

## **Mitteilung des Senats**

Wartezeitkrise im Bremer Bürgerservicecenter: Geduldsprobe für Bürger?

### **Kleine Anfrage der Fraktion der FDP vom 05.09.2024 und Mitteilung des Senats vom 15.10.2024**

Vorbemerkung der Fragesteller:in:

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.

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

#### **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)**

Zu unterscheiden ist zwischen den Vorlaufzeiten der Termine und den Wartezeiten vor Ort.

Die Vorlaufzeiten – der Zeitraum zwischen Terminbuchung und Termin – sind unterschiedlich. Das Spektrum reicht von taggleich, Folgetag und bis zu vier Monaten.

Der Vorlauf bei den langfristigen Terminen wird seit 2022 fortlaufend stichtagsbezogen ausgewertet; derzeit stellt sich der Vorlauf wie folgt dar:

<b>Stichtag 04.09.2024</b>	<b>BSC-Mitte</b>	<b>BSC-Nord</b>	<b>BSC- Stresemannstraße</b>
Reisepass/Personalausweis	117 Tage	114 Tage	114 Tage
Wohnungsmeldungen	117 Tage	130 Tage	130 Tage
Verpflichtungserklärungen	117 Tage	117 Tage	118 Tage
Zulassungen	/	34	20 Tage

Seit dem Ende der coronabedingten Maßnahmen stagniert der Vorlauf im Wesentlichen auf dem aktuellen Niveau, obwohl in 2023 und 2024 das Niveau der Zeit vor der Coronapandemie im Hinblick auf die Anzahl der Vorsprachen erreicht bzw. sogar übertroffen wurde. Dass sich die Vorlaufzeit noch nicht verringert hat, liegt an mehreren Umständen, insbesondere daran, dass der coronabedingte Stau an potentiellen Vorsprachen vor allem im Hinblick auf Reisedokumente abgebaut werden musste, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf die Einführung von VOIS MESO geschult werden mussten und Ereignisse wie der Krieg gegen die Ukraine oder das Erdbeben in der Türkei und Syrien unvorhergesehen Kapazitäten gebunden haben.

Da der coronabedingte Rückstau mittlerweile abgearbeitet wurde und durch eine Vielzahl an Maßnahmen Prozesse optimiert werden konnten (siehe hierzu die Beantwortung der Großen Anfrage der Fraktionen der SPD, DIE LINKE und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 21.09.2023 „Stand der Umsetzung des Maßnahmenpaketes Bürgeramt 2023 – 2024 und Perspektiven im Bereich Bürgerservice und Digitalisierung“ (Drucksache 21/36 S) und der Kleinen Anfrage der CDU vom 06.08.2024 „Wie groß wird Bürger-Service in Bremen geschrieben“ (Drucksache 21/344 S), wird davon ausgegangen, dass sich nach der Schulung zu den Softwarelösungen VOIS | KFZ (KFZ-Zulassung), VOIS | GEKA (Gebührenkasse ) und VOIS | FSW (VOIS-Fahrerlaubnisse) die Vorlaufzeit spätestens im Frühjahr 2025 zurückgehen wird und sich der positive Trend auch in den Vorlaufzeiten widerspiegeln wird.

Die Wartezeiten vor Ort, d. h. im Rahmen der Terminvorsprache, sind gering; in der Regel betragen sie zwischen 10 und 20 Minuten. Allerdings können sie sich diese an einzelnen Tagen verlängern, wenn den Kundinnen und Kunden z. B. Unterlagen fehlen oder durch diese nur ein Termin für ein Anliegen gebucht wurde, dann aber tatsächlich mehrere Anliegen bearbeitet werden sollen. Letzteres ist nicht immer möglich, ohne weitere Verzögerungen in den Abläufen zu verursachen.

## **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?**

Die offene Sprechzeit wurde zunächst für sogenannte Kurzanliegen und die Abholung von Ausweisdokumenten umgesetzt. Im Mai 2024 wurde diese Maßnahme auf alle BürgerService-Center ausgedehnt.

Für die Bearbeitung der Kurzanliegen wurden in allen Bürger-Service-Centern Expressschalter eingerichtet. Dort können folgende Dienstleistungen ohne vorherige Terminvereinbarung erledigt werden:

- Beglaubigungen,
- Meldebescheinigungen,
- Ausweispflichtbefreiungen,
- Adressänderungen auf Personalausweisen,
- PIN-Nummer ändern für den Personalausweis und die eID-Karte

Im nächsten Schritt wurde die offene Sprechzeit montagnachmittags und mittwochvormittags in den BürgerServiceCentern zum 31.07.2024 eingeführt. In der offenen Sprechzeit werden folgende Dienstleistungen angeboten:

- Beantragung von Reisedokumenten (inkl. vorl. Dokumente)
- Beantragung von Personalausweisen (inkl. vorl. Dokumente)
- Wohnungsmeldungen

Damit wurde eine ganz wesentliche Flexibilisierung der Vorsprachemöglichkeiten zu Gunsten der Bürgerinnen und Bürger erreicht. Für eine abschließende Bewertung dieser Maßnahme ist der zur Verfügung stehende Zeitraum allerdings zu kurz.

Konkrete Pläne für einen Ausbau dieses Angebotes gibt es derzeit nicht, zumal weitere offene Sprechzeiten die Verfügbarkeit von Terminen einschränken würde.

Mit Stand vom 18.09.2024 wurden im Rahmen der offenen Sprechzeit (seit ihrer Einführung) bereits 3.500 Anliegen bearbeitet. Ab Oktober werden erheblich mehr Termine (bis zu dreimal so viele wie bisher) zur Verfügung stehen, sodass davon auszugehen ist, dass das Vorspracheaufkommen während der offenen Sprechzeit besser abgewickelt werden kann, es also nicht mehr zu Warteschlangen kommt und die vorhandenen Tickets den Bedarf abdecken. Die Umstellung auf die anteiligen Vorsprachemöglichkeiten ohne Termin (offene Sprechzeit) muss sich erst einspielen. Dies ist im IV. Quartal 2024 zu erwarten.

### **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?**

Im Rahmen der offenen Sprechstunden nutzen viele Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, ihre Anliegen spontan in den BürgerServiceCentern zu erledigen, wobei der Andrang im BSC-Mitte am größten ist und im BSC-Nord überschaubar ausfällt. Dies führte in den letzten Wochen zu einem verstärkten Andrang und der Situation, dass die Termine schnell vergeben waren. Der Senator für Inneres und Sport hat daher Ende August in den Zeiten der offenen Sprechstunden zur Verbesserung der Kundensteuerung die Empfangs- und Sicherheitsdienste personell verstärkt. Zusätzlich ist in den BürgerServiceCentern erfolgreich der (befristete) Einsatz von sogenannte Kundenlotsinnen und Kundenlotsen erfolgt, die die Bürgerinnen und Bürger unterstützen und mit Informationen versorgen.

Die Prozesse rund um die Kundensteuerung spielen sich nach und nach weiter ein. Seit Ende September 2024 werden deutlich mehr Tickets im Rahmen der offenen Sprechzeit freigegeben (bis zu dreimal so viele wie bisher), weil der bereits gebuchte Terminbestand, mit dem die Bürgerinnen und Bürger in der offenen Sprechzeit derzeit noch „konkurrieren“, jetzt ausläuft (s. dazu Antwort zu Frage 2).

### **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?**

Das Bürgeramt steht im Austausch mit anderen vergleichbaren Großstädten. Anfang August hat ein Treffen vom Senator für Inneres und Sport mit Vertreterinnen und Vertretern aus Hannover stattgefunden, bei dem Erfahrungen und Praktiken im Bereich des BürgerService im

Fokus standen. Durch den schon länger laufenden Austausch mit Hannover entstand z.B. die Initiative, die im BSC-Nord und BSC-Stresemannstraße schon eingeführten Dokumentenausgabeboxen zu beschaffen. Gegenstand des Austausches waren daneben die Frage der Intervalle für bestimmte Dienstleistungen, Fragen der IT-Infrastruktur, Erfahrungen mit Onlineangeboten (OZG) etc. Die weiterhin sehr hohe Nachfrage nach Personalausweisen und Reisepässen stellt bundesweit alle Kommunen vor Herausforderungen. Da die Kommunen im Bereich BürgerService teilweise sehr unterschiedlich organisiert sind (kommunale Selbstverwaltung), sind Vergleiche im Hinblick auf organisatorische Fragen oft nur schwer möglich.

Gleichwohl werden im Bürgeramt laufend Prozesse überprüft und unter den gegebenen Umständen optimiert.

#### **5. Welche konkreten Maßnahmen werden unternommen, um den Personalmangel in den Bürgerservicecentern zu beheben und wie werden diese Maßnahmen die Wartezeiten beeinflussen?**

Aktuell läuft eine Ausschreibung für die BürgerServiceCenter, mit der die derzeit rund 15 bestehenden Vakanzen an den drei Standorten geschlossen werden sollen; Bewerbungsfrist war der 16.09.2024. Außerdem werden konkrete Maßnahmen zum Bewerben von Jobs im Bürgeramt durchgeführt. Zum Beispiel hat am 13.09.2024 das Recruiting-Team bei einem Bewerber-Tag in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Bremen ca. 85 Bewerbende kennengelernt. Führungskräfte und Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Bürgeramts Bremen präsentierten dabei das Amt und bewarben die Tätigkeit in einem BürgerServiceCenter.

Nach Bewerbungsfristende sind rund 200 Bewerbungen eingegangen, die sich aktuell in der Prüfung befinden. Sobald die notwendigen Unterlagen vollständig vorliegen werden Personalauswahlgespräche durchgeführt. Die Zeitpunkte der Einstellungen und/oder Versetzungen sind abhängig von Kündigungsfristen oder Verhandlungen über den Versetzungszeitpunkt mit der abgebenden Dienststelle.

Sobald die neuen Kräfte in Abhängigkeit von Qualifikation und Vorerfahrungen eingearbeitet sind (drei Monate), ist mit einer Reduzierung der Terminvorlaufzeiten und einem Ausbau der Kapazitäten der offenen Sprechzeit zu rechnen.

#### **6. Inwieweit sind Optimierungen der räumlichen und technischen Kapazitäten der Bürgerservicecenter geplant, um den Bürgern einen schnelleren und effizienteren Service zu bieten?**

Das sehr publikumsstarke BSC-Mitte wird Ende 2025 von der Pelzerstraße in die Martinistraße 3 umziehen. Der neue Standort weist neben der verbesserten Erreichbarkeit für die

Bürgerinnen und Bürger einen deutlich verbesserten Flächenzuschnitt auf. Durch die Reduzierung auf weniger Geschosse wird die Kundensteuerung verbessert. Helle und offene Wartebereiche, eine großzügige Eingangs- und Empfangssituation sowie moderne Kundenbedienplätze sorgen künftig für einen besseren Service und optimierte Arbeitsabläufe. Für Kundinnen und Kunden sowie die Beschäftigten erzeugen die verbesserten Räumlichkeiten ein deutlich angenehmeres Aufenthaltsgefühl. Dies wird einen positiven Einfluss auf die Arbeitsprozesse haben.

Schon jetzt stehen den Bürgerinnen und Bürger an den Standorten Stresemannstraße und Nord Ausgabeautomaten für die Abholung von Personalweisen und Reisepässen sowie moderne digitale Fotostationen für Passbilder zur Verfügung.

Am Standort Stresemannstraße wurde zudem im Rahmen eines Pilotprojektes ein neues Kundenleitsystem entwickelt.

Das digitale Angebot wird fortlaufend weiterentwickelt. Neben den Führungszeugnissen und der Wohnsitzanmeldung soll in Kürze auch das digitale Angebot im Bereich der Kfz-Zulassungen wieder zur Verfügung stehen. Auch im Bereich Führerschein wird mit Hochdruck an der Einführung des digitalen Führerscheinantrages gearbeitet.

Das BürgerServiceCenter Mitte soll Ende 2025 die neue Liegenschaft Martinstraße 3 beziehen. Derzeit werden dort die Voraussetzungen geschaffen, einen modernen und zeitgemäßen Bürgerservice anbieten zu können. Wie in den anderen Standorten sind dort nach dem Umzug ebenfalls Ausgabeautomaten für die Abholung von Personalweisen und Reisepässen vorgesehen.

## **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?**

Durch die stetig steigende Anzahl der Terminanfragen in den letzten Jahren, stiegen auch die Anforderungen an die Systeminfrastruktur. Diesem Umstand wurde zuletzt im Frühjahr 2023 mit einer Aufstockung des zugehörigen Webserver begegnet. Die Lauffähigkeit und Performance wird von Dataport und dem zuständigen Betriebsmanagement kontinuierlich überwacht. In 2023 lag die prozentuale Verfügbarkeit bei 99,96% Dies impliziert sowohl die Ausfallquote, als auch die geplante „Downtime“. Damit läuft das Terminmanagementsystem auf der technischen Ebene zuverlässig und stabil.

Organisatorische Probleme verursachen insbesondere die sogenannten No-Shows, d.h., dass Bürgerinnen und Bürger ihre gebuchten Termine nicht wahrnehmen. Vielfach handelt es sich dabei um Dubletten, also Personen, die mehr als einen Termin gebucht haben. Um dem zu begegnen, identifiziert Performa Nord im Auftrag der Dienststellen diese und markiert täglich die Mehrfachbuchungen. Diese werden von den Dienststellen geprüft und nicht

mehr benötigte Termine können freigegeben werden. Aktuell wird daran gearbeitet, diesen Prozess zu automatisieren.

Um die Termintreue der Bürgergerinnen und Bürger zu erhöhen, wurde im Übrigen die WebSMS als Erinnerungsservice eingeführt. Damit werden die Kundinnen und Kunden, sofern die Mobiltelefonnummer vorliegt, jeweils eine Woche und 24 Stunden vor dem Termin an die Vorsprache erinnert.

## **8. Wie stellt die Verwaltung sicher, dass alle Bürger, insbesondere die nicht digital versierten, Zugang zu den digitalen Services erhalten? Werden spezielle Unterstützungen angeboten?**

Der Senat verfolgt eine Multikanal-Strategie bei der Erbringung von bürgernahen Dienstleistungen und der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern. Neben Online-Angeboten gibt es auch die Möglichkeit, über den telefonischen (Bürgertelefon Bremen) Kanal oder persönliches Erscheinen bei den BürgerServiceCentern, Verwaltungsangebote zu nutzen.

Grundsätzlich steht mit dem Bürgertelefon Bremen und der 115 allen Bürgerinnen und Bürgern ein nicht-digitaler Zugangsweg offen. Für die digitalen Services im Rahmen der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes werden derzeit auf Bundesebene über die 115 Unterstützungsstrukturen aufgebaut, um perspektivisch einen 1st- und ggf. auch 2nd-Level-Support aufzubauen. Die Federführung liegt dabei bei der Föderalen IT-Kooperation (FITKO).

Die Unterstützungsmaßnahmen, die ergriffen werden, um nicht digital versierten Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu digitalen Services zu ermöglichen, sind grundsätzlich für den jeweiligen digitalen Service einzeln zu betrachten. Das digitale Angebot einer Verwaltungsleistung und seine Ausgestaltung liegen in der Verantwortung des zuständigen Senatsressorts. Dabei setzen viele auf eine intuitive Benutzerschnittstelle (User Interface). Die Benutzerführung in den digitalen Services wird derart gestaltet, dass sie intuitiv und ohne Vorkenntnisse erfolgen kann.

## **9. Wie werden Bürger in die Weiterentwicklung der Services eingebunden und wie wird ihr Feedback konkret genutzt, um die Dienste zu verbessern?**

Zur Verbesserung des Bürgerservice im Bürgeramt wurde derzeit eine Umfrage entwickelt, die im Zusammenhang mit der Wahrnehmung von Terminen, also der direkten Kundenerfahrung, stehen wird. Diese soll kontinuierlich erfolgen. Die Daten werden anonymisiert und streng vertraulich erhoben. Mit der Befragung soll noch im IV. Quartal 2024 begonnen werden.

Das Feedback der Bürgerinnen und Bürger wird nach Abschluss der Befragung ausgewertet, damit im Anschluss bedürfnisgerechte Maßnahmen zur stetigen Verbesserung der Zufriedenheit ergriffen werden können.

## **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?**

Die digitalen Services selbst funktionieren aller Erfahrung nach sehr verlässlich. Sollte doch einmal ein Problem bestehen, wird dies unverzüglich an den IT-Dienstleister oder im Falle einer größeren Störung an den Hersteller übergeben und schnellstmöglich gelöst.

Auf die Entwicklung dieser Dienste und damit auch auf die Benutzerfreundlichkeit selbst hat das Bürgeramt nur einen begrenzten Einfluss. Hiervon unabhängig hat sich der Senator für Inneres und Sport hinsichtlich der Online-Beantragung von Führungszeugnissen mit einem Schreiben vom 10.09.2024 an das zuständige Bundesamt für Justiz gewendet und dort zur Optimierung des Nutzungserlebnisses Verbesserungsvorschläge mitgeteilt. Diesbezüglich gibt es noch keine Rückmeldung.

Das Bürgeramt achtet zudem generell darauf, die Dienstleistungen bürger:innenfreundlich zu beschreiben und an geeigneten Stellen auf der Homepage und in den Standorten Hinweise und Informationsmaterial zu platzieren.

#### **11. Inwiefern plant der Senat, Künstliche Intelligenz zur Automatisierung wiederkehrender Anfragen einzusetzen, und wie wird dadurch das Personal entlastet?**

Für den Einsatz KI-gestützter Effizienzverbesserungen zum Vorteil der Kundinnen und Kunden und der Beschäftigten ist eine KI-Strategie des Senates erforderlich. Diese wird derzeit in Kooperation mit der Universität Bremen entwickelt. Die Strategie wird einen umfassenden Rahmen bieten, um die vielfältigen Aspekte einer KI-Strategie für die FHB zu adressieren und eine kohärente, zukunftsorientierte Roadmap zu entwickeln.

Darüber plant der Senat den Einsatz von RPA (Robotic Process Automation), wo kurzfristig und niedrighschwellig Prozesse über entsprechende Bots effizienter und ressourcenschonender gestaltet werden können. Die RPA-Technologie ermöglicht über programmierte Bots die Automatisierung (keine KI) regelbasierter und strukturierter Verwaltungsprozesse. Pilotprojekte im Bürgeramt und im Migrationsamt werden derzeit mit Unterstützung des Senators für Finanzen vorbereitet.

#### **Beschlussempfehlung:**

Die Stadtbürgerschaft nimmt von der Antwort des Senats auf die Kleine Anfrage Kenntnis.