

Vorlage für die Sitzung des Senats am 29.11.2022

„Bürgeramt 2023/2024“

A. Problem

Das Bürgeramt bildet eine der am häufigsten frequentierten Kontaktstellen zwischen Bürger:innen und Verwaltung. Mit Beschluss vom 25. Oktober 2016 hat der Senat die Aufteilung der vom Stadtamt Bremen wahrgenommenen Aufgaben auf verschiedene, sowohl neu gegründete als damals schon bestehende Behörden der Stadtgemeinde Bremen eingeleitet. Das Bürgeramt Bremen wurde neu gegründet und hat im Frühjahr 2017 seine Arbeit aufgenommen. Der Geschäftsbereich des Bürgeramtes ist nach wie vor, trotz bereits umgesetzter Digitalisierungsprojekte, ganz vorwiegend durch den persönlichen Kontakt mit den Bürger:innen der Stadtgemeinde geprägt. Für 2022 werden insgesamt knapp 350.000 persönlichen Vorsprachen erwartet, mehr als 150.000 davon allein im BürgerServiceCenter (BSC) Mitte. Von der Beantragung des Personalausweises über die Wohnsitzanmeldung oder die Kfz-Zulassung bis hin zur Bearbeitung von Anträgen auf Ausstellung von Fischereischeinen deckt das Bürgeramt ein besonders breites Aufgabenspektrum ab. Seit Start des Bürgeramtes beträgt das Personalvolumen im Kernbereich stabil rd. 153 VZE. Zusätzlich sind regelhaft 15 Nachwuchskräfte und derzeit rd. 20 VZE an refinanzierten bzw. aus anders finanzierten Kräften im Bürgeramt tätig, so dass in den Jahren 22/23 insgesamt rd. 188 VZE im Personalbudget zur Verfügung stehen.

Gerade weil die nachgefragten Leistungen regelmäßig auf eine gesetzliche Verpflichtung zurückzuführen sind, wünschen die Bürger:innen in der Regel eine kurzfristige Bearbeitung. Verstärkt wird dieser Wunsch durch die immer intensivere Nutzung von Online-Diensten im privaten Bereich. Deren Schnelligkeit und unkomplizierte Abwicklung müssen der Maßstab auch für die Bereitstellung staatlicher Leistungen sein.

Das Bürgeramt stellt aktuell zu wenig (kurzfristige) Termine zu Verfügung. Zur Beantragung von Personalausweisen usw. lassen sich in der Onlinevergabe sogar immer wieder vorübergehend keine Vorsprachenblöcke mehr aufrufen. Dem Wunsch der Bürger:innen nach einer schnellen Bearbeitung kann somit in vielerlei Hinsicht nicht Rechnung getragen werden.

Nicht nur für Bürger:innen hat die vom Bürgeramt geführte Meldedatei eine große Bedeutung. Auch verschiedene andere Dienststellen sind auf die Meldedaten angewiesen. Gibt es Probleme mit der Aktualität der Datenbank des Bürgeramtes, stehen anderen Behörden Bremens, wie bspw. den senatorischen Dienststellen oder dem Wahlamt und den Behörden der anderen Länder ggfs. keine oder fehlerhafte Daten zur Verfügung.

Die besonderen Umstände der letzten Jahre, die Geflüchtetenkrise, die Pandemie, gesetzliche Veränderungen (z.B. auf ein Jahr verkürzte Laufzeit für Kinderreisepässe oder vereinfachte Umschreibungsmöglichkeiten für ausländische Fahrerlaubnisse) und der Krieg in der Ukraine haben das Bürgeramt vor erhebliche Anforderungen gestellt. So mussten etwa für die aus der Ukraine geflüchteten Personen kurzfristig Termine für Wohnsitzanmeldungen vergeben werden. Insgesamt waren damit mehr als 3.500 Zusätze zusätzlich zu verarbeiten. Und seit der Verkürzung der Laufzeit der Kinderreisepässe haben sich die entsprechenden Anliegen von 4.343 in 2021 auf prognostisch 9.676 in 2022 mehr als verdoppelt.

Die vorgenannten Anforderungen führten zu einer extrem langfristigen Terminzuteilung und langen Bearbeitungszeiten mit der Folge, dass zeitweilig keine freien Termine verfügbar sind. Für die Beschäftigten führen diese Bedingungen aber auch zu einer hohen Arbeitsbelastung. Ursächlich sind nicht einzelne, separate Faktoren, sondern die Verknüpfung und damit die Gesamtheit einer Vielzahl von externen und internen Bedingungen. Zu den internen Bedingungen gehören auch fehlende (zusätzliche) Finanzmitteln, um bspw. existierende technische Möglichkeiten, wie online-basierte Antragsstellungen oder moderne, ergonomische Fachverfahren zur schnellen Bearbeitung einzuführen.

Zur akuten Problembewältigung wurden in den letzten Wochen und Monaten im Bürgeramt bereits folgende Maßnahmen umgesetzt bzw. eingeleitet:

- Ausweitung des Terminmanagements
- zusätzliche Personaleinstellungen unter Ausnutzung der begrenzt möglichen ressortweiten Personalbudgetsteuerung
- Einstellung von Unterstützungskräften (Zeitarbeit)
- vergütete Mehrarbeit zur Bearbeitung von Postrückständen und für zusätzliche Termine zur Abholung von Dokumenten (nach einem persönlichen Anschreiben des Innensensors an die Beschäftigten mit der Bitte zur Unterstützung)
- Optimierung bei den Zeitfenstern zum Abholen von Ausweisdokumenten
- Einführung einer SMS-basierten Terminerinnerung (gegenwärtig in der Umsetzung)
- Abstimmung individueller Eillösungen („Tagestermine“) über das Bürgertelefon Bremen (BTB) zur Bearbeitung von nachgewiesenen Notfällen
- Zusammen mit dem Sozialressort: Einrichtung eines konzentrierten Verfahrens zur Anmeldung von Geflüchteten für die beteiligten Institutionen mit festen Ansprechpersonen und Abläufen
- Optimierung von Bearbeitungsprozessen in der Führerscheinstelle (z. B. Weglassen entbehrlicher Prüfschritte, MESO-Zugriff (MESO: Software für Meldebehörden)
- Verbesserung des Berichtswesens ggü. der senatorischen Behörde

Im Herbst dieses Jahres erfolgte darüber hinaus die Hinzuziehung des externen Prozessbegleiters Prof. Henning Lühr mit dem Ziel, weitere Ansätze zur Verbesserung der bestehenden Situation zu erarbeiten und das Bürgeramt mittel- bis langfristig krisenresilient aufzustellen.

Mit Blick in die unmittelbare Zukunft ist zudem festzustellen, dass das aktuell genutzte Einwohnermeldedefachverfahren (MESO) seitens des Herstellers für das Jahr 2024 abgekündigt wurde und innerhalb der nächsten Monate ersetzt werden muss. Ohne Hersteller-Support läuft der Betrieb des Verfahrens bei den regelmäßig erfolgenden Rechtsanpassungen in einen rechtswidrigen, d. h. nicht die aktuelle Rechtssituation berücksichtigenden Zustand. Zudem könnten dann Abfragen anderer Ämter und Ressorts nicht mehr verlässlich beantwortet werden.

Unabhängig von der o. g. Notwendigkeit zur Beschaffung eines neuen Einwohnermeldeverfahrens ist festzustellen, dass die aktuell im Bürgeramt eingesetzte Hard- und Software sowie die weitere Infrastruktur einer zügigen Sachbearbeitung im Wege steht. So müssen bspw. für nahezu jede Dienstleistung die Daten der Bürger:innen neu erhoben werden, ein Rückgriff auf bereits vorhandene Daten ist nicht möglich. Ebenso begrenzen die Leistungsfähigkeit der eingesetzten Hardware und Infrastruktur, z. B. die vor Ort eingesetzten Scanner, die die Daten äußerst langsam erfassen, sowie die begrenzte Kapazität der vorhandenen Datenleitungen die Beschleunigung der Bearbeitungsprozesse.

B. Lösung

Ausgehend von der o. g. Situation erfolgte im Rahmen eines durch den externen Prozessbegleiter verantworteten Analyseprozesses zur Verbesserung der Gesamtsituation zunächst die Betrachtung von **sieben Themenbereichen** als Grundgerüst für ein Arbeitsprogramm („Programm Bürgeramt 23/24“), das im Wesentlichen bis Ende 2024 abgearbeitet werden soll:

1. Optimierung des Terminmanagements
2. Verbesserung der Bearbeitungsprozesse im Bürgeramt
3. Organisatorische Veränderungen (Senator für Inneres, Bürgeramt)
4. Beschleunigung der Digitalisierung (u.a. im Verbund mit der Freien und Hansestadt Hamburg)
5. Verbesserung der personalwirtschaftlichen Rahmenbedingungen
6. Verbesserung von Berichtswesen und Qualitätsmanagement
7. Neuer Standort für das Bürger-Service-Center Mitte

Insbesondere die Themenbereiche Digitalisierung und Verbesserung der Bearbeitungsprozesse fügen sich nahtlos in die laufenden Maßnahmen zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) ein und ergänzen bzw. beschleunigen diese.

Zur Bearbeitung der im Folgenden konkreter beschriebenen Themenbereiche wird das Arbeitsprogramm weiterentwickelt und sukzessive umgesetzt. Der Senator, der Staatsrat, die Amtsleitung sowie der Prozessbegleiter haben dazu zusammen mit den Beschäftigten Gespräche zur Arbeitssituation und zu Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsabläufe geführt und werden diese auch fortsetzen. Aktuell erfolgt ressortintern die Ausgestaltung der dazu notwendigen Arbeitsstruktur unter Einbindung des Personalrats.

Die engen terminlichen Rahmendaten für den weiteren Ablauf ergeben sich nicht nur aus dem allgemeinen Handlungsdruck zur Verbesserung der gegenwärtigen Situation im Bürgeramt, sondern auch aus fachlich-rechtlichen Vorgaben.

Zum Themenbereich Nr. 1

Der Themenbereich **Optimierung des Terminmanagements** umfasst verschiedene Maßnahmen, mit dem Ziel, deutlich mehr Termine anbieten zu können.

Als Sofortmaßnahme werden kurzfristig Termine offensiver angeboten, um so mittels Spontanterminen zu einer Entlastung zu kommen. Auf der Homepage wird bei der Terminvergabe zudem darauf hingewiesen, dass je nach Kapazität vom Bürgeramt regelmäßig kurzfristig weitere Termine freierwerden, die online im Serviceportal gebucht werden können.

Eigene Auswertungen des Bürgeramtes und die seit 17.10.2022 erfolgten automatisierten statistischen Auswertungen belegen, dass durchschnittlich ca. 15%, tageweise bis zu 25% aller gebuchten Termine nicht wahrgenommen, aber auch nicht abgesagt werden und damit ungenutzt verstreichen. Damit diese Nichtnutzung von Terminen nicht zu Leerläufen in der Sachbearbeitung führt, wurde das Terminangebot um bis zu 15% ausgeweitet. Diese Maßnahme wurde zunächst bis zum 31.01.2023 begrenzt, um mit diesem Verfahren Erfahrungen zu sammeln. Sie wurde von der Amtsleitung als Eilmaßnahme eingeleitet; allerdings konnte mit dem Personalrat bisher auch im Schlichtungsverfahren keine Einigkeit erzielt werden. Bis zum Abschluss des Einigungsstellenverfahrens gilt die Maßnahme fort.

Es wurden z.B. bei der Erneuerung von Reisedokumenten bereits deutlich mehr Terminangebote als vor der Coronapandemie realisiert. In 2019 gab es hierzu 90.000 persönliche Vorsprachen. In 2022 werden es rund 105.000 werden.

Das Bürgeramt hat darüber hinaus bereits verschiedene Dienstleistungen (u.a. Beglaubigungen, internationale Führerscheine, Abholungen von Führerscheinen) als terminierte Kurzanliegen ausgestaltet. Damit konnte die kurzfristigere Verfügbarkeit dieser Termine sichergestellt werden.

Es ist geplant, kurzfristig ein zeitlich befristetes BSC am Standort Stresemannstraße einzurichten („Pop-up-BSC“), in dem neben Beglaubigungen auch Anträge auf Führungszeugnisse und Meldebescheinigungen ohne Termin bearbeitet werden. Dafür sollen drei zusätzliche Auszubildende eingesetzt werden, die vor Ort von einer / einem Mitarbeiter:in des Bürgeramtes angeleitet werden. Außerdem wird die Auslieferung von Personaldokumenten durch Fahrradkuriere ermöglicht (Projekt „Flinke Pedale“).

Die Bearbeitung der erheblichen Postrückstände, die durch pandemiebedingte Prozessumstellungen und hohe Personalausfälle entstanden sind, konnten zwischenzeitig vollständig abgebaut werden. Die dadurch frei gewordenen Kapazitäten werden nun in zusätzliche Termine umgesteuert.

Aktuell problematisch sind noch die Regeltermine für z. B. Umzüge oder Reisedokumente, hier ist der Terminvorlauf mit etwa 15 Wochen weiterhin deutlich zu lang. Die Beschäftigten arbeiten derzeit die in großer Anzahl rückständigen Reisedokumente ab, die von der Bundesdruckerei geliefert, aber bisher nicht ausgehändigt wur-

den. Hier werden im Rahmen einer Sonderaktion bis Mitte Dezember im BSC-Strese-mannstraße mittwochs und freitags nachmittags über 1.000 zusätzliche Kurztermine angeboten, um die Ausgabe der Reisedokumente zu gewährleisten.

Durch die zusätzliche Freigabe von Terminen soll der Vorlauf verkürzt werden, so dass sich die Situation noch im Laufe des Jahres 2022 normalisieren wird. Ziel ist, dass schnellstmöglich für alle Anliegen innerhalb von vier Wochen ein Termin verfügbar ist. Für besonders dringliche Angelegenheiten, z.B. eine bevorstehende Arbeitsaufnahme (Ummeldung / Führerschein) oder eine langfristig gebuchte Reise (Reisedokument / Internationaler Führerschein) stehen darüber hinaus die Funktionspostfächer der einzelnen Referate zur Verfügung. Bürger:innen können dort den Sachverhalt schildern, um in Not- und Eilfällen zeitgerecht einen Termin in dem zuständigen Referat zu bekommen. Die Funktionspostfächer werden ständig gesichtet und betroffene Kund*innen erhalten taggleich eine Rückmeldung.

Weitere kleinere Änderungen werden in der Gesamtheit zu einem besseren Service beitragen. So soll auf der Homepage des Bürgeramtes und im Rahmen der Beratung durch das BTB ferner darauf hingewiesen werden, dass eine Onlinebeantragung von Führungszeugnissen direkt beim Bundesamt für Justiz zu einer schnelleren Bearbeitung führt. Voraussetzung ist hierfür allerdings die Online-Ausweisfunktion und die App.

Zudem werden im Rahmen des Internetauftritts und bei der persönlichen und telefonischen Beratung die Vorteile eines biometrischen Reisepasses für Kinder erläutert mit dem Ziel, die Anzahl der Beantragung des auf ein Jahr befristeten Kinderreisepasses zu verringern. Zu beiden Punkten sollen die Bremer:innen über eine Öffentlichkeitskampagne informiert werden.

Zu den Themenbereichen Nr. 2 und Nr. 3

Auch die Themenbereiche **Verbesserung der Bearbeitungsprozesse im Bürgeramt** und **Organisatorische Veränderungen** gliedern sich in Sofortmaßnahmen und mittelfristige Maßnahmen.

Mit den schrittweisen Prozesserhebungen und -modellierungen für die einzelnen, durch das Bürgeramt zu erbringenden Dienstleistungen wird kurzfristig begonnen. Ergibt sich ein geringer Veränderungsbedarf, so ist unverzüglich mit der Implementierung der angepassten Prozesse zu beginnen.

Ist erkennbar, dass ein umfangreicher Veränderungsbedarf besteht, dieser aber erst mittelfristig zu Veränderungen führt, sind bei den anstehenden Prozessmodellierungen die Eigenschaften der im Rahmen der Digitalisierung neu einzuführenden Fachverfahren zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere für den Austausch des umfassenden, zentralen Einwohnermeldefachverfahrens MESO. Unabhängig von der aktuell angestoßenen Überprüfung der Prozessabläufe führt allein die Einführung neuer Fachverfahren oder die Einrichtung digitaler Antragstellung in der Regel zu neuen Arbeitsabläufen. Perspektivisch ist auch davon auszugehen, dass sich die Bearbeitungszeiten der einzelnen Vorgänge reduzieren lassen, wenn die eingesetzte IT (Hardware und Software) verlässlich und schnell arbeitet.

Neben den oben genannten Maßnahmen erfolgt auch ein Ausloten von Verbesserungspotentialen hinsichtlich der Arbeitsbeziehungen zwischen dem Bürgeramt und den Abt. 1 und 2 des Senators für Inneres.

Zum Themenbereich Nr. 4

Verbesserungen im Bereich der **Digitalisierung** führen u.a. zu einer schnelleren Umsetzung des OZG, einer vereinfachten Sachbearbeitung und in der Folge zu einer Entspannung im Terminbereich sowie zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Einwohnermeldedatenbank.

Langfristig wird eine „digitale Rendite“ der erforderlichen Mittel für Investitionen anfallen. Die Effizienzgewinne im laufenden Betrieb werden dazu führen, dass trotz voraussichtlich kontinuierlich steigender Fallzahlen und rechtlicher Anforderungen ein besseres Terminangebot zur Verfügung gestellt und der Bürgerservice bei etwas reduzierter Personalausstattung erhalten bzw. verbessert werden kann. Kurz- und mittelfristig wird dieses Ziel jedoch nur mit einem stabilen Personalkörper zu erreichen sein.

Die herausragende Maßnahme, nicht nur für den Themenbereich Digitalisierung, ist die **Einführung eines neuen Einwohnermeldefachverfahrens, VOIS-MESO** (VOIS = Verwalten, Organisieren, Integrieren, Systematisieren). Die sofortige Vorbereitung dieser Maßnahme ist aus den folgenden Gründen nicht nur geboten, sondern zwingend:

- Die Herstellerfirma des aktuellen Einwohnermeldeverfahrens MESO, die HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH, hat den Support für das Verfahren zum Ende des Jahres 2023 aufgekündigt. Das Land Bremen ist gesetzlich und auf Grundlage von Verwaltungsvereinbarungen verpflichtet, öffentlichen Stellen auch außerhalb von Bremen weiterhin Einwohnermeldedaten (elektronisch) zur Verfügung zu stellen, so dass ein Ersatz zwingend erfolgen muss. Nur bei unverzüglichem Austausch des Verfahrens inkl. zugehöriger Infrastrukturanpassung lässt sich ein solch komplexes neues Produkt bzw. Verfahren noch zeitgerecht produktiv setzen, das heißt bis zum Beginn des Jahres 2024.
- Die für das Bürgeramt aufzubauende Technik und die mit dem Verfahren in Zusammenhang stehenden Organisationsabläufe können als „Template“ für andere Fachverfahren und Ämter dienen.
- Mit der Einführung lassen sich die angestrebten Effekte unmittelbar erzielen, zumal bei direkter Übernahme des Pilotprojektes aus Hamburg für Ummeldungen innerhalb Bremens keine Termine mehr erforderlich sind, sofern die Online-Ausweisfunktion aktiviert ist und eine App auf dem Smartphone installiert wurde. Damit dies realisiert werden kann, müssen mehr Bremer:innen davon überzeugt werden, diese technische Voraussetzung zu schaffen und sie zu nutzen. Zudem kann das neue Einwohnermeldeverfahren die Grundlage bzw. den (technischen) Kern für die zukunftsfähige Abdeckung der technischen und organisatorischen Bedarfe der unterschiedlichsten Ämter und Ressorts bilden (bspw. der Senatorin für Wirtschaft im Gewerbebereich oder des Senators für Finanzen (Performa Nord im Bereich des BTB, dort die Software für das Terminmanagement).

Die Einführung des neuen Einwohnermeldeverfahrens (VOIS-MESO) basiert auf zwei technischen Komponenten. Zunächst ist die Basiskomponente, die „VOIS-Plattform“, in Betrieb zu nehmen und auf dieser die Fachverfahren aufzuschalten, beginnend mit den MESO-Komponenten. Neben dem Einwohnermeldeverfahren lassen sich weitere Fachverfahren auf der Basiskomponente betreiben (bspw. Führerschein und Kfz-Komponenten, aber auch Fachverfahren anderer Ressorts, bspw. eine Gewerbekomponente). Die „VOIS-Struktur“ lässt es zu, dass die einmal erfassten Daten für eine Vielzahl von Fachverfahren nutzbar sind. Mittels der sich so ergebenden Einmalerfassung lassen sich Bearbeitungsprozesse deutlich verschlanken. Um einen möglichst großen Zeitgewinn zu erzielen, sind möglichst viele Fachverfahren auf die neue VOIS-Struktur umzustellen. Zur Umsetzung dieses ressortübergreifenden Ansatzes soll VOIS-MESO als erste Fachkomponente auf der VOIS-Plattform betrieben werden und somit als Pilotvorhaben dienen.

Eine weitere Beschleunigung der Sachbearbeitung lässt sich durch den Einsatz von leistungsfähigeren Arbeitsplatz- und Infrastrukturelementen erzielen. So sind u. a. die an den Arbeitsplätzen befindlichen Scanner gegen leistungsfähigere Geräte zu tauschen, zusätzliche Monitore und eine Dokumentenausgabebox einzusetzen und die Infrastrukturelemente zu Gunsten solcher Geräte zu tauschen, die eine schnellere Datenanbindung ermöglichen.

Als zweite Maßnahme im Themenbereich Digitalisierung soll, beginnend mit dem Schwenk auf ein neues Einwohnermelderfahren, die **Zusammenführung des technischen mit dem fachlichen Verfahrensmanagement bei Dataport** erfolgen. Mit diesem Schritt lassen sich Arbeitsläufe verschlanken und beschleunigen, bspw. hinsichtlich der Beseitigung von Störungen. Nach der Umsetzung dieser Maßnahme gibt es im Gegensatz zur heutigen Situation nur noch einen für die Störungsbeseitigung zuständigen Adressaten.

Als dritte Maßnahme ist die stringente **Bereitstellung von Online-Antragsverfahren** voranzutreiben mit dem klaren Ziel der vollständigen medienbruchfreien digitalen Vorgangsbearbeitung. Dies muss auch über das Meldewesen hinaus gelten. Dabei ist zu beachten, dass neben der Bereitstellung der entsprechenden Verfahren im Rahmen der „Einer für alle“-Nachnutzung bei der OZG-Umsetzung durch die einschlägigen Themenfeldführer auch die Hard- und Softwarekomponenten im Bürgeramt zu erheben und ggfs. mit Blick auf den Ausbau der Online-Dienstleistungen zu komplettieren sind.

Die vor längerer Zeit eingeführten Self-Service-Terminals zur Erfassung von Lichtbildern und Fingerabdrücken mussten aufgrund technischer Unzulänglichkeiten zurückgebaut werden. Die Bundesdruckerei wird schriftlich aufgefordert werden, kurzfristig Abhilfe zu schaffen.

Als **Sofortmaßnahmen** im Themenfeld Digitalisierung sind die Voraussetzungen zur Einführung eines neuen Einwohnermeldeverfahrens zu schaffen (wie bereits beschrieben aufgrund der überragenden, ressortübergreifenden Bedeutung der Maßnahme verbunden mit der zeitlichen Dringlichkeit) und ein vorgezogenes Ausrollen von EC-/ Bezahl-Terminals an den Arbeitsplätzen des Bürgeramtes, speziell im Bereich der Kfz- und Führerscheinstelle zur Beschleunigung der dortigen Abläufe, umzusetzen.

Zum Themenbereich Nr. 5

Maßnahmen im Themenbereich **Verbesserung der personalwirtschaftlichen Rahmenbedingungen** beziehen sich zum Teil auf eine unmittelbare zeitweise Verstärkung des zur Verfügung stehenden Personals durch den Einsatz von Zeitarbeitskräften und studentischen Hilfskräften, vergüteter Mehrarbeit und zusätzliche Einstellungen im Rahmen der begrenzt möglichen ressortweiten Personalbudgetsteuerung.

Darüber hinaus ist beabsichtigt, die sog. Einheitssachbearbeitung in allen BSC einzuführen, bei der alle Sachbearbeiter:innen das gesamte Aufgabenspektrum im Bereich der Antragsbearbeitung übernehmen können. Dies trägt für die Organisationseinheit zu einer deutlich besseren Steuerbarkeit und Kompensation von Vakanzen sowie zu mehr Abwechslung und einer höheren Verwendungsbreite für die Beschäftigten bei. Die Einführung und Umsetzung einer Einheitssachbearbeitung erfordert aufgrund des Aufgabenzuwachses neben zielgerichteten Fort- und Ausbildungsmaßnahmen auch eine Neubewertung der Stellen. Durch diese neue Perspektive für die Personalentwicklung wird die Attraktivität der Stellen erhöht und die personelle Fluktuation gesenkt werden können. Für die Haushaltsaufstellung 24/25 strebt der Senator für Inneres an, dass ein Malus für das Bürgeramt nicht angewendet wird, da die Einheitssachbearbeitung konstitutiv für eine Verbesserung der Prozesse im Bürgeramt ist.

Verbessern sich die Rahmenbedingungen für die Beschäftigten, so ist von einem Sinken des Krankenstandes und einer erhöhten Resilienz der Beschäftigten auszugehen. In der Folge kann die Anzahl der zu vergebenden Terminblöcke weiter erhöht werden. Als Maßnahmen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen sind der Ausbau des Gesundheitsmanagements und des Arbeitsschutzes geplant.

Zum Themenbereich Nr. 6

Zur weiteren **Verbesserung von Berichtswesen und Qualitätsmanagement** wird das Berichtssystem gegenüber der Fachaufsicht der senatorischen Behörde weiter verfeinert und als Basis von regelmäßig stattfindenden Besprechungen genutzt.

Die Weiterentwicklung des Bürger:innenservices soll auch verstärkt unter Beteiligung der Bürger:innen erfolgen. Um neben schriftlichem Lob und Kritik und Google-Bewertungen eine präzisere Rückmeldung über die Bürger:innenzufriedenheit generieren zu können, werden verschiedene Ansätze erprobt und z. B. Bürger:innen im Nachgang zu den Terminen via E-Mail oder SMS gebeten, den vorausgegangenen Termin zu bewerten (Bewertungsskala und Kommentarfunktion). Zudem werden die Senior:innenvertretung und der Landesbehindertenbeauftragte aktiv kontaktiert.

Zum Themenbereich Nr. 7

Für das **Bürger-Service-Center Mitte** ist derzeit ein **neuer Standort** in der Konzeptionierung. Hierbei steht die Bürger:innenfreundlichkeit und die Unterstützung optimierter Prozesse im Fokus der räumlichen Gestaltung. Es wird angestrebt, den Senat, die städtische Deputation für Inneres und den Haushalts- und Finanzausschuss bis zum I. Quartal 2023 mit einer Anmietung zu befassen.

Als Grundlage für das Programm Bürgeramt 23/24 erarbeitet der Senator für Inneres bis zum Ende des ersten Quartals ein Maßnahmenkonzept, aus dem konkrete und langfristige organisatorische Maßnahmen hervorgehen, die die Situation im Bürgeramt

nachhaltig optimieren. Dabei werden auch die unterschiedlichen personellen und finanziellen Auswirkungen dargestellt. Zudem wird das Konzept einen Vorschlag für organisatorische Veränderungen (inkl. Führungs- und Controllingmaßnahmen) und eine gezielte Steuerung durch das Ressort aufzeigen, jenseits von zusätzlichen personellen Ressourcen.

C. Alternativen

Die bisher getroffenen Maßnahmen führten noch nicht zu einer umfassenden und nachhaltigen Verbesserung der Gesamtsituation im Bürgeramt und des Terminangebotes für die Bürger:innen. Die Alternative, an der derzeitigen Situation nichts zu verändern, wird nicht empfohlen. Aufgrund der herstellerseitigen Abkündigung des Supports des aktuell genutzten Einwohnermeldefachverfahrens, verbunden mit der Pflicht zur Umsetzung des OZG, ist die Anschaffung des neuen Einwohnermeldefachverfahrens alternativlos. Die nur theoretische Alternative, ein veraltetes Einwohnermeldeverfahren ohne Herstellersupport zu nutzen, wird nicht empfohlen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Genderprüfung

Eine Vielzahl der Sofort- und mittelfristigen Maßnahmen lässt sich ohne wesentliche zusätzliche Kosten innerhalb des Ressortbudgets umsetzen.

Für die im Folgenden dargestellte Maßnahmen fallen zusätzliche Kosten an, die nicht innerhalb des Ressortbudgets gedeckt werden können.

VOIS-MESO, IT-Ausstattung

Insgesamt entstehen Kosten für die Einführung des neuen Einwohnermeldeverfahrens VOIS-MESO sowie den Austausch bzw. die Erweiterung der vorhandenen Hardware und Infrastruktur sowie für die Zusammenlegung des fachlichen mit dem technischen Verfahrensmanagement. Weitere Kosten entstehen für die Begleitung der Vorhaben durch Dataport. Nach einer Kostenprognose ergibt sich der in der untenstehenden Tabelle eingetragene Finanzierungsbedarf. Dieser wurde für die Jahre 2024 ff. mit den für das Altverfahren zur Verfügung stehenden Mitteln verrechnet.

Als von Dataport skizzierte aber noch nicht bestätigte Kalkulations-/Näherungswerte können unter der Prämisse der zeitgerechten Installation folgende Kosten angenommen werden:

Position	2023	2024	2025	2026
2022 11 15 Kostenkalkulation V 4				
1.1. VOIS-Verfahren Lizenzen				
VOIS MESO - Meldeverfahren einschl. VOIS-Plattform				
Online MESO - Onlineanträge für das Meldewesen				
VOIS Gebührenkasse - Abrechnungsverfahren				
VOIS FSW - Führerscheinwesen inkl. Fahrerkarte				
VOIS VIATO - KFZ-Zulassungsverfahren				
Summe				
1.2. Betrieb VOIS-Verfahren (techn. Verfahrensmanagement)				
VOIS MESO - Meldeverfahren einschl. VOIS-Plattform				
VOIS Gebührenkasse - Abrechnungsverfahren				
VOIS FSW - Führerscheinwesen inkl. Fahrerkarte				
VOIS VIATO - KFZ-Zulassungsverfahren				
Summe				
1.3. Fachliches Verfahrensmanagement				
Techn. u. fachl. Verfahrensmanagement, Zukunftsorientierung Meldewesen				
Summe				
1.4. Projektkosten Dataport				
Einführung VOIS-Verfahren, Ist-Analyse im Bürgeramt (z. B. Hardware-Ausstattung)				
Summe				
2. Kosten der aktuellen Verfahren inkl. Wartung/Pflege (Gegenrechnung)				
MESO Classic - Meldeverfahren				
HESS/Zasys - Abrechnungsverfahren				
FSW - Führerscheinwesen inkl. Fahrerkarte				
iKol - KFZ-Zulassungsverfahren				
Summe				
3. (Mehr-)Bedarf Fachverfahren (Verrechnung Nr. 1.1. bis 1.4. minus Ziff. 2.)				
1.1. VOIS-Verfahren Beschaffung und Pflege				
1.2. VOIS-TVM Technisches Verfahrensmanagement				
1.3. VOIS-FVM Fachliches Verfahrensmanagement				
1.4. VOIS-Projektkosten				
2. aktuelle Kosten der Verfahren inkl. Wartung/Pflege (Gegenrechnung)				
Summe				
4. Hardware-Ausstattung				
Neue und zusätzliche Bürgermonitore (ca. 150 Stück)				
Neue und zusätzliche Scanner/Drucker (ca. 150 Stück)				
Neue und zusätzliche Peripherie (Kundensteuerung, Informationssysteme)				
Dokumentenausgabebox/Self-Service-Terminals				
Infrastrukturanpassungen/Verbesserung der Netzstabilität				
Summe				
5. Gesamtsumme (Nr. 3 und 4)				
3. Mehrbedarf Fachverfahren				
4. Hardware-Ausstattung				
Summe Mehrbedarf	3.190.000	2.700.000	1.750.000	1.745.000

Aufgrund der Aufkündigung des Supports für das Altverfahren und der zentralen Rolle des Verfahrens für weitere Fachverfahren und die Digitalisierung des Bürgerservice ist eine schnellstmögliche Beauftragung der neuen Software VOIS-MESO in 2022 zwingend erforderlich, um so die rechtzeitige Produktivsetzung in 2024 zu gewährleisten.

Für die Einführung der VOIS-Komponenten und Hardware-Ausstattung ab 2023 ist die Erteilung einer zusätzlichen Verpflichtungsermächtigung in Höhe von 9.385 Mio. € auf der Haushaltsstelle 3950.539 56-0 „IT-Fachaufgaben (Öffentliche Ordnung)“ mit Abdeckung gemäß der o.g. Tabelle in den Jahren 2023 - 26 erforderlich. Der Ausgleich

der zusätzlichen Verpflichtungsermächtigung erfolgt anteilig bei folgenden VE-Anschlägen:

Haushaltsstelle	Verfügbare VE-Anschläge in €
3055.81112-0	1.800.000 €
3054.81110-0	1.498.000 €
3054.88420-5	1.600.000 €
3708.88440-4	4.487.000 €
Gesamt	9.385.000 €

Die mit den Maßnahmen einhergehenden Mehrausgaben für die Abdeckung in 2023 – 26 können nach aktueller Prognose nicht prioritär innerhalb des beschlossenen Eckwerts für 2023 vom Senator für Inneres dargestellt werden. Dennoch liegt die Finanzierungsverantwortung beim Senator für Inneres. Die ab 2024-2026 bestehenden Mehrbedarfe sind daher im Rahmen des beschlossenen Eckwerts prioritär darzustellen.

Vor diesem Hintergrund ist wegen der besonderen Dringlichkeit und des Bezugs zu den Krisen der Pandemie, der Geflüchtetsituation und der erforderlichen krisenresilienten Gewährleistung des Bürgerservice eine Nutzung nicht mehr benötigter Haushaltsmittel im PPL 96 (Stadt, fremdbewirtschaftete Haushaltsstellen des Senators für Inneres) zugunsten einer im Hinblick auf die o.g. Maßnahmen zweckgebundenen Rücklage im Rahmen des Jahresabschlusses 2022 für die Abdeckung der Mehrbedarfe in 2023 beabsichtigt. Über die Bildung einer entsprechenden (Sonder-)Rücklage wird allerdings erst im Rahmen der Abrechnung der Produktplanhaushalte 2022 (im Februar 2023) beraten. Im Übrigen wird der Senator für Inneres unter anderem in Abstimmung mit der Senatorin für Kinder und Bildung prüfen, ob eine Finanzierung durch einen Tausch von in 2022/2023 nicht abfließenden Mitteln in anderen Produktplänen darstellbar ist.

Genderprüfung: Die Kund:innen des Bürgeramtes entsprechen in ihrer Verteilung der Geschlechter der bremischen Stadtgemeinde mit jeweils rd. 50%. Im Bürgeramt sind rd. 77 % Frauen und rd. 23 % Männer beschäftigt.

E. Beteiligung/ Abstimmung

Die Abstimmung der Vorlage mit dem Senator für Finanzen, der Senatskanzlei, der Senatorin für Kinder und Bildung und der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa ist eingeleitet.

F. Öffentlichkeitsarbeit/ Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Die Senatsvorlage ist zur Veröffentlichung geeignet. Die Beträge zu den Einzelmaßnahmen sind geschwärzt, um ein Präjudiz für Anbieter zu vermeiden.

G. Beschluss

1. Der Senat nimmt den Sachstand des Programms „Bürgeramt 2023/24“ zur Kenntnis.
2. Der Senat stimmt der Maßnahme zur Einführung von „VOIS-MESO“, der VOIS-Plattform, der VOIS-Fachverfahren und der Hardwareausstattung sowie der Erteilung einer entsprechenden Verpflichtungsermächtigung in Höhe von 9.385 Mio. € für die Jahre 2023-26 im Haushalt der Stadtgemeinde Bremen zu.
3. Der Senat bittet den Senator für Inneres im Rahmen der Abrechnung der Produktplanhaushalte 2022 die Möglichkeit der Bildung einer Sonderrücklage zur Abdeckung der mit dieser Vorlage beantragten Verpflichtungsermächtigung (2023 = 3,19 Mio.€) zu prüfen. Im Rahmen dieser Prüfung sollen einerseits die im PPL96 (Stadt) fremdbewirtschafteten Haushaltsstellen des Senators für Inneres und andererseits erwartete Minderausgaben im PPL21 (Stadt) in Abstimmung mit der Senatorin für Kinder und Bildung einbezogen werden.
4. Der Senat bittet den Senator für Inneres die ab 2024-2026 bestehenden Mehrbedarfe für die Umsetzung „VOIS-MESO“ prioritär im Rahmen der beschlossenen Eckwerte 2024/2025 darzustellen.
5. Der Senat bittet den Senator für Inneres in Abstimmung mit dem Senator für Finanzen, die weitere Zuständigkeit und Budgetierung für die Einführung der zentralen VOIS-Plattform in Abhängigkeit zur Einführung von VOIS-MESO bei Aktualisierung der von Dataport bisher skizzierten Kalkulation / Näherung der Kosten sowie die künftige Zuständigkeit für den Betrieb der VOIS-Plattform als zentrale Basiskomponente für den ressortübergreifenden Einsatz zu klären. Hierüber und über die Abdeckung der Verpflichtungsermächtigung in 2023 ist dem Senat bis zum 31.03.2023 zu berichten.
6. Der Senat bittet den Senator für Inneres bis zum 28.02.2023 ein Maßnahmenkonzept vorzulegen, aus dem konkrete und langfristige organisatorische Maßnahmen hervorgehen, die die Situation im Bürgeramt nachhaltig optimieren. Das Konzept muss die Überprüfung der Entwicklung der Fallzahlen, Warte- und Bearbeitungszeiten enthalten. Über den Fortschritt ist dem Senat regelmäßig zu berichten.
7. Der Senat bittet den Senator für Inneres, die städtische Deputation für Inneres zu befassen und die erforderlichen haushaltsrechtlichen Beschlüsse des Haushalts- und Finanzausschusses über den Senator für Finanzen einzuholen.

Anlage : Wirtschaftlichkeitsuntersuchungs-Übersicht (WU-Übersicht)

Anlage zur Vorlage:

Datum:

Benennung der(s) Maßnahme/-bündels

Bürgeramt 2023/24
hier: Einführung einer neuen Software im Bereich Meldewesen

Wirtschaftlichkeitsuntersuchung für Projekte mit **einzelwirtschaftlichen**
 gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen

Methode der Berechnung (siehe Anlage)

Rentabilitäts/Kostenvergleichsrechnung Barwertberechnung Kosten-Nutzen-Analyse
 Bewertung mit standardisiertem gesamtwirtschaftlichen Berechnungstool

Ggf. ergänzende Bewertungen (siehe Anlage)

Nutzwertanalyse ÖPP/PPP Eignungstest Sensitivitätsanalyse Sonstige (Wibe-Tool)

Anfangsjahr der Berechnung :

Betrachtungszeitraum (Jahre):

Unterstellter Kalkulationszinssatz:

Geprüfte Alternativen (siehe auch beigefügte Berechnung)

Nr.	Benennung der Alternativen	Rang
1	Beschaffung von VOIS MESO/Plattform inkl. VOIS Fachverfahren	1
2	Beschaffung von VOIS MESO/Plattform	2
3	Keine Beschaffung/Beibehaltung Status Quo	3

Ergebnis

Es wird die Alternative 1 – Beschaffung VOIS MESO/Plattform inkl. VOIS Fachverfahren – vorgeschlagen.

Begründung:

Die Einführung eines neuen Einwohnermeldeverfahrens ist zwingend erforderlich, da die Bearbeitung von (elektronischen) Anfragen zu Meldedaten durch Externe bzw. diverse Behörden über das bisher auslaufende Meldeverfahren ohne Herstellersupport nicht mehr sichergestellt werden kann. Die **Alternative Nr. 3** – Keine Beschaffung – ist daher nicht umsetzbar.

Auf Grundlage der beigefügten WiBe Q wird zweitens die Umstellung der Fachverfahren Führerscheinwesen, KFZ-Zulassung und Gebührenabrechnung (Kassensystem) auf VOIS avisiert, da dies neben Kostenvorteilung auch eine integrierte und die Interoperabilität zwischen den Fachverfahren sicherstellende Lösung mit einheitlicher Benutzeroberflächen im Bereich des Bürgerservice bietet, die im Ergebnis erwartungsgemäß zu einer besseren Bedienbarkeit und Beschleunigung der Einarbeitungen und der Dienstleistungen durch weniger Medienbrüche (z.B. durch die Gebührenabrechnung über das Kassensystem) führen werden. **Alternative Nr. 2** wird daher nicht vorgeschlagen.

Weitergehende Erläuterungen

Zeitpunkte der Erfolgskontrolle:

1. Ende 2024	2.	n.
--------------	----	----

Kriterien für die Erfolgsmessung (Zielkennzahlen)

Nr.	Bezeichnung	Maßeinheit	Zielkennzahl
1	Erfolgreiche Einbindung der an die VOIS-Plattform angebundene vier Fachverfahren	Termin	bis Ende 2024
2			
n			

Baumaßnahmen mit Zuwendungen gem. VV 7 zu § 44 LHO: die Schwellenwerte werden nicht überschritten /
 die Schwellenwerte werden überschritten, die frühzeitige Beteiligung der zuständigen technischen bremischen Verwaltung gem. RLBau 4.2 ist am erfolgt.

Anlage : Wirtschaftlichkeitsuntersuchungs-Übersicht (WU-Übersicht)

Anlage zur Vorlage:

Datum:

Wirtschaftlichkeitsuntersuchung nicht durchgeführt, weil:

Ausführliche Begründung

--