

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

Bürger:innen entlasten: Ein neuer digitaler Bürger:innenservice für Bremen und Bremerhaven

Die Digitalisierung aller Lebens-, Gesellschafts- und Wirtschaftsbereiche schreitet unaufhalt-
sam voran und ist mittlerweile aus dem täglichen Leben der meisten Menschen nicht mehr
wegzudenken. Die umfassende Nutzung von Daten, die Vernetzung der Prozesse, der Einsatz
neuer Technologien wie künstlicher Intelligenz und eine sich verändernde Kommunikation aller
Beteiligten schaffen neue Grundlagen für alle Bereiche von Wirtschaft und Gesellschaft und
begründen ebenso veränderte Ansprüche der Bürger:innen an ihre Verwaltung.

Entsprechend muss der Staat eine Vorreiterrolle bei der Digitalisierung einnehmen. Dabei geht
es zum einen um seine Kommunikation nach außen, zum anderen auch um interne Prozesse.
Nur eine Verwaltung, die die Chancen der Digitalisierung voll nutzt, kann nach innen kosten-
sparend arbeiten und nach außen Bürger:innen sowie die Wirtschaft konstruktiv begleiten und
durch eine effektive und schnelle Erledigung von Anfragen, Anträgen auf Genehmigungen o-
der bei sonstigen Verwaltungsentscheidungen unterstützen.

Auch die Menschen und Unternehmen in Bremen und Bremerhaven erwarten zu Recht ein
funktionierendes, online und einfach in Anspruch zu nehmendes Angebot aller wesentlichen
Verwaltungsdienstleistungen. Hierbei hat sich Bremen frühzeitig auf den Weg gemacht und
zum Beispiel auch im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) im Verbund
der Bundesländer bei den übergeordneten Themenfeldern „Familie und Kind“, „Bauen und
Wohnen“ oder „Unternehmensführung & -entwicklung“ eine Führungsrolle bei der Entwicklung
technischer Lösungen übernommen und diese für die Nutzung anderen Bundesländern und
Kommunen zur Verfügung gestellt.

Derzeit bieten Bremen und Bremerhaven über 200 Online-Dienste auf mehreren Plattformen
im Internet an. Um die Verwaltungsprozesse für die Menschen in Bremen und Bremerhaven
schneller und effektiver zu machen, die Zettelwirtschaft zu beenden und Behördengänge mög-
lichst zu vermeiden, ist es neben einer zunächst grundsätzlich notwendigen Entbürokratisie-
rung und Entschlackung vorhandener Verwaltungs- und Bearbeitungsprozesse notwendig, die
digitale Präsenz Bremens und das Leistungsportfolio der einzelnen Verwaltungsdienstleis-
tungen grundlegend zu überarbeiten sowie die vollständige Digitalisierung und Verknüpfungen
der dahinterliegenden Fachverfahren weiter zu beschleunigen.

Beschlussempfehlung:

Die Bürgerschaft (Landtag) möge beschließen:

Die Bürgerschaft (Landtag) fordert den Senat auf,

1. ein neues **Service-Portal** (Plattform als sog. „Single Point of Contact“) zu schaffen, auf dem in Zukunft das gesamte Leistungsportfolio der digitalen Verwaltungsdienstleistungen übersichtlich, barrierefrei und mehrsprachig für die Menschen und Unternehmen in Bremen und Bremerhaven nutzbar und aus einem Guss zur Verfügung gestellt wird;
2. bei der hierfür notwendigen Überarbeitung der Software-Ergonomie sicherzustellen, dass die Navigation für Bürger:innen noch einfacher und intuitiver gestaltet wird, indem u. a. alle digitalen Leistungen und Online-Anträge **einheitlich strukturiert nach Lebenslagen in wenigen Klicks erreichbar** sind und weiter online bearbeitet werden können, möglichst nach dem Once-Only-Prinzip, also dergestalt, dass staatliche Stellen Daten und Nachweise, welche bereits vorliegen, einfach und sicher austauschen können, damit Bürger:innen die erforderlichen Informationen nur noch einmalig übermitteln müssen;
3. für die vollständige Digitalisierung besonders wichtiger Dienstleistungen und Antragsverfahren ein **Fast-Track-Programm** aufzulegen und anhand verbindlicher Teilprojekte und konkreter Meilensteine ressortübergreifend besonders zu steuern mit dem Ziel, schnell zu deutlichen Verfahrensvereinfachungen zu kommen sowie sichtbare Veränderungen und Verbesserungen für die Menschen zügig spür- und messbar zu machen; zu den besonders wichtigen Dienstleistungen zählen: Ausweis- und Meldeangelegenheiten, Baugenehmigungs- und Wohngeldantragsverfahren sowie Kinder- und Familiendienstleistungen;
4. für ein **zentrales Bürger:innenkonto** für alle Online-Anträge sowie für ein **sicheres und praktikables Anmeldeverfahren** zu sorgen und hierfür die Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises, der BundID und der elektronischen Identifikation über Online-Bankkonten sicherzustellen. Damit alle Bürger:innen noch einfacher nicht nur Leistungen aus Bremen und Bremerhaven, sondern insbesondere auch von Bundesbehörden in Anspruch nehmen können, ist das Bremer Bürger:innenkonto (Servicekonto) in das neue gemeinsame, bundesweit einheitliche BundID-Konto (Nutzerkonto des Bundes) zu überführen;
5. eine Möglichkeit für die Menschen in Bremen und Bremerhaven zu schaffen, den **Fortgang ihrer Anfragen und Verwaltungsangelegenheiten online zu verfolgen**, um damit einerseits sowohl die Anzahl als auch den Aufwand von Rückfragen zum Bearbeitungsstand zu reduzieren sowie andererseits Verwaltungshandeln für die Bürger:innen noch transparenter zu machen;
6. ein Konzept vorzulegen für ein **digitales Bürgeramt** als innovatives, neues Angebot; das digitale Bürger:innenamt soll dabei helfen, Behördengänge zu ersparen und das Serviceangebot ergänzen, indem u. a. alle online verfügbaren Dienstleistungen für Bürger:innen, ein ergänzender digitaler Austausch sowie die Erläuterung von Anträgen z. B. mit Hilfe eines neuen, virtuellen Beratungsservice dort angeboten werden; hierbei sind geeignete Lösungen aus anderen Bundesländern und Kommunen wie z. B. das in Zusammenarbeit mit SAP entwickelte virtuelle Bürger:innenamt der Stadt Heidelberg und andere Projekte, die ihre Wirksamkeit in der praktischen Anwendung bereits unter Be-

weis stellen konnten, hinsichtlich ihrer Übertragbarkeit und mit Blick auf geeignete Implementierungsstrategien für Bremen und Bremerhaven darzustellen;

7. für die Umsetzung der Punkte 1 bis 6 nach Möglichkeit Open-Source-Lösungen zu nutzen oder zu entwickeln und auf die Nutzung von Open-Source-Software im Austausch mit anderen Landes- und Bundesbehörden hinzuwirken;
8. vorhandene Prozesse im Sinne der Produktivität zur Reduzierung von Vor-Ort-Terminen zu optimieren;
9. auch weiterhin nicht-digitale Zugangswege zu öffentlichen Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten, die aus unterschiedlichen Gründen digitale Angebote nicht wahrnehmen können;
10. dem staatlichen Haushalts- und Finanzausschuss spätestens sechs Monate nach Beschlussfassung und im Anschluss fortlaufend regelmäßig zu berichten.

Arno Gottschalk, Martin Günthner, Kevin Lenkeit, Anja Schiemann, Falk Wagner, Katharina Kähler, Mustafa Güngör und Fraktion der SPD

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

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