

**Kleine Anfrage der Fraktion der FDP****Wartezeitkrise im Bremer Bürgerservicecenter: Geduldsprobe für Bürger?**

Die aktuellen Zustände im Bremer Bürgerservicecenter, wie im Weser-Kurier vom 3. September 2024 berichtet, werfen ein grelles Licht auf die anhaltenden Herausforderungen in der städtischen Verwaltung. Bürger, die dringend Pässe erneuern oder sich ummelden müssen, sehen sich mit monatelangen Wartezeiten oder endlosen Schlangen während der offenen Sprechstunden konfrontiert. Diese Situation fordert nicht nur Geduld, sondern offenbart auch gravierende Mängel in der Organisation und Verfügbarkeit digitaler Dienste. Es wird Zeit, dass der Senat effektive Lösungen findet, um diesen Service-Engpass zu beheben und den Bürgern Bremens den Standard an Dienstleistung zu bieten, den sie verdienen.

Vor diesem Hintergrund Fragen wir den Senat:

1. Wie hat sich die Entwicklung der Wartezeiten in den letzten fünf Jahren verändert und welche Trends oder Muster deuten auf Verbesserungen oder Verschlechterungen hin? (Sowohl bei der Onlineterminvergabe als auch bei den offenen Sprechstunden.)
2. Wie bewertet der Senat die Effektivität und Effizienz der offenen Sprechstunden? Gibt es Pläne, die Häufigkeit oder die Struktur dieser Sprechstunden zu ändern, um den Service weiter zu verbessern?
3. Welche spezifischen Herausforderungen treten bei der Durchführung der offenen Sprechstunden auf, und welche Maßnahmen ergreift der Senat, um diese Herausforderungen zu adressieren und die Effizienz dieser Sprechstunden zu steigern?
4. Wie ist der Kenntnisstand des Senats bezüglich der Handhabung ähnlicher Herausforderungen in Bürgerservicecentern anderer Städte vergleichbarer Größe? Gibt es Best-Practice-Beispiele, die zur Lösung der aktuellen Probleme in Bremen beitragen könnten?

5. Welche konkreten Maßnahmen werden unternommen, um den Personalmangel in den Bürgerservicecentern zu beheben und wie werden diese Maßnahmen die Wartezeiten beeinflussen?
6. Inwieweit sind Optimierungen der räumlichen und technischen Kapazitäten der Bürgerservicecenter geplant, um den Bürgern einen schnelleren und effizienteren Service zu bieten?
7. Was sind die Hauptgründe für die Probleme mit der digitalen Terminvergabe und welche Schritte werden unternommen, um die Systeme zu verbessern und zuverlässiger zu gestalten?
8. Wie stellt die Verwaltung sicher, dass alle Bürger, insbesondere die nicht digital versierten, Zugang zu den digitalen Services erhalten? Werden spezielle Unterstützungen angeboten?
9. Wie werden Bürger in die Weiterentwicklung der Services eingebunden und wie wird ihr Feedback konkret genutzt, um die Dienste zu verbessern?
10. Welche häufigen Probleme treten bei der Nutzung digitaler Services auf und welche Maßnahmen werden ergriffen, um diese zu beheben und die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen?
11. Inwiefern plant der Senat, Künstliche Intelligenz zur Automatisierung wiederkehrender Anfragen einzusetzen, und wie wird dadurch das Personal entlastet?

Thore Schäck und die Fraktion der FDP