

**Kleine Anfrage
der Fraktion der CDU vom 06.08.2024
und Mitteilung des Senats vom 17.09.2024**

„Wie groß wird Bürger-Service in Bremen geschrieben?“

Vorbemerkung der fragestellenden Fraktion:

Die effektive und bürgernahe Verwaltung ist ein zentrales Anliegen der öffentlichen Daseinsfürsorge im Land Bremen. Der Bürger-Service 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 Bürger Service Center und deren untergeordnete Dienststellen wie die die KFZ-Zulassungsstelle sollen dazu beitragen, dass Anliegen schnell und unkompliziert bearbeitet werden können.

In den letzten Jahren haben sich die Anforderungen an den Bürger-Service 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 Bürger Service Centers 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 Bürger Service Centers.

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 Bürger Service Center 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 Bürger-Services im Land Bremen zu evaluieren und zukünftige Entwicklungen zu planen, um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden:

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

I. Bürger Service Center

1. Wie viele Mitarbeiter in VZÄ arbeiten aktuell jeweils bei den drei Standorten des Bürger-Service-Center in Bremen?

Insgesamt arbeiten zum Stichtag 01.09.2024 insgesamt 137,81 VZE (Vollzeiteinheiten) in den drei

BürgerServiceCentern in Bremen. Auf die drei Standorte verteilen sich die Beschäftigten wie folgt:

BSC-Nord:	25,72 VZE
BSC-Mitte:	60,62 VZE
BSC-Stresemannstr.:	51,47 VZE

2. Wie hat sich der Personalstamm an den drei benannten Standorten in den letzten fünf Jahren jeweils entwickelt?

Zum (jährlichen) Stichtag 01.07. hat sich der Personalbestand im Zeitraum 2019 bis 2023 in allen drei BürgerServiceCentern wie folgt entwickelt:

in VZE	01.07.2019	01.07.2020	01.07.2021	01.07.2022	01.07.2023	01.07.2024
BSC Stresemannstr.	24,16	24,16	24,61	24,93	27,58	53,67
BSC Mitte	69,27	69,95	69,04	65,23	68,08	60,61
BSC Nord	23,64	23,64	22,19	21,67	24,08	24,72
Gesamt	117,07	117,75	115,84	111,83	119,74	137,9

3. Wie ist der aktuelle Krankheitsstand in Prozent an den drei benannten Standorten (Stichtag 01.07.2024)? Wie hat er sich in den letzten fünf Jahren entwickelt?

Vorbemerkung: Kennzahlen zu Krankenständen dürfen nicht auf einzelne Bereiche innerhalb einer Organisationseinheit heruntergebrochen werden, es darf lediglich die Gesamtorganisation betrachtet werden.

Die durchschnittlichen Fehltage haben sich im Bürgeramt gesamt wie folgt entwickelt:

Gesamtbeschäftigte				
Stichtag	Anzahl	Fehltage	Fehltage pro Person	Fehlzeitenquote pro Arbeitstag
30.06.2019	223	8.327	37,34	12,33%
31.12.2019	217	8.711	40,14	13,16%
30.06.2020	221	10.413	47,12	15,12%
31.12.2020	224	10.329	46,11	14,58%
30.06.2021	234	9.716	41,52	13,09%
31.12.2021	229	9.016	39,37	12,60%
30.06.2022	215	9.251	43,03	13,74%
31.12.2022	221	10.066	45,55	14,60%
30.06.2023	234	10.572	45,18	14,42%
31.12.2023	230	10.331	44,92	14,50%
30.06.2024	221	9.630	43,57	14,27%

Seit Anfang 2024 werden in Kooperation mit dem Kompetenzzentrum Gesundheitsmanagement des Senators für Finanzen Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen im Rahmen von Workshops durchgeführt, um die Belastungen im Bereich der verschiedenen Arbeitssituationen zu identifizieren und abzubauen.

4. Welche Dienstleistungen werden an den drei Standorten jeweils angeboten?

In den drei BürgerServiceCentern werden sämtliche melde-, pass- und ausweisrechtliche Dienstleistungen angeboten. Im BSC-Nord und im BSC-Stresemannstraße werden zusätzlich sämtliche Kfz-rechtliche Dienstleistungen angeboten. An beiden Standorten sind die vormals vorhandenen Kfz-Zulassungsstellen im dortigen BürgerServiceCenter aufgegangen.

Im BSC-Stresemannstraße werden aufgrund der örtlichen Nähe zur Führerscheinstelle keine Führerscheinangelegenheiten bearbeitet.

Folgende Dienstleistungen werden in den jeweiligen BürgerServiceCentern erbracht und sind so auch im Serviceportal veröffentlicht:

1. BSC-Nord

- 100 km/h-Zulassung für Fahrzeuggespanne und Kraftomnibusse
- Ab- bzw. Nachstempelung von Kfz-Kennzeichen
- Adressänderung für eID-Karte beantragen
- Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel
- Ausfuhrkennzeichen beantragen
- Auskunftssperren auf Grund schutzwürdiger Interessen gemäß § 51 Bundesmeldegesetz (BMG)
- ausländisches Kennzeichen
- Ausweispflichtbefreiung beantragen
- Bankbriefauskunft (Zulassungsbescheinigung Teil II) / Hinweis für finanzierte oder geleaste Fahrzeuge
- Beglaubigung von Arbeits- bzw. Ausbildungszeugnissen
- Beglaubigung von Kopien/Abschriften
- Beglaubigung von Schriftstücken für Rentenangelegenheiten
- Beglaubigung von Schulzeugnissen
- Beglaubigung von Unterschriften
- Beglaubigungen von Ausweisdokumenten
- Beglaubigungen weiterer Dokumente
- E-Kennzeichen
- eID-Karte beantragen
- Fahrzeugschein ersetzen
- Feinstaubplakette beantragen
- Fischereischein beantragen
- Führerschein ersetzen (Diebstahl / Verlust)
- Führungszeugnis beantragen
- H-Kennzeichen
- Halterauskunft einholen
- Internationalen Führerschein beantragen
- Kennzeichen reservieren
- Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)
- Kraftfahrzeug abmelden (wegen Diebstahl bzw. Unterschlagung)
- Kraftfahrzeug anmelden

- Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)
- Kraftfahrzeug ummelden (ohne Halterwechsel und MIT Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug ummelden (ohne Halterwechsel und OHNE Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug umschreiben (mit Halterwechsel und MIT Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug umschreiben (mit Halterwechsel und OHNE Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeugverkauf - Veräußerungsanzeige
- Kurzzeitkennzeichen beantragen
- Meldebescheinigung beantragen
- Melderegisterauskunft beantragen
- Namensänderung im Führerschein
- Online - Bankbriefauskunft (Zulassungsbescheinigung Teil II) / Hinweis für finanzierte oder geleaste Fahrzeuge
- Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen
- Personalausweis beantragen
- Personalausweis beantragen - Ersatz bei Verlust, Diebstahl u. dgl.
- Personalausweis beantragen - vorläufig
- PIN-Nummer ändern für den elektronischen Personalausweis / die eID-Karte
- Reisepass beantragen
- Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren
- Saisonkennzeichen
- Sperrung von Signaturzertifikaten beim elektronischen Identitätsnachweis
- Status der Führerscheinbeantragung abfragen
- Status der Rückläufer Zulassungsbescheinigung II abfragen
- Stockangelschein beantragen
- Umkennzeichnung
- Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)
- Vorläufigen Reisepass beantragen
- Widerspruchsrecht gegen Datenübermittlungen nach dem Bundesmeldegesetz (BMG)
- Wiederezulassung ohne Halterwechsel
- Wohnsitz abmelden
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)
- Wunschkennzeichen verlängern
- Zulassungsbescheinigung I ändern
- Zulassungsbescheinigung I ändern - technische Änderung
- Zulassungsbescheinigung I ersetzen - Verlust, Diebstahl
- Zulassungsbescheinigung II ändern
- Zulassungsbescheinigung II beantragen - Verlust, Diebstahl

2. BSC-Mitte

- Adressänderung für eID-Karte beantragen
- Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel
- Auskunftssperren auf Grund schutzwürdiger Interessen gemäß § 51 Bundesmeldegesetz (BMG)
- Ausweispflichtbefreiung beantragen
- Beglaubigung von Arbeits- bzw. Ausbildungszeugnissen
- Beglaubigung von Kopien/Abschriften
- Beglaubigung von Schriftstücken für Rentenangelegenheiten
- Beglaubigung von Schulzeugnissen
- Beglaubigung von Unterschriften
- Beglaubigungen von Ausweisdokumenten
- Beglaubigungen weiterer Dokumente
- eID-Karte beantragen
- Fischereischein beantragen
- Führerschein ersetzen (Diebstahl / Verlust)
- Führungszeugnis beantragen
- Internationalen Führerschein beantragen
- Meldebescheinigung beantragen
- Melderegisterauskunft beantragen
- Namensänderung im Führerschein
- Online - Bankbriefauskunft (Zulassungsbescheinigung Teil II) / Hinweis für finanzierte oder geleaste Fahrzeuge
- Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen
- Personalausweis beantragen
- Personalausweis beantragen - Ersatz bei Verlust, Diebstahl u. dgl.
- Personalausweis beantragen - vorläufig
- PIN-Nummer ändern für den elektronischen Personalausweis / die eID-Karte
- Reisepass beantragen
- Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren
- Sperrung von Signaturzertifikaten beim elektronischen Identitätsnachweis
- Status der Führerscheinbeantragung abfragen
- Stockangelschein beantragen
- Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)
- Vorläufigen Reisepass beantragen
- Widerspruchsrecht gegen Datenübermittlungen nach dem Bundesmeldegesetz (BMG)
- Wohnsitz abmelden
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)
- Zulassungsbescheinigung I ändern
- Zulassungsbescheinigung I ersetzen - Verlust, Diebstahl

3. BSC-Stresemannstraße

- 100 km/h-Zulassung für Fahrzeuggespanne und Kraftomnibusse
- Ab- bzw. Nachstempelung von Kfz-Kennzeichen
- Adressänderung für eID-Karte beantragen
- Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel
- Ausfuhrkennzeichen beantragen
- Auskunftssperren auf Grund schutzwürdiger Interessen gemäß § 51 Bundesmeldegesetz (BMG)
- ausländisches Kennzeichen
- Ausnahmegenehmigung für ukrainische Fahrzeuge beantragen
- Ausweispflichtbefreiung beantragen
- Bankbriefauskunft (Zulassungsbescheinigung Teil II) / Hinweis für finanzierte oder geleaste Fahrzeuge
- Beglaubigung von Arbeits- bzw. Ausbildungszeugnissen
- Beglaubigung von Kopien/Abschriften
- Beglaubigung von Schriftstücken für Rentenangelegenheiten
- Beglaubigung von Schulzeugnissen
- Beglaubigung von Unterschriften
- Beglaubigungen von Ausweisdokumenten
- Beglaubigungen weiterer Dokumente
- E-Kennzeichen
- eID-Karte beantragen
- Fahrzeugschein ersetzen
- Feinstaubplakette beantragen
- Fischereischein beantragen
- Führungszeugnis beantragen
- H-Kennzeichen
- Halterauskunft einholen
- Kennzeichen reservieren
- Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)
- Kraftfahrzeug abmelden (wegen Diebstahl bzw. Unterschlagung)
- Kraftfahrzeug anmelden
- Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)
- Kraftfahrzeug ummelden (ohne Halterwechsel und MIT Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug ummelden (ohne Halterwechsel und OHNE Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug umschreiben (mit Halterwechsel und MIT Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeug umschreiben (mit Halterwechsel und OHNE Kennzeichenmitnahme)
- Kraftfahrzeugverkauf - Veräußerungsanzeige
- Kurzzeitkennzeichen beantragen
- Meldebescheinigung beantragen
- Melderegisterauskunft beantragen
- Online - Bankbriefauskunft (Zulassungsbescheinigung Teil II) / Hinweis für finanzierte oder geleaste Fahrzeuge
- und gewerbliche Zulassungsdienste
- Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen

- Personalausweis beantragen
- Personalausweis beantragen - Ersatz bei Verlust, Diebstahl u. dgl.
- Personalausweis beantragen - vorläufig
- PIN-Nummer ändern für den elektronischen Personalausweis / die eID-Karte
- Reisepass beantragen
- Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren
- Saisonkennzeichen
- Sperrung von Signaturzertifikaten beim elektronischen Identitätsnachweis
- Status der Rückläufer Zulassungsbescheinigung II abfragen
- Stockangelschein beantragen
- Tageszulassung beantragen
- Umkennzeichnung
- Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)
- Vorläufigen Reisepass beantragen
- Widerspruchsrecht gegen Datenübermittlungen nach dem Bundesmeldegesetz (BMG)
- Wiedermeldung ohne Halterwechsel
- Wohnsitz abmelden
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland
- Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)
- Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)
- Wunschkennzeichen verlängern
- Zulassungsbescheinigung I ändern
- Zulassungsbescheinigung I ändern - technische Änderung
- Zulassungsbescheinigung I ersetzen - Verlust, Diebstahl
- Zulassungsbescheinigung II ändern

5. Wie läuft die Terminvergabe an den drei Standorten jeweils ab?

Bremerinnen und Bremer können Termine entweder online im Serviceportal oder telefonisch beim Bürgertelefon Bremen buchen. Auf beiden Wegen wird auf das gleiche Terminkontingent zugegriffen. Die Terminbuchung ist für alle BürgerServiceCenter gleich organisiert.

In eiligen Fällen werden zusätzliche Vorsprachemöglichkeiten eingeräumt. Hierfür reicht eine Mitteilung per E-Mail an das Funktionspostfach des jeweils zuständigen BürgerServiceCenters (bscmitte@buengeramt.bremen.de, bscnord@buengeramt.bremen.de oder bscstre@buengeramt.bremen.de) aus.

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)?

Das Bürgeramt bietet nicht nur langfristige Termine über die Homepage an, sondern auch kurzfristige und mittelfristige Termine. Zusätzlich wurde die offene Sprechzeit eingeführt, in der Bürgerinnen und Bürger ohne Termin Leistungen in Anspruch nehmen können. In dringenden Fällen werden außerdem über das Bürgertelefon Bremen oder spezielle E-Mail-Adressen Termine vergeben. Dadurch verkürzt sich die durchschnittliche Wartedauer auf einen Termin an den drei Standorten und liegt unter dem, was die langfristig eingestellten Termine vermuten lassen. Eine durchschnittliche Erfassung soll erst noch eingeführt werden.

Die Vorlaufzeit wird bisher stichtagsbezogen ausgewertet:

Stichtag 04.09.2024	BSC-Mitte	BSC-Nord	BSC-Stresemannstraße
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

Für Kurzanliegen (u.a. Beglaubigungen, Meldebescheinigungen) werden in den BürgerServiceCentern keine Termine benötigt. Zudem wurde seit Ende Juli 2024 die offene Sprechzeit eingeführt. Auch diese Faktoren werden bei der Bestimmung bzw. Bewertung des Wertes der Durchschnittlichen Wartedauer zu berücksichtigen sein.

7. Wie viele zusätzliche Termine wurden in den letzten 12 Monaten täglich zwischen 7 und 9 Uhr für alle Standorte des Bürger Service Center im Durchschnitt neu eingestellt?

Im Zeitraum August 2023 bis Juli 2024 wurden wie folgt kurzfristig (entweder taggleich oder innerhalb der nächsten zwei Wochen) Termine freigegeben (absolute Zahlen):

	BSC-Mitte	BSC-Nord	BSC-Stresemannstraße*	Kfz-Zulassung	Summe
August 2023	5.340	5.091	5.030	328	15.789
September 2023	5.692	2.157	2.262	276	10.387
Oktober 2023	5.328	1.826	3.442	80	10.676
November 2023	4.584	2.250	2.741	227	9.802
Dezember 2023*	5.667	1.135	1.769		8.571
Januar 2024	6.574	3.332	2.293		12.199
Februar 2024	5.804	4.572	3.700		14.076
März 2024	4.038	3.093	1.814		8.945
April 2024	7.136	1.946	2.614		11.696
Mai 2024	4.717	1.568	780		7.065
Juni 2024	4.309	958	1.420		6.687
Juli 2024	5.462	1.377	1.554		8.393

GESAMTSUMME: 124.286

*Ab Dezember 2023 inkl. Kfz-Anliegen

8. Aus welchen Gründen wurde das System der Notwendigkeit einer vorherigen Terminvereinbarung jüngst wieder durchbrochen und eine offene Sprechstunde bei den Bürger-Service-Centern eingeführt?

Es wurde nach Ende aller Corona-Maßnahmen deutlich, dass zumindest eine anteilige Freigabe der Sprechzeiten auch für Vorsprachen ohne Termin und damit eine Flexibilisierung der Vorsprachemöglichkeiten notwendig war. Dieses wurde zunächst für sogenannte Kurzanliegen und die Abholung von Ausweisdokumenten umgesetzt. Im Mai 2024 wurde diese Maßnahme auf alle BürgerServiceCenter ausgedehnt.

Für die Bearbeitung der Kurzanliegen wurden in allen BürgerServiceCentern 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 anteilige offene Sprechzeit in den BürgerServiceCentern eingeführt werden. In der offenen Sprechzeit werden folgende Dienstleistungen angeboten:

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

Damit wird eine Flexibilisierung der Vorsprachemöglichkeiten zu Gunsten der Bürgerinnen und Bürger erreicht.

Während der offenen Sprechzeit gab es an allen Standorten nach der Einführung eine große Nachfrage, die bisher noch nicht vollständig bedient werden konnte, wobei sich zeigt, dass die Nachfrage im BSC-Mitte am größten ist.

Ende August ist eine Verstärkung der Sicherheitskräfte und der Einsatz sogenannter Kundenlotsen erfolgt. Die Prozesse rund um die Kundensteuerung spielen sich nach und nach weiter ein. Ende September wird es möglich sein, deutlich mehr Tickets im Rahmen der offenen Sprechzeit freizugeben (bis zu dreimal so viele wie bisher).

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?**

Vorläufige Reisepässe und vorläufige Personalausweise, Meldebescheinigungen, Zulassungen von Kraftfahrzeugen und Fischereischeine werden im Rahmen der Vorsprachen direkt bearbeitet.

Reisepässe und Personalausweise werden von der Bundesdruckerei hergestellt. Hier beträgt der Vorlauf aktuell für Personalausweise bis zu drei Wochen, für Reisepässe bis zu zehn Wochen. Entsprechend lang sind die Wartezeiten ab Beantragung, da die Dokumente dann entweder in den Dokumentenausgabeboxen (DAB) oder an den Kurzanliegenshalter abgeholt werden können. Kinderreisepässe sind abgeschafft, seit dem 01.01.2024 dürfen diese nicht mehr ausgestellt und auch nicht verlängert werden.

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 usw. bereits in den Haushalt 2024/25 eingestellt und in welcher Höhe?

Das BSC-Mitte wird nach aktueller Planung im Herbst 2025 in die Martinstraße umziehen. Die Herrichtung der Flächen hat bereits begonnen und geht zu Lasten des Vermieters. Für Möblierung, Umzug und zusätzliche Ausstattungen ist eine Haushaltsvorsorge i.H.v. 400.000 € getroffen worden.

11. Welche Digitalisierungsschritte wurden in den letzten zwei Jahren an den einzelnen Standorten des BSC umgesetzt und mit welchem Erfolg?

Bereits realisiert wurden die folgenden Maßnahmen:

- Einführung der VOIS-Plattform als Basis, um unterschiedliche und ehemals unabhängig voneinander agierende Fachverfahren zu integrieren. Durch den Betrieb mehrerer Fachverfahren auf einer Plattform können Synergie- und Skaleneffekte erzielt werden. Es entfallen verschiedene Arbeitsschritte, so dass eine schnellere Sachbearbeitung bspw. bei der Erstellung der Gebührenbescheide möglich wird. Zudem kann zukünftig auf die Mehrfacheingabe von Daten verzichtet werden.
- Einführung des Fachverfahrens VOIS|Meso im Bereich Meldewesen (an allen Standorten). Das Erfordernis zur Einführung eines neuen Fachverfahrens ergab sich u. a. aus dem Entfall des Supports für das alte Fachverfahren. Es ist somit gewährleistet, dass das Bürgeramt über eine aktuelle, den Rechtsvorschriften entsprechende, Software verfügt.
- Einrichtung von jeweils einer Dokumentenausgabebox im BSC-Stresemannstraße sowie im BSC-Nord. Durch die Ausgabe von Dokumenten per Ausgabeboxen können Kapazitäten der Mitarbeitenden für andere Anliegen eingesetzt und eine höhere Flexibilität für die Kundinnen und Kunden erzielt werden.
- Einrichtung von fünf Self-Service-Terminals (vier im BSC-Stresemannstraße, eins im BSC-Nord). Mittels der neuen Terminals entfallen verschiedene Arbeitsschritte, so bspw. das Einladen von Lichtbildern oder die Abnahme der Fingerabdrücke am Arbeitsplatz der Sachbearbeitung.

Die elektronische Wohnsitzanmeldung wird in der 39. Kalenderwoche in Betrieb genommen. Das ist besonders erfreulich, weil in dieser Onlinedienstleistung viel Potential für Entlastung des Termingeschäfts steckt und es nach der Onlinebeantragung des Führungszeugnisses die erste große Dienstleistung ist, die online verfügbar sein wird. In der Anfangsphase wird es noch eine Einschränkung hinsichtlich des Angebotes geben: Bei Zuzügen aus Niedersachsen, Brandenburg und Bayern können Ehepartner im Onlinedienst nicht ausgewählt werden. Dies bedeutet, dass sich Ehepartner in diesen Fällen eigenständig ummelden müssen. Die Entwickler des Dienstes arbeiten aber intensiv daran, dieses Problem zu beheben, so dass der Service dann schnellstmöglich uneingeschränkt angeboten werden kann.

Nachfolgende Digitalisierungsschritte befinden sich in der Umsetzung:

- Einführung des Fachverfahrens VOIS|Kfz im Bereich Kfz-Zulassung.
- Einführung des Fachverfahrens VOIS|FSW im Bereich Führerscheinen.
- Einführung der VOIS-Gebührenkasse.
Diese drei Fachverfahren sollen bis Jahresende eingeführt werden und werden zu einer Beschleunigung der internen Prozesse beitragen, was sich wiederum auch mittelbar positiv auf das Terminangebot auswirken wird (s. oben beschriebene Vorteile der VOIS-Plattform).
- Wiederinbetriebnahme des OZG-Dienstes „i-Kfz Stufe 4“.
- Inbetriebnahme des OZG-Dienstes „Führerschein“.
- Einrichtung jeweils eines Self-Check-in-Terminals im BSC-Mitte sowie eines weiteren im BSC-Stresemannstraße. Bürgerinnen und Bürger können sich an den Terminals eigenständig, ohne die Mitwirkung Mitarbeitender, zur Wahrnehmung bestehender Termine einbuchen bzw. Terminbuchungen im Rahmen der offenen Sprechzeiten vornehmen.
- Einrichtung von drei Self-Service-Terminals im BSC-Mitte nach Umzug in die neue Liegenschaft (s. o.).

Mit (Wieder-) Einführung der OZG-Dienste profitieren nicht nur die Bürgerinnen und Bürger von einem bequemen und zeitsparenden Antragsprozess, sondern auch die Sachbearbeitung in den Behörden. Die Antragsdaten werden automatisiert in die Fachverfahren übertragen, was eine händische Übertragung überflüssig macht. Dies führt zu einer effizienteren Bearbeitung, verkürzten Wartezeiten sowie freiwerdenden Kapazitäten für Terminanliegen.

Der Senat wird sich dafür einsetzen, dass durch den Bund notwendige Schritte der Digitalisierung auch in anderen Bereichen, insbesondere dem weiteren Hauptanliegen der Beantragung von Dokumenten (Reisepass und Personalausweis), möglichst schnell vorangetrieben werden und dadurch die Bürgerämter sowie Bürgerinnen und Bürger durch die Ermöglichung der Onlinebeantragung gleichermaßen entlastet werden.

12. Aus welchem Grund gibt es bislang keinen Ausweisabholautomaten an dem Standort BSC-Mitte? Inwieweit wurde bei der Anschaffung der Geräte Inklusion mitgedacht?

Am Standort BSC-Mitte wurde aufgrund des anstehenden Umzuges in die Martinstraße sowie mangels einer geeigneten, barrierefreien Stellfläche zunächst von der Errichtung einer Dokumentenausgabebox (DAB) abgesehen.

Da es sich im Falle der Dokumentenausgabeboxen nicht um Individuallösungen handelt, beschränkte sich die Auswahl auf die am Markt verfügbaren, mit den eingesetzten Fachverfahren kompatiblen Geräten. Die Barrierefreiheit stellte hierbei ein wesentliches Auswahlkriterium dar. Bereits zum Zeitpunkt der Beschaffung bestanden seitens des Herstellers Absichten, in Bezug auf die Barrierefreiheit Optimierungen vorzunehmen.

Für den überwiegenden Teil der Nutzerinnen und Nutzer sind die Geräte gut erreichbar und bedienbar.

Hinsichtlich der Bedienbarkeit ist dem Hersteller bewusst, dass von dort weitere Anstrengungen unternommen werden müssen, um perspektivisch eine vollständige Barrierefreiheit der DAB zu erreichen. Z. B. soll das Zwei-Sinne-Prinzip, also die konkrete Ansprache von mindestens zwei der drei Sinne „Hören“, „Sehen“ und „Tasten“, während des aktiven Nutzungsprozesses verbessert werden. Ebenso steht dort das akustische Feedback für den/die Nutzerin oder Nutzer über Töne, Sprachaufnahmen oder Taktilen im Fokus.

Durch interne organisatorische Regelungen innerhalb des Bürgeramtes wird sichergestellt, dass alle Bürgerinnen und Bürger ihr Ausweisdokument abholen können. So legen die Mitarbeitenden die Dokumente gegebenenfalls (z.B. bei Rollstuhlfahrerinnen oder Rollstuhlfahrern) in die unteren Fächer der DAB.

Darüber hinaus gibt es an allen Standorten des Bürgeramtes Express-Schalter, an denen Bürgerinnen und Bürger ihre hoheitlichen Dokumente ohne Termin abholen können. Im Bedarfsfall ist es auch möglich, kurzfristig einen Termin zur Abholung des Dokuments zu erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind entsprechend sensibilisiert, so dass bereits bei Antragstellung mögliche Einschränkungen bei Nutzung der DAB erkannt werden.

Die Dokumente können auch durch eine Vertreterin oder einen Vertreter abgeholt werden. Die vertretende Person benötigt hierzu eine entsprechende Vollmacht (s. [Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen \(bremen.de\)](#) – dort Formulare). Sie muss sich ausweisen können und das abgelaufene Ausweisdokument vorlegen.

13. Bitte fügen Sie ein aktuelles Organigramm des Bürger-Service-Center Bremen der Antwort auf die Anfrage bei.

Es gibt drei BürgerServiceCenter, die ihrer Größe entsprechend unterschiedlich organisiert sind.

Ein Organigramm ist beigefügt. In diesem sind alle BürgerServiceCenter berücksichtigt.

II. KFZ-Zulassungsstelle

1. Wie viele Mitarbeiter in VZÄ arbeiten aktuell bei der Zulassungsstelle in Bremen?

Im Rahmen des Projektes „Bürgeramt 2023/2024“ wurde u.a. zum 01.12.2023 die sog. Einheitssachbearbeitung eingeführt. Die vormals getrennten Referate BSC-Stresemannstraße und Kfz-Zulassungen wurden fusioniert und die gemeinsame Sachbearbeitung für beide Themenbereiche eingeführt.

Im heutigen BSC-Stresemannstraße wird inzwischen auch das komplette Angebot der ehemaligen Kfz-Zulassungsstelle angeboten. Dies betrifft alle Zulassungsdienstleistungen von Bürgerinnen und Bürgern als auch gewerblichen Zulassungsdiensten und Kfz-Händlern. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bearbeiten Reise- und Ausweisdokumente, nehmen Wohnungsmeldungen vor und bedienen Kfz-Zulassungsanliegen. Die Gesamtanzahl der Sachbearbeitenden wurde im Rahmen der Zusammenlegung nicht verändert. Die flexible Steuerung der Aufgabenwahrnehmung erfolgt über entsprechende Dienstpläne.

Neben den BürgerServiceCentern wurde in der Stresemannstraße die „Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde“ gegründet. Dort arbeiten aktuell 9 VZE. Die dort eingesetzten Kräfte waren vorher ebenfalls der ehemaligen Kfz-Zulassungsstelle zugeordnet. Zentral werden dort folgende Dienstleistungen angeboten:

- Ausnahmegenehmigung nach § 70 StVZO beantragen
- Einzelgenehmigung nach § 13 EG-FGV beantragen
- Rotes Kennzeichen (Händlerkennzeichen)
- Rotes Oldtimerkennzeichen
- Zulassungsbescheinigung II beantragen - Verlust, Diebstahl

Darüber hinaus dient die Einheit als zentrales Backoffice beispielsweise für die Lösung komplexer Zulassungsfälle für die BürgerServiceCenter und nimmt darüber hinaus ordnungsrechtliche Aufgaben, wie die Verfolgung nicht versicherter Fahrzeuge wahr.

2. Wie hat sich der Personalstamm dort in den letzten fünf Jahren entwickelt?

Zum Stichtag 01.07. hat sich der Personalstamm in der Kfz-Zulassungsstelle – bezogen auf den Zeitraum 2019 bis 2024 – wie folgt entwickelt (die Reduzierung in 2024 ist auf die Einführung der Einheitssachbearbeitung zurückzuführen):

Entwicklungen in der KFZ-Zulassungsstelle

in VZE	01.07.2019	01.07.2020	01.07.2021	01.07.2022	01.07.2023	01.07.2024
Zulassungsstelle	35,05	30,9	34,61	31,87	35,23	8,93

3. Wie ist der aktuelle Krankheitsstand in Prozent bei der Zulassungsstelle (Stichtag 01.07.2024)?

Diesbezüglich wird auf die Antwort zu Frage I.3 verwiesen, eine alleinige Ausweisung des Krankheitsstandes für die Kfz-Zulassungsstelle ist nicht zulässig.

4. Welche Dienstleistungen werden dort angeboten?

Die Dienstleistungen sind unter I.4 aufgeführt.

5. Wie läuft die Terminvergabe bei der Zulassungsstelle ab?

Zur Vermeidung von Wiederholungen wird auf die Ausführungen zu I.5 verwiesen. Die Terminvergabe ist einheitlich organisiert.

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?

Aktuell werden die Rückstände erfolgreich abgebaut. Sowohl hinsichtlich der Anliegen, die von Händlern vorgelegt werden, als auch hinsichtlich des Terminangebots (s. I.6 und I.7) ist aktuell eine deutliche Verbesserung zu beobachten.

Für die Kfz-Anliegen erfolgt zusätzlich ein enges Controlling der Anliegen, die über den gewerblichen Bereich von Zulassungsdiensten und Autohäusern eingestellt werden. Diese machen ungefähr die Hälfte aller Zulassungsanliegen aus. Zulassungsdienste und Autohäuser haben die Möglichkeit, an einem Verfahren zur elektronischen Vorerfassung der Daten teilzunehmen. Die vorefassten Vorgänge werden gegenüber nicht vorefassten Vorgängen prioritär bearbeitet.

Exemplarisch wird die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der gewerblichen Vorgänge nachstehend für die letzten sechs Monate angegeben:

Monat	Vorefasste Vorgänge (in Tagen)	Vorgänge ohne Vorerfassung (in Tagen)
April 2024	1,90	4,52
Mai 2024	1,10	6,45
Juni 2024	2,35	5,60
Juli 2024	2,28	3,48
August 2024	1,86	6,22
September 2024 (bis einschl. 06.09.2024)	1,40	3,80

Die Kfz-Zulassungsstelle wurde zum 01.12.2023 in das BSC-Stresemannstraße integriert. Damit verbunden waren organisatorische und Einarbeitungsaufwände. Die Umstellung ist im Ergebnis ein notwendiger Schritt zur Verbesserung der Dienstleistung. Allerdings kann eine derartige Maßnahme nur während des laufenden Geschäfts, also ohne Schließzeiten erfolgen, sodass alle Folgemaßnahmen auch ohne Schließzeiten erfolgen mussten. Jetzt ist die Einheitssachbearbeitung umgesetzt und die Situation nähert sich dem Normalbetrieb.

Im Hinblick auf das Bürgeramt auffällige Krankheitszeiten in der ehemaligen Kfz-Zulassungsstelle und dem heutigen BSC-Stresemannstraße gab und gibt es nicht. Die Krankheitszeiten unterscheiden sich nicht grundlegend von den anderen BürgerServiceCentern.

7. Welche rechtlichen Ansprüche gegen die Stadt haben Autohändler und Private, wenn sie ihre Fahrzeuge nicht zeitnah abmelden können bei weiterem Laufen der Versicherung?

Autohändler und Private können ihre Fahrzeuge taggleich abmelden. Die Meldungen an die Versicherungen erfolgen ebenfalls taggleich elektronisch.

Bürgerinnen und Bürger können dieses Anliegen montags von 08:00 bis 17:00 Uhr und dienstags bis freitags von 07:00 bis 12:00 Uhr an den Expressschaltern ohne Termin erledigen.

Gewerbliche Kfz- Zulassungsdienste und Autohändler können Abmeldungen montags bis freitags von 07:00 bis 09:00 Uhr abgeben, die Abmeldungen werden taggleich von der jeweiligen Besetzung des Händlerschalters bearbeitet. Rückstände gibt es bei diesen Anliegen nicht.

Da keine speziellen zulassungsrechtlichen Regelungen vorhanden sind, gelten hier die allgemeinen verwaltungs- und zivilrechtlichen Bestimmungen. Durch fehlerhafte Bearbeitungen könnten beispielsweise zivilrechtliche Schadenersatzansprüche entstehen. Wenn solche Ansprüche geltend gemacht werden, erfolgt immer die Prüfung an Hand es jeweiligen Einzelfalles. Wie oben geschildert, sind solche Fälle im Zusammenhang mit der Abmeldung von Fahrzeugen nicht bekannt.

8. Wie lang ist derzeit die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin bei der Zulassungsstelle Bremen?

Es wird auf die Ausführungen zu I.6 verwiesen.

9. Inwieweit ist ein weiteres Umsteuern von Personal innerhalb des Bürger-Service-Centers möglich, um die Engpässe bei der Zulassungsstelle zu kompensieren?

Die Kfz-Zulassung ist zum 01.12.2023 in das BSC-Stresemannstraße integriert worden. Damit soll ein flexibler Personaleinsatz ermöglicht werden. Die Beschäftigten werden entsprechend eingearbeitet, damit sie alle Anliegen – Meldewesen und Kraftfahrzeugzulassungen – bearbeiten können. Eine weitere Umsteuerung würde dazu führen, dass Personal an anderer Stelle fehlt. Eine derartige Maßnahme wird nur ergriffen, um eventuelle Terminabsagen zu vermeiden.

10. Welche weiteren Möglichkeiten zur Beschleunigung der Prozesse bei der Zulassungsstelle werden aktuell geprüft?

Siehe Punkt II.9. Die Prozesse werden laufend überprüft. Zudem wird sich eine nennenswerte Beschleunigung der Prozesse insbesondere durch die Einführung des neuen Fachverfahrens VOIS-Kfz in Verbindung mit dem VOIS- Modul Gebührenkasse einstellen. Die Gebührenkasse ermöglicht eine weitestgehend automatische Gebührenerhebung im Vergleich zum jetzigen HESS-Verfahren, welches umfangreich händische Eingaben erfordert. Damit einher geht eine deutlich verminderte Fehleranfälligkeit.

Da es sich bei der VOIS-Plattform um einen integrativen Ansatz handelt, müssen Personen-Stammdaten nicht mehr manuell und separat eingegeben werden.

In der Folge wird auch i-Kfz – die digitale Kfz-Zulassung – wieder möglich sein. Auch damit wird eine Beschleunigung der Prozesse verbunden sein.

11. Welche Digitalisierungsschritte wurden in den letzten zwei Jahren in der Zulassungsstelle umgesetzt?

Diesbezüglich wird auf die Ausführungen zu Frage I.11 verwiesen.

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?

Die alte Online-Um-, Ab- und Anmeldung von Fahrzeugen musste außer Betrieb genommen werden, da das Verfahren nicht mehr den aktuellen Sicherheitsanforderungen des Kraftfahrtbundesamtes entsprach. Mit Blick auf den Einführungszeitpunkt des neuen Kfz-Fachverfahrens ist es nicht wirtschaftlich, das Altverfahren zu ertüchtigen zumal die notwendigen Anpassungen mehrere Monate in Anspruch genommen hätten.

Von der Abschaltung durch das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) sind auch weiterhin andere Kommunen betroffen. Für den Bereich Kfz-Zulassung ist im Rahmen des seit April 2024 laufenden Projektes zur Einführung eines neuen Fachverfahrens ein umfangreicher Zeit-/Maßnahmenplan erstellt worden. Um der Herausforderung angemessen zu begegnen und die für Anfang Dezember 2024 ambitioniert terminierte Inbetriebnahme eines neuen Fachverfahrens (s. Frage I. 11) sicher zu stellen ist eine Arbeitsgruppe um den IT-Dienstleister eingesetzt, die regelmäßig über die Fortschritte im Projekt berichtet. Unter Vorbehalt des Bestehens des erforderlichen, bereits beauftragten und für September 2024 terminierten Audits sowie des Pen-Tests auf dem Neungsverfahren und einer anschließenden Freigabe durch das KBA, wird von einer simultanen Inbetriebnahme der internetbasierten Kfz-Zulassung (i-Kfz Stufe 4) ausgegangen.

Von einer Wiederinbetriebnahme auf dem bisherigen Fachverfahren wird mangels zeitlichen Vorteils sowie mangelnder Wirtschaftlichkeit abgesehen, da in einer Vorprüfung durch Dataport sowie den Auditor festgestellt wurde, dass umfangreiche, kostenintensive Anpassungen der Infrastruktur des Altverfahrens erforderlich wären, um hiermit den Pen-Test sowie das Audit zu bestehen und schließlich die Freigabe durch das KBA zu erhalten. Eine erneute Durchführung des Audits sowie des Pen-Tests auf dem Neungsverfahren wäre dennoch erforderlich.

Beschlussempfehlung:

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

Bürgeramt

Organisation neu ab 01.12.2023, Stand 01.07.2024

