie ist der Stand bei der Einrichtung des kommunalen Einwohnermeldeamts-Fachverfahrens VOIS-MESO und ist die Inbetriebnahme Voraussetzung für Onlinedienste wie die elektronische Wohnsitzanmeldung oder die elektronische Beantragung einer Meldebescheinigung?

VOIS-MESO befindet sich in der Herstellung der erstmaligen Betriebsbereitschaft und soll gemäß des mit Dataport geschlossenen Vertrags im 1. Quartal 2024 zur Verfügung stehen. Die Einführung von VOIS-MESO ist nicht zwingende Voraussetzung für die elektronische Wohnsitzanmeldung und den Antrag auf Erteilung einer Meldebescheinigung, siehe Frage 2.

Die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWa) befindet sich in der internen Testphase und wird voraussichtlich noch im Jahr 2023 in öffentlich zur Verfügung stehen.

Die elektronische Beantragung einer Meldebescheinigung befand sich bereits in der Abstimmung. Mit der Einführung von VOIS-MESO ist jedoch die volldigitalisierte Bearbeitung einer Meldebescheinigung möglich. Daher wird von der Zwischenlösung abgesehen, die keine Entlastung des Bürgeramtes mit sich bringen würde.

5. Welche Dienstleistungen des Bürgeramts werden ab wann voll digitalisiert, also einschließlich Online-Identifikation und digitalen Empfangs von Bescheiden und Rückmeldungen des Bürgeramts, über das Servicekonto Bremen beziehungsweise künftig über die BundID abgewickelt werden können?

Die Dienste „i-Kfz“, „elektronische Wohnsitzanmeldung“, „Digitaler Führerscheinantrag“ sowie „Verpflichtungserklärung“ werden bereits bei der Einführung allesamt über eine Anbindung an das Servicekonto Bremen oder das BundID-Konto verfügen. Darüber hinaus werden bei der „elektronischen Wohnsitzanmeldung“ der Adressaufkleber durch die Bundesdruckerei, bei der „Verpflichtungserklärung“ die Urkunde und bei der internetbasierten Fahrzeugzulassung die Siegelplakette(n) postalisch versandt, sodass ein Termin beziehungsweise eine Abholung in der Regel nicht erforderlich ist. Ein Versand dieser Dokumente ist zwingend erforderlich, da diese physisch vorliegen müssen.

Der Umsetzungsstand der jeweiligen OZG-Leistung ist den Antworten zu den Fragen 1 und 2 zu entnehmen.

Das Servicekonto Bremen ist eingerichtet und nutzbar. Die Online-Identifikation ist über die Ausweis-App 2 bereits möglich und kann von Inhaberinnen und Inhabern des digitalen Personalausweises und der eID entsprechend genutzt werden. Alle Personalausweise, die im Umlauf sind, verfügen über die Onlinefunktion, die gegebenenfalls jedoch durch die Bürgerinnen und Bürger proaktiv freigeschaltet werden müssen. Das Verfahren zur Freischaltung ist im bremischen Serviceportal verlinkt.

6. Wann wird es die Möglichkeit geben, beantragte Dokumente, wie zum Beispiel den neuen Personalausweis, an Dokumentenabholstationen abzuholen?

Für die Beschaffung von Dokumentenausgabeboxen ist ein Vergabeverfahren in Vorbereitung. Eine Umsetzung ist an die Einführung von VOIS-MESO geknüpft. Eine Umsetzung beziehungsweise Einrichtung der Ausgabeboxen ist daher für das 2. bis 3. Quartal 2024 geplant.

Der Senator für Inneres und Sport hat sich im Bundesrat zudem dafür eingesetzt, dass der Direktversand von Dokumenten als gebührenfreies Standardverfahren etabliert wird. Die Erfolgsaussichten der Initiative sind noch nicht absehbar. Durch den standardmäßigen Direktversand würde das Bürgeramt in erheblichem Maße entlastet und für Bürgerinnen und Bürger würde sich der Weg zum Bürgeramt erübrigen. Das Verfahren würde daher einen wichtigen Schritt zur Entlastung der Bürgerämter und zur Modernisierung der Verwaltung darstellen.

7. Welche Maßnahmen wurden umgesetzt, um die Hard- und Software im Bürgeramt zu modernisieren?

Es wurden neue Signaturpads beschafft und die hauseigenen Rechenzentrumskomponenten befinden sich aktuell in der Modernisierung, um unter anderem die Testläufe für VOIS-MESO zu beschleunigen und die Systemperformance zu verbessern.

Weiterhin läuft das Projekt „Musterarbeitsplatz“. Ziel des Projektes ist es, eine nachhaltige Optimierung der eingesetzten IT-Komponenten an den Arbeitsplätzen zu realisieren.

8. Welche Belastungen haben sich aus der Corona-Pandemie, der Ukraine-Krise sowie aufgrund des Erdbebens in der Türkei und in Syrien ergeben und inwieweit sind die Folgen dieser Entwicklungen und Ereignisse noch relevant?

Durch die Reisebeschränkungen während der Corona-Pandemie wurden Reisedokumente deutlich weniger nachgefragt. Zudem wurde die Gültigkeitsdauer der Kinderreisepässe ab 2021 auf ein Jahr begrenzt. Mit Unterstützung Bremens wurde der Kinderreisepass abgeschafft, sodass ab 2024 keine entsprechenden Dokumente mehr ausgestellt werden und eine entsprechende Entlastung des Bürgeramtes eintreten wird. Dadurch ergeben sich Nachholeffekte in einer Größenordnung von 30 000 Reisedokumenten, die in den Jahren 2020 und 2021 nicht nachgefragt wurden (statistischer Wert). Es wird davon ausgegangen, dass der Rückstand mit Ablauf des Jahres 2023 abgearbeitet sein wird.

Bei internationalen Führerscheinen sind zukünftig noch Nachholeffekte im Rahmen von ungefähr 3 500 zusätzlichen Dokumenten aus den Jahren 2021 und 2022 zu erwarten. Für dieses Jahr deuten die Fallzahlen auf eine Normalisierung hin. Im Jahr 2019 wurden 3 324 internationale Führerscheine ausgestellt, 2023 werden es voraussichtlich circa 3 500 Dokumente sein (Prognose auf Grundlage der Fallzahlen Januar bis September 2023). Damit wird der in den Corona-Jahren 2020 bis 2022 entstandene Rückstand noch nicht vollständig aufgeholt, entsprechend ist zu erwarten, dass sich die Nachholeffekte voraussichtlich bis ins Jahr 2025 hinein auswirken werden.

In der Folge pandemiebedingter und anderer Einschränkungen bei der Produktion von Kraftfahrzeugen (zum Beispiel Chipmangel, gestörte Warenströme durch die Ukraine-Krise) sind auch für den Bereich Kfz-Zulassungen Nachholeffekte aus den Jahren 2020 bis 2022 zu erwarten. Hier deuten die derzeitigen Antragszahlen ebenfalls an, dass diese Effekte bis in die Folgejahre fortwirken werden.

Die Umsetzung wiederholt vom Bundesgesetzgeber vorgenommener Fristverlängerungen (unter anderem zur Ablegung von Prüfungen oder zur Verlängerung von Fahrerlaubnissen für Berufskraftfahrerinnen und Berufskraftfahrer) hat darüber hinaus zu einem erheblichen Nachbearbeitungsaufwand in der Führerscheinstelle geführt. Neben dem regulären Tagesgeschäft sind zusätzlich seit Februar 2022 etwa 7 400 Anmeldungen ukrainischer Staatsangehöriger durch das Bürgeramt durchgeführt worden. In der Führerscheinstelle wird

zusätzlich die Bearbeitung verlustiger ukrainischer Dokumente angeboten. In der Kfz-Zulassungsstelle werden Ausnahmegenehmigungen zur Befreiung von der Zulassungspflicht für ukrainische Fahrzeuge bearbeitet. Die entsprechenden bundesrechtlichen Rechtsvereinfachungen gelten derzeit lediglich bis zum 31. März 2024. Sofern diese Regelungen nicht fortgeführt werden, ist bereits ab Anfang 2024 mit erheblichen Antragszahlen in der Führerschein- und der Kfz-Zulassungsstelle zu rechnen. Im Zuge der Erdbebenhilfe sind durch das Bürgeramt mehr als 1 200 zusätzliche Termine zur Bearbeitung von Verpflichtungserklärungen geschaffen worden.

9. Wie gestaltet sich das Terminangebot im Bereich der wesentlichen Dienstleistungen (insbesondere Reisedokumente, Personalausweise, Wohnungsmeldungen, Führerschein- und Kfz-Angelegenheiten) und im Bereich der sogenannten Kurzanliegen (insbesondere Abholtermine, Beglaubigungen, Meldebescheinigungen)? Wie haben sich die Wartezeiten im letzten Jahr entwickelt?

Aktuell zeichnet sich ab, dass die Anzahl der Vorsprachen in 2019 (insgesamt 397 451), also in dem letzten Jahr vor der Pandemie, in 2023 übertroffen wird.

Das Terminangebot wurde damit im Jahr 2023 erheblich ausgeweitet, unter anderem durch eine vertretbare Terminverdichtung zur Vermeidung von Leerläufen durch Bürgerinnen und Bürgern, die einen Termin verstreichen lassen ohne abzusagen.

Aktuell sind daher nahezu an jedem Arbeitstag für die Ausgabe von Reisedokumenten und Kurzanliegen Termine sehr kurzfristig – taggleich oder am Folgetag – verfügbar.

Der Vorlauf für Terminbuchungen konnte für die sogenannten Regeltermine – zum Beispiel Reisepassanträge oder Wohnungsmeldungen – auf drei Monate reduziert werden, in der Regel sind aber eben auch – wie bereits berichtet – Termine auch kurzfristig verfügbar. In den Monaten zwischen März und September 2023 wurden pro Monat etwa 11 000 bis über 12 000 zusätzliche kurzfristige oder mittelfristige Termine eingesteuert.

Das Angebot stellt sich insgesamt damit so dar, dass fortlaufend sowohl kurzfristige und mittelfristige Termine verfügbar sind als auch langfristige Termine buchbar sind. In der Außendarstellung wirkt dieses zweigliedrige Verfahren so, als ob immer nur in weiter Ferne Termine verfügbar sind. Dies entspricht allerdings nicht der Realität. Das Ziel ist es, die Einsteuerung durch die weitere Mehrung an Terminen und den Abbau von Rückständen schnellstmöglich so zu gestalten, dass fortlaufend ein hinreichendes Angebot an kurzfristigen

als auch Terminen mit einer Wartezeit von bis zu einem Monat verfügbar ist.

Für die Bearbeitung von Not- und Eilfällen gibt es ein etabliertes Verfahren. Alle Referate des Bürgeramtes können von Bürgerinnen und Bürgern unter den jeweiligen Funktionspostfächern kontaktiert werden. Abhängig vom jeweiligen Einzelfall werden immer individuelle Lösungen angeboten. Das jeweilige BSC kann direkt über die folgenden Mailadressen angeschrieben werden:

- BSCStre@buergeramt.bremen.de (Bürgeramt BürgerServiceCenter-Stresemannstraße)
- BSCMitte@buergeramt.bremen.de (BürgerServiceCenter-Mitte)
- BSCNord@buergeramt.bremen.de (BürgerServiceCenter-Nord).

Termine für Kfz-Zulassungen sind – wenn nicht taggleich – innerhalb von längstens zwei Wochen verfügbar. Inzwischen besteht die Möglichkeit zur elektronischen Kfz-Zulassung (iKfz), mit der die Kfz-Zulassung online abschließend möglich ist. Bürgerinnen und Bürger haben dadurch die Möglichkeit zur jederzeitigen sofortigen Kfz-Zulassung, das heißt es müssen nur noch die Dokumente ausgedruckt werden und zusammen mit den Siegeln per Post an die Antragstellerinnen und Antragsteller gesendet werden. Während dieses Zeitraumes kann das Fahrzeug mit den vorhandenen Kennzeichenschildern und einer im digitalen Antragsverfahren automatisch erstellten vorläufigen Bescheinigung im Straßenverkehr bereits genutzt werden. Nach Erhalt der Siegel müssen diese noch an den Kennzeichenschildern befestigt werden. Damit wird der Zulassungsvorgang vollständig erledigt. Ziel ist die deutliche Erhöhung dieser online-Zulassungen. Im Serviceportal sind die Informationen zu den digitalen Dienstleistungen hinterlegt. Ergänzend dazu werden die zusätzlichen digitalen Angebote in der Presse beworben. Um auch gegenüber den gewerblichen Nutzerinnen und Nutzern die Angebote gezielt zu bewerben, stellt das Bürgeramt die digitalen Angebote bei der nächsten Versammlung der Kfz-Innung Bremen am 6. Dezember 2023 vor.

Termine für den Führerscheinpflichtumtausch sind innerhalb von vier Wochen verfügbar, hier gilt aktuell die Frist 19. Januar 2024 für alle Personen der Jahrgänge 1965 bis 1970. Der Termin 19. Januar 2024 wird für alle Antragstellerinnen und Antragsteller zu halten sein.

Die Vorlaufzeit für Führerscheinanträge für zum Beispiel Busse und Lkw beträgt aktuell (Oktober/November 2023) mehr als 100 Tage. Eine gesonderte Terminbuchungsmöglichkeit für Berufskraftfahrerinnen und Berufskraftfahrer wurde eingerichtet, damit diese ihre Fahrerlaubnisse

termingerecht verlängern können. In Abstimmung mit dem Landesverband Verkehrsgewerbe Bremen hat die Fahrerlaubnisbehörde in diesem Bereich zusätzliche Terminkapazitäten geschaffen. Diese stehen gezielt für die Bearbeitung von Führerscheinanträgen für Berufskraftfahrerinnen und Berufskraftfahrer zur Verfügung. Dem Wunsch nach einer langfristigen Planungsmöglichkeit für das Transportgewerbe konnte hierbei entsprochen werden, indem die Buchung dieser Termine bis zu sechs Monate vor Ablauf der vorhandenen Führerscheine ermöglicht wurde. Der Terminvorlauf beträgt in diesem Bereich derzeit (Stand KW 46/2023) zehn Kalendertage. Damit ergibt sich eine deutlich kürzere Wartezeit, als bei anderen Dienstleistungsarten.

10. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Terminverfügbarkeit wurden im letzten Jahr umgesetzt oder eingeleitet? Welche Auswirkungen haben diese Maßnahmen auf die Terminverfügbarkeit bisher schon gehabt?

Folgende Maßnahmen wurden ergriffen und zeigen erste positive Effekte:

Personelle Verstärkungen:

- Seit März 2023 verstärken insgesamt 15 VZE die Sachbearbeitung im Bürgeramt zur Bewältigung der Ukraine-Krise.
- Es werden Werkstudierende im Umfang von bis zu zehn VZE eingesetzt, die anteilig Aufgaben insbesondere zur Unterstützung der beziehungsweise als Zuarbeit für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter übernehmen.

Organisatorische Maßnahmen:

- Es wurden insgesamt drei Pop-Up-BSCs (zeitliche befristete zusätzliche Anlaufstellen mit einem zusätzlichen Terminangebot zu besonders nachgefragten Dienstleistungen, wie zum Beispiel Reisedokumenten vor den Ferienzeiten), zunächst für Reisedokumente, dann für Kurzanliegen ohne Termin, im Anschluss erneut für Reisedokumente. Hier wurden Werkstudierende unterstützend eingesetzt. Die Pop-Up-BSCs haben sich insgesamt als eine besonders wirksame Maßnahme zur Bearbeitung von absehbaren „Peaks“ erwiesen und werden bei Bedarf (etwa vor den Ferienzeiten zur Bearbeitung von Reisedokumenten) erneut eingesetzt.
- Seit September scannt das Bürgertelefon Bremen bei Performa Nord für das Bürgeramt automatisiert das Terminmanagementsystem nach Doppelbuchungen für ein Anliegen. Hintergrund ist, dass von einigen Bürgerinnen und Bürgern diverse Termine für ein

Anliegen gebucht werden, die dann weder wahrgenommen noch abgesagt werden. Diesem Umstand wird dadurch entgegengewirkt und führt zu mehr Terminkapazitäten.

- Zusätzlich zur Terminerinnerung per E-Mail werden SMS-Erinnerungen verschickt.
- Verschiedene Dienstleistungen (unter anderem Beglaubigungen, internationale Führerscheine, Abholungen von Führerscheinen) werden seit dem Jahr 2020 als terminierte Kurzanliegen (fünf Minuten) ausgestaltet.
- Seit dem 15. November 2023 werden Kurzanliegen (insbesondere Beglaubigungen, Meldebescheinigungen, Ausweispflichtbefreiungen und Adressänderungen auf Reisedokumenten) im BSC-Mitte ohne Termin angeboten. Es ist geplant, im Februar 2024 das Angebot auszuweiten, zunächst im BSC-Nord, dann auch im BSC-Stresemannstraße.
- Freie Termine können nunmehr bis zu 30 Minuten vorher gebucht werden; damit ist eine kurzfristige Terminbuchung möglich.
- Im BSC-Mitte werden Termine an drei Tagen in der Woche ab 7 Uhr angeboten; hierdurch wird für die Vielzahl an Personen, die früh morgens mit der Arbeit beginnen, die Möglichkeit geschaffen, vor Arbeitsbeginn Termine wahrzunehmen.
- Da Führungszeugnisse online beantragt werden können, werden Termine dafür nur noch im Ausnahmefall zur Verfügung gestellt. Damit ergeben sich erhebliche Zusatzterminmöglichkeiten für reguläre Anliegen.

Die Maßnahmen sollen einerseits die Ausweitung des Angebots insgesamt ermöglichen, andererseits aber auch die Termintreue erhöhen. Durch das zusätzlich eingesetzte Personal konnte das Terminangebot bereits ausgeweitet werden. Zudem ist festzustellen, dass die Termintreue sich verbessert. Im Jahr 2022 wurden etwa 20 Prozent aller gebuchten Termine nicht wahrgenommen, 2023 ist der Wert auf circa 13 Prozent gesunken.

11. Welche weiteren Maßnahmen sind konkret geplant und wann ist jeweils mit ihrer Umsetzung zu rechnen?

Im Weiteren werden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Terminstraffungen – Anliegen, die in einem sachlichen Zusammenhang stehen – werden als gesondertes Anliegen angeboten und einer geringeren Bearbeitungszeit hinterlegt, zum

Beispiel Anträge auf einen Reisepass und einen Personalausweis für eine Person, Ummeldungen für Familien.

- Ein Bewertungssystem im Anschluss an den Besuch in den BürgerServiceCentern soll zeitnah eingerichtet werden (in der Entwicklung). Bürgerinnen und Bürger werden um ein Feedback zum Termin beziehungsweise zum Bürgerservice gebeten. Hierdurch soll die Möglichkeit geschaffen werden, positive und negative Kritik sowie vor allem auch Verbesserungsvorschläge unmittelbar auszuwerten und in die Fortentwicklung des Bürgerservices einfließen zu lassen.
- Es wird angestrebt, zusammen mit den Dokumentenausgabeboxen Self-Service-Terminals (Erfassung Lichtbilder- und Fingerabdrücke) anzuschaffen. Der Einsatz ist ab 2024 mit der Einführung von VOIS-MESO vorgesehen.

12. Für welche Dienstleistungen konnten durch die Digitalisierung Termine im BürgerServiceCenter komplett ersetzt werden?

Für die Dienstleistung Führungszeugnis ist eine vollständige digitale Lösung vorhanden. Hier sind lediglich in absoluten Einzelfällen noch persönliche Vorsprachen notwendig. Dieses betrifft circa 25 000 Termine (je zehn Minuten) in einem Kalenderjahr.

13. Welche Dienstleistungen können zwar digital beantragt und bearbeitet werden, benötigen aber dennoch zusätzlich einen Termin im BürgerServiceCenter?

Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es keine derartige Leistung. Das Bürgeramt bevorzugt vollständig digitalisierte Leistungen, soweit rechtlich möglich.

14. Welche sonstigen Maßnahmen zur Verbesserung der Bürgerservices wurden umgesetzt oder eingeleitet? Welche weiteren Maßnahmen sind konkret geplant?

In Umsetzung befindet sich die sogenannte Einheitssachbearbeitung in einem neuen BSC-Stresemannstraße. Hier wird das BSC mit der Kfz-Zulassungsstelle zusammengefasst, um den Bürgerinnen und Bürgern die Dienstleistungen „aus einer Hand“ zu ermöglichen. Alle Beschäftigten sind dann so geschult, dass sie alle Vorgänge bearbeiten können. Als Umsetzungstermin der Maßnahme ist der 1. Dezember 2023 vorgesehen.

Im Laufe des Jahres 2025 wird das BSC-Mitte einen neuen Standort beziehen. Die neuen Räumlichkeiten werden aktuellen Erkenntnissen der Arbeitsorganisation entsprechend gestaltet sein, sodass mit einer spürbaren Verbesserung und Beschleunigung der Dienstleistungen zu

rechnen ist. Das neue BSC-Mitte wird so ausgestaltet sein, dass genügend Platz für Modernisierungsmaßnahmen, wie zum Beispiel die Self-Service-Terminals oder Abholstationen sowie Schalter für Kurzanliegen besteht.

15. Wie hat sich die personelle Situation im Bürgeramt in den letzten fünf Jahren entwickelt?

Personalentwicklung seit 2018
(Stichtag 01.10.)

| In VZE | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Kernhaushalt | 153,46 | 164,8 | 158,74 | 156,28 | 154,53 | 149,86 |
| Refinanzierung | 7,94 | 8,94 | 8,94 | 12,83 | 13,78 | 12,94 |
| Andere Finanzierungen | 5,66 | 3 | 2,53 | 1,15 | 5,04 | 19,51 |
| Nachwuchskräfte | 13,5 | 12,5 | 13,82 | 14,25 | 14,38 | 10,34 |
| Summe | 180,56 | 189,24 | 184,03 | 184,51 | 187,73 | 192,65 |

16. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der personellen Situation wurden getroffen oder eingeleitet?

Zur Unterstützung der Sachbearbeitungsebene und zur Überbrückung kurzfristiger Vakanzen (zum Beispiel auch Pop-Up-BSC) wurden in 2022 und 2023 vermehrt studentische Hilfskräfte und 520-Euro-Kräfte (Polizeikommissaranwärterinnen und Polizeikommissaranwärter) eingestellt.

Zur Bewältigung der Folgen des Ukraine-Kriegs wurde im Haushaltsjahr 2023 die Finanzierung zusätzlicher 15 VZE im Bürgeramt aus Globalmitteln gewährleistet. Die Einstellungen sind umgesetzt. Die Weiterfinanzierung ab 2024 wurde seitens des Senators für Inneres und Sport in der Haushaltsberatung mit Priorität angemeldet.

Es wurde schließlich eine Stabstelle geschaffen, die schwerpunktmäßig insbesondere die Themen Bürgerservice und Digitalisierung im Bürgeramt vorantreiben soll (siehe hierzu auch die Antwort auf die Frage 22).

17. Wie hat sich das Budget des Bürgerservice im Haushalt des Senators für Inneres in den letzten fünf Jahren entwickelt?

Budgetär ist der Bürgerservice nicht vom restlichen Bürgeramt zu trennen. Daher wird im Folgenden das Budget (Haushaltssoll) der Produktgruppe 07.03.14 „Bürgeramt“ getrennt nach Sach- und Personalhaushalt dargestellt. Dabei ist zu beachten, dass ein Großteil der Sachausgaben, insbesondere für Mieten und allgemeine Geschäftsbedarfe innerhalb von zentralen Budgets der bürgernahen Ämter abgedeckt werden und hierbei keine durchgehende Abgrenzung erfolgt. Die Zentralbudgets werden daher in Gänze dargestellt.

| in Tausend EUR | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Prognose 2023 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Sachhaushalt PG Bürgeramt | 290 | 260 | 257 | 305 | 396 | 313 |
| Zentralbudget Mieten | 3.183 | 3.383 | 3.301 | 3.399 | 5.191 | 4.457 |
| Zentralbudget Geschäftsbedarfe | 4.733 | 4.708 | 4.111 | 4.498 | 5.605 | 6.548 |
| Personal PG 07.03.14 | 8.288 | 8.409 | 8.541 | 8.802 | 8.911 | 9.094 |
| Personal PPL 99 Ukraine/ Energiekrise | | | | | | 563 |
| IT-Sonderrücklage „Bürgeramt 2022/2023“ | | | | | | 3.190 |

18. Inwieweit wird das einheitliche Leitsystem der bremischen Verwaltung für eine bürgerfreundliche Kundensteuerung berücksichtigt?

Das neue Kunden -Leitsystem der FHB, Ergebnis des Projektes „Einheitliche Leitsysteme“ des Senators für Finanzen, wurde in den vergangenen Wochen im Behördenzentrum Stresemannstraße pilothaft für die gesamte Bremer Verwaltung erfolgreich in Betrieb genommen. Dem einheitlichen Leitsystem liegt eine neue Herangehensweise zu Grunde: Die Kundinnen und Kunden werden nicht zu einzelnen Ämtern oder Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter gesteuert, sondern direkt in den richtigen Wartebereich für das gebuchte Anliegen. Damit wird die Orientierung im Gebäude erheblich verbessert. Nach ersten Erkenntnissen wird das neue Leitsystem positiv aufgenommen. Es ist geplant, das System auch an neuen Standorten (zum Beispiel BSC-Mitte) zu nutzen und somit ein modernes und positives Nutzungserlebnis für die Bürgerinnen und Bürger an allen Standorten zu erzeugen – von der ersten Information auf service.bremen.de über die Terminbuchung bis zum Schreibtisch der Sachbearbeitung.

19. Wie ist der Stand hinsichtlich des geplanten neuen BürgerService-Centers in Mitte?

Der Mietvertrag für den neuen BSC-Mitte Standort in der Martinstraße, Ecke Wachtstraße wurde nach den Gremienbefassungen im 1. Quartal 2023 im März 2023 unterzeichnet. Aktuell werden die erforderlichen Umbauarbeiten vom Vermieter geplant sowie vorbereitet und mit dem Senator für Inneres und Sport und dem Bürgeramt abgestimmt. Die Umbauarbeiten werden zeitnah beginnen. Mit einem Einzug in die Liegenschaft wird im 3. Quartal 2025 gerechnet.

20. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um insbesondere älteren Menschen den Umgang mit den digitalen Angeboten zu erleichtern und insgesamt die Nutzungsakzeptanz von digitalen Angeboten im Bürgerservice zu erhöhen?

Das Bürgeramt stellt auf seiner Homepage Informationen zur Nutzung der digitalen Angebote zur Verfügung. Im Rahmen der

Öffentlichkeitsarbeit bezüglich der Digitalisierung von Dienstleistungen werden genaue Hinweise zur Nutzung bereitgestellt; es wird auf umfangreiche Informationsmaterialien verwiesen und bei Nachfragen werden entsprechende Materialien zur Verfügung gestellt. Innenressort und Bürgeramt haben zu diesen Themen einen Austausch mit der Seniorenvertretung durchgeführt.

Bei Dienstleistungen, die vollständig online zur Verfügung stehen, ist es das Ziel, dass diese auch online erledigt werden. Selbstverständlich müssen aber für jene, die online-Lösungen nicht nutzen können, weiterhin Termine für eine analoge Bearbeitung bereitgehalten werden.

21. Welche Maßnahmen sind geplant, um – gerade für ältere Menschen – eine bessere Verfügbarkeit von Dienstleistungen in den Stadtteilen zu gewährleisten?

Momentan gibt es eine interne Überlegung zur Schaffung eines dezentralen Präsenzangebotes zugunsten insbesondere von älteren und auch nicht mobilen Menschen. Dieses befindet sich derzeit in der Prüfung. Dem Senat ist bewusst, dass die fortschreitende Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen auch mit Angeboten an die Personen einhergehen muss, die online-Angebote nicht oder nur eingeschränkt nutzen können. Innenressort und Bürgeramt haben auch zu diesen Themen einen Austausch mit der Seniorenvertretung und dem Landesbehindertenbeauftragten durchgeführt.

22. Welche Schritte wurden unternommen oder sind geplant, um das Bürgeramt besser auf Krisen (Krisenresilienz) und Herausforderungen wie den zunehmenden Fachkräftemangel einzustellen?

Ab dem 1. Quartal 2024 werden im Bürgeramt Bremen flächendeckend Arbeitssituationsanalysen (Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen) durchgeführt. Dabei werden die Arbeitssituationen der beiden Abteilungen und der zugeordneten Referate und Abschnitte im Rahmen von moderierten Workshops auf Belastungen und Ressourcen untersucht und gemeinsam mit den Beschäftigten Verbesserungen für die Zukunft entwickelt. Der Umgang mit den Belastungen in den verschiedenen Krisensituationen wird dabei ebenfalls beleuchtet.

Die Einführung der Einheitssachbearbeitung ab Ende 2023 (siehe Antwort auf Frage 14) wird voraussichtlich dazu beitragen, dass die Erledigung von Aufgaben flexibel und durch eine höhere Anzahl von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern erledigt werden kann. Die Übertragung der höherwertigen Aufgaben auf weitere rund 60 Beschäftigten wird zu einer höheren Flexibilität, einer besseren Steuerung bei Ausfällen und einer höheren Arbeitszufriedenheit beitragen.

Mit den örtlichen Interessenvertretungen des Bürgeramtes wurde geeint, dass eine sogenannte Sammelausschreibung für die Abteilung 1 zwei Mal pro Jahr veröffentlicht wird, um zeitnah auf unerwartete Vakanzen reagieren zu können.

Im Stabsbereich der Dienststellenleitung wurde eine neue Funktion geschaffen, die sich aktuell in der Ausschreibung zur Besetzung befindet. Bei dieser neuen Funktion handelt es sich um eine zentrale Stelle für die Koordination amtsbezogener Projekte sowie für die Abstimmung mit den zuständigen Querschnittsbereichen beim Senator für Inneres und Sport mit Schwerpunkt in den Bereichen Digitalisierung, Organisationsentwicklung und Prozessmanagement. Die Verzahnung dieser drei Schwerpunkte soll dazu beitragen, das Bürgeramt zukünftig noch besser für neue Herausforderungen aufzustellen.

Zur Bewältigung des Umgangs mit dem zunehmenden Fachkräftemangel stehen die Dienststellenleitung des Bürgeramtes und die Querschnittsabteilung des Senators für Inneres und Sport regelmäßig in engem Austausch.