

Antrag der Fraktionen der SPD, Bündnis 90/Die Grünen und DIE LINKE

Neue Wege zu weniger Wegen: Mehr Terminangebote durch Dokumentenabholstationen

Das Bürgeramt ist die am häufigsten frequentierte Kontaktstelle zwischen Bürger:innen und Verwaltung. Mit dem Projekt Bürgeramt 2023/2024 hat der Senat Ende 2022 ein Maßnahmenpaket initiiert, um das Bürgeramt zukunftsorientiert und krisenresilient aufzustellen. Zahlreiche Maßnahmen, u. a. zur Verbesserung des Terminmanagements, sind bereits umgesetzt und eingeleitet. Um den weiterhin zu langen Terminwartezeiten wirksam zu begegnen und das Ziel einer Wartezeit von maximal einem Monat für Anliegen zu erreichen, die nicht bereits online angeboten werden, bedarf es nun verstärkter Bemühungen und der Beschreitung neuer Wege.

Um die Terminvergabe zu verbessern, ist das Terminmanagement des Bürgeramtes weiter zu optimieren. Durch die bereits in die Wege geleitete Modernisierung von Hard- und Software im Bürgeramt und verschiedene personelle Maßnahmen konnte das Terminangebot ausgeweitet werden. Nun gilt es, weitere Terminangebotskapazitäten zu generieren und darauf aufsetzend das Angebot für notwendig bleibende Termine vor Ort auch qualitativ für die Bürger:innen so zu verbessern, dass deren Lebenslagen einbezogen werden. Konkret bedarf es eines Angebots variabler Kombi- und Familientermine, d. h. Termine für mehrere gleichzeitige Anliegen von Bürger:innen sowie für parallele Anliegen mehrerer Familienangehöriger, für die ein gemeinsamer Termin gewünscht wird. Dies erspart den Bürger:innen und ihren Familien mehrfache Vor-Ort-Termine, entlastet gleichzeitig die Verwaltung und hilft dabei, die Terminvergaben insgesamt zu beschleunigen.

Hierneben bedarf es ergänzender bürgerfreundlicher Angebote ohne weitere Kostenpflicht. Mit eben diesem Ziel sind bereits viele Kommunen dazu übergegangen, Abholautomaten für Dokumente aufzustellen. Erste Erfahrungen fallen durchweg positiv aus. Auch in Bremen ist ein solches Angebote sinnvoll und wichtig – nicht nur, um die Zahl erforderlicher Gänge zum Amt zu verringern, sondern um Bürger:innen einen zeitlich flexiblen Service anbieten zu können. Das Prinzip von Dokumentenabholstationen entspricht dem der Postabholstationen: Sobald das Dokument zur Abholung bereit liegt, wird der Bürger oder die Bürgerin per E-Mail oder SMS informiert und erhält einen Abhol-Code, mit dem das Abholfach geöffnet werden kann. Das ermöglicht es Bürger:innen, rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche Dokumente ohne Terminabsprache abzuholen. Durch eine am 1. November 2023 in Kraft getretene Rechtsverordnung der Bundesregierung sind wichtige Erleichterungen für eine unbürokratische Nutzung von Dokumentenausgabeautomaten geschaffen worden.

Für Dokumentenabholstationen bedarf es geeigneter barrierefrei und 24/7 zugänglicher Standorte. In Betracht zu ziehen sind bei der Standortfindung neben den BürgerServiceCenter-Liegenschaften weitere öffentlich zugängliche Orte in Bremen.

Beschlussempfehlung:

Die Stadtbürgerschaft möge beschließen:

Die Stadtbürgerschaft fordert den Senat auf,

1. den Service des Bürgeramtes weiter zu verbessern und hierzu u. a. das Terminmanagement zu optimieren und es im Hinblick auf das Angebot von Kombi- und Familienterminen zu überprüfen und anzupassen;
2. das Dienstleistungsangebot des Bürgeramtes um Dokumentenabholstationen zu ergänzen und hierzu kurzfristig ein Konzept zur Aufstellung von Dokumentenabholautomaten in Bremen inkl. der Identifizierung geeigneter Standorte, der erforderlichen Ausgabekapazitäten und Zugangsmöglichkeiten, der technischen Sicherheitsanforderungen – wie etwaiger verschlüsselter Kommunikation – sowie der Anbindung an Fachverfahren zu entwickeln;
3. eine erste Abholstation im ersten Halbjahr 2024 unter Berücksichtigung der Liegenschaften der BürgerServiceCenter-Standorte als möglichem Aufstellort zu installieren, fortlaufend Inanspruchnahme und Kapazitäten auszuwerten, das Angebot bedarfs- und konzeptgerecht auszuweiten;
4. eine Mitnutzung der Dokumentenausgabeautomaten durch andere Behörden und Ämter, wie das Migrationsamt, zu prüfen;
5. der städtischen Deputation für Inneres fortlaufend halbjährlich zu berichten.

Kevin Lenkeit, Mustafa Güngör und Fraktion der SPD

Franziska Tell, Dr. Henrike Müller und Fraktion BÜNDNIS 90/Die GRÜNEN

Nelson Janßen, Dariush Hassanpour, Sofia Leonidakis und Fraktion DIE LINKE