

Antrag der Fraktion der CDU

„Power-Woche“ für den Bürgerservice – Bremer Verwaltung vereint für einen engagierten Service-Schub

Das Bremer Bürger-Service-Center (kurz BSC) ist die zentrale Anlaufstelle für zahlreiche Anliegen der Bremer Bürgerinnen und Bürger im Personalwesen. In den letzten Jahren hat sich jedoch ein erheblicher Rückstand in der Bearbeitung angesammelt, der zu immer längeren Wartezeiten und einem spürbaren Rückgang der Servicequalität geführt hat. Diese Situation belastet nicht nur die Bürgerinnen und Bürger Bremens, die teils erhebliche Verzögerungen bei der Bearbeitung dringender Anliegen hinnehmen müssen, sondern auch die Mitarbeitenden des BSC, die mit ihren begrenzten Kapazitäten und dem daraus resultierenden Unmut der Kunden konfrontiert sind.

Ein Blick auf die aktuellen Bewertungen zeigt, dass Bremens Bürgerämter im bundesweiten Vergleich schlecht abschneiden. Negative Online-Rezensionen und geringe Zufriedenheitswerte dokumentieren dabei die Frustration vieler Bürgerinnen und Bürger mit den langen Wartezeiten und eingeschränkten Kapazitäten im BSC. Im Jahr 2023 landeten die Bremer Bürgerämter in einem bundesweiten Vergleich von Verbraucherschutzverbänden nur auf Platz 36 von 40. Insbesondere das BSC-Mitte erhielt durchschnittlich niedrige Bewertungen, was auf strukturelle Herausforderungen in der Terminvergabe und der allgemeinen Organisation hinweist.

Zwar wurden erste Maßnahmen ergriffen, um die Situation zu entschärfen, wie die Einführung eines Express-Schalters sowie die erweiterten offenen Sprechzeiten an zwei Tagen pro Woche. Diese Maßnahmen konnten jedoch nicht zu einer spürbaren Entlastung beitragen. Noch immer sind lange Warteschlangen vor dem BSC-Mitte an der Tagesordnung und eine umfassendere Lösung erforderlich, um den Rückstau nachhaltig abzubauen. Es ist von zentraler Bedeutung, dass Bürgerinnen und Bürger, deren Anliegen dringlich sind oder deren rechtliche und persönliche Situationen von Verzögerungen negativ beeinflusst werden, schneller und effizienter betreut werden können. Wartezeiten von durchschnittlich vier Monaten sind nicht akzeptabel.

Um die Bürgeranliegen in dieser angespannten Lage schnellstmöglich zu bearbeiten, soll daher kurzfristig eine „Powerwoche“ organisiert werden. Diese intensive Bearbeitungsphase sieht den vorübergehenden Einsatz geeigneter Beamter aus verschiedenen Abteilungen der Bremer Verwaltung vor, so dass sie das BSC bei der Abarbeitung der aufgelaufenen Fälle unterstützen. Ziel dieser Maßnahme ist es, durch eine gebündelte Anstrengung die Bearbeitungsgeschwindigkeit deutlich zu erhöhen und den Bürgerinnen und Bürgern zu zeigen, dass die Verwaltung in der Lage ist, auf Krisen flexibel zu reagieren.

Die Stadtbürgerschaft möge beschließen:

Die Stadtbürgerschaft fordert den Senat auf,

1. im ersten Quartal 2025 eine „Power-Woche“ für den Bürger-Service zu initiieren, in der von Montag bis Samstag täglich 12 Stunden einfache Anliegen von Beamten aus geeigneten Bereichen der Bremer Verwaltung abgearbeitet werden, wie die Um- und Anmeldung des Wohnsitzes in der Stadtgemeinde Bremen, die Beantragung von Personalausweisen, Reisepässen und die Ausstellung neuer Führerscheine;
2. eine geeignete Örtlichkeit hierfür zu finden, die für viele Bremer gut erreichbar ist und eine große Anzahl von Menschen gleichzeitig beherbergen kann, wie beispielsweise die Bremer Messehallen;
3. die finanziellen Mittel bereitzustellen für eine Aufwandsentschädigung für den eingesetzten Personenkreis, um die Sonderaufgabe attraktiver zu gestalten;
4. sich für die notwendigen verwaltungsfernen Dienstleistungen im Rahmen der „Power-Woche“ (Betreuung, Eventtechnik, IT, Terminbuchung, Sicherheitsdienst etc.) bewährte Partner aus der lokalen Wirtschaft zu suchen;
5. sämtliche Ressorts der Bremer öffentlichen Verwaltung anzuweisen, unter Wahrung der Dienstgeschäfte geeignete Beamte und Beschäftigte für diesen Zeitraum abzustellen und im Vorgriff auf die Durchführung der „Power-Woche“ entsprechend zu schulen;
6. im Nachgang zu der initiierten „Power-Woche“ der Deputation für Inneres einen Bericht vorzulegen, der die Ergebnisse und Kosten der Maßnahme beinhaltet. Auf Basis der Evaluation soll geprüft werden, ob ähnliche Aktionen in regelmäßigen Abständen zur Vermeidung von Rückständen beitragen können.

Beschlussempfehlung:

Marco Lübke, Simon Zeimke, Frank Imhoff und Fraktion der CDU