

Kleine Anfrage der Fraktion der CDU

Wie groß wird Bürgerservice in Bremen geschrieben?

Die effektive und bürgernahe Verwaltung ist ein zentrales Anliegen der öffentlichen Daseinsfürsorge in Bremen. Der Bürgerservice spielt dabei eine wesentliche Rolle, indem er den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen erleichtert und die Verwaltungsvorgänge hierfür effizient gestaltet. Insbesondere die Standorte des BürgerServiceCenter (BSC) und deren untergeordnete Dienststellen, wie die Kfz-Zulassungsstelle, sollen dazu beitragen, dass Anliegen schnell und unkompliziert bearbeitet werden können.

In den letzten Jahren haben sich die Anforderungen an den Bürgerservice aufgrund gesellschaftlicher Entwicklungen und technologischer Fortschritte erheblich gewandelt. Die zunehmende Digitalisierung bietet einerseits Chancen, Dienstleistungen einfacher und schneller auch online zugänglich zu machen. Andererseits stellen die Digitalisierung und der demografische Wandel die Verwaltung vor neue Herausforderungen, insbesondere was die Erreichbarkeit und Inklusion aller Bevölkerungsgruppen betrifft.

Eines der größten Probleme des BürgerServiceCenters in Bremen ist der chronische Personalmangel. Dies führt immer wieder zu endlosen Warteschlangen vor den Behörden und langen Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger. Die Unterbesetzung resultiert zum einen aus der Überlastung der vorhandenen Mitarbeiter, was nicht nur die Effizienz, sondern auch die Qualität der Dienstleistungen beeinträchtigt. Zum anderen wurde der Krankheitsstand in den letzten Jahren immer höher. Jedes Jahr im Sommer ereilt die Bremer die Nachricht, dass die Wartezeiten auf einen Termin noch länger sind, als sowieso in der Regel schon. In Kommunen rund um Bremen läuft das viel geschmeidiger. Die oben genannten Probleme führten zu einer erheblichen Unzufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger. Lange Wartezeiten, unerreichbare Hotlines und Schwierigkeiten bei der Online-Terminvergabe führen zu Frustration und einem negativen Image des BürgerServiceCenters.

Auch bei der Integration von Migranten gibt es erhebliche Probleme. Die Abwicklung von Anträgen im Bereich der Zuwanderung und Integration

waren in jüngster Zeit besonders betroffen. Das hohe Antragsaufkommen und die oft komplexen rechtlichen Rahmenbedingungen führen zu weiteren Verzögerungen und erhöhter Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter.

Die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse stellt das BürgerServiceCenter dauerhaft vor erhebliche Herausforderungen. Es gibt dabei immer wieder Probleme mit der IT-Infrastruktur, einschließlich der Implementierung neuer Softwarelösungen. Diese Schwierigkeiten führen zu weiteren Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen und zu zusätzlicher Belastung für das Personal.

Vor diesem Hintergrund ist es von großer Bedeutung, den aktuellen Stand der Dienstleistungen des Bürgerservices in Bremen zu evaluieren und zukünftige Entwicklungen zu planen, um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden:

I. BürgerServiceCenter

1. Wie viele Mitarbeiter in Vollzeitäquivalent (VZÄ) arbeiten aktuell jeweils bei den drei Standorten des BürgerServiceCenter in Bremen?
2. Wie hat sich der Personalstamm an den drei benannten Standorten in den letzten fünf Jahren jeweils entwickelt?
3. Wie ist der aktuelle Krankheitsstand in Prozent an den drei benannten Standorten (Stichtag 1. Juli 2024)? Wie hat er sich in den letzten fünf Jahren entwickelt?
4. Welche Dienstleistungen werden an den drei Standorten jeweils angeboten?
5. Wie läuft die Terminvergabe an den drei Standorten jeweils ab?
6. Wie ist aktuell die durchschnittliche Wartedauer auf einen Termin bei den drei Standorten (bitte für alle drei Standorte und die jeweiligen Dienstleistungen gesondert angeben)?
7. Wie viele zusätzliche Termine wurden in den letzten zwölf Monaten täglich zwischen 7 und 9 Uhr für alle Standorte des BürgerServiceCenter im Durchschnitt neu eingestellt?
8. Aus welchen Gründen wurde das System der Notwendigkeit einer vorherigen Terminvereinbarung jüngst wieder durchbrochen und eine offene Sprechstunde bei den BürgerServiceCentern eingeführt?
9. Wie lang ist die aktuelle Wartezeit auf die Ausstellung einer/eines
 - a) Personalausweises,

- b) Reisepasses,
 - c) Meldebescheinigung,
 - d) Kinderausweises,
 - e) Fischereischeins,
 - f) Zulassung eines Kraftfahrzeuges?
10. Wann soll die Liegenschaft des BSC-Mitte umziehen, und wie sieht der Zeitplan genau aus? Inwieweit sind die notwendigen Mittel für den Umbau, Umzug und so weiter bereits in den Haushalt 2024/2025 eingestellt, und in welcher Höhe?
 11. Welche Digitalisierungsschritte wurden in den letzten zwei Jahren an den einzelnen Standorten des BSC umgesetzt, und mit welchem Erfolg?
 12. Aus welchem Grund gibt es bislang keinen Ausweisabholautomaten an dem Standort BSC-Mitte? Inwieweit wurde bei der Anschaffung der Geräte Inklusion mitgedacht?
 13. Bitte fügen Sie ein aktuelles Organigramm des BürgerServiceCenter Bremen der Antwort auf die Anfrage bei.

II. KFZ-Zulassungsstelle

1. Wie viele Mitarbeiter in VZÄ arbeiten aktuell bei der Zulassungsstelle in Bremen?
2. Wie hat sich der Personalstamm dort in den letzten fünf Jahren entwickelt?
3. Wie ist der aktuelle Krankheitsstand in Prozent bei der Zulassungsstelle (Stichtag 1. Juli 2024)?
4. Welche Dienstleistungen werden dort angeboten?
5. Wie läuft die Terminvergabe bei der Zulassungsstelle ab?
6. Welche weiteren Gründe gibt es aktuell für die Verzögerungen bei der Zulassung von Fahrzeugen in Bremen außer den hohen Krankheitsstand? Aus welchen Gründen ist nach Einschätzung des Senats die Zulassungsstelle so stark von Krankheitsfällen betroffen?
7. Welche rechtlichen Ansprüche gegen die Stadt haben Autohändler und Private, wenn sie ihre Fahrzeuge nicht zeitnah abmelden können bei weiterem Laufen der Versicherung?

8. Wie lang ist derzeit die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin bei der Zulassungsstelle Bremen?
9. Inwieweit ist ein weiteres Umsteuern von Personal innerhalb des BürgerServiceCenters möglich, um die Engpässe bei der Zulassungsstelle zu kompensieren?
10. Welche weiteren Möglichkeiten zur Beschleunigung der Prozesse bei der Zulassungsstelle werden aktuell geprüft?
11. Welche Digitalisierungsschritte wurden in den letzten zwei Jahren in der Zulassungsstelle umgesetzt?
12. Welche Gründe gibt es dafür, dass die Möglichkeit der Online-Anmeldung mittels „i-Kfz“ weiterhin nur in Bremen nicht funktioniert? Inwieweit liegt dieser Umstand an fehlenden finanziellen Mitteln?

Marco Lübke, Frank Imhoff und Fraktion der CDU