

30.11.2018

Referat 34

verwaltungsmodernisierung@finanzen.bremen.de

Senatorinnenbüro

sekretariat-senatorin@finanzen.bremen.de

Vorlage für die Sitzung des Senats am 18.12.2018

„Verstetigung des BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West in Gröpelingen“

A. Problem

Im Bürgerservice liegt das höchste Bündelungs- und Automatisierungspotenzial im Ausbau der digitalen und telefonischen Serviceleistungen. Dennoch spielen physische Anlaufstellen nach wie vor eine wichtige Rolle: Viele Bürgerinnen und Bürger suchen weiterhin den persönlichen Kontakt zur Verwaltung, um ihre Anliegen zu besprechen oder um sich beraten zu lassen. Gleichzeitig ist die Situation in bürgernahen Dienststellen geprägt von starkem Publikumsverkehr mit Arbeitsspitzen. Dies führt in den Ämtern zu Wartezeiten und Belastungen bei den Beschäftigten. Die Aufgabe besteht folglich nicht mehr nur darin, das bestehende Angebot vor Ort zu optimieren, sondern es geht auch um die Frage, wie die Verwaltung ein vernetztes Angebot aus digital, telefonisch und im persönlichen Kontakt erbrachten Leistungen entwickeln kann. Insbesondere geht es darum, gesellschaftliche Teilhabe zu verbessern, für Bürgerinnen und Bürger als Verwaltung präsent im öffentlichen Raum zu sein, sowie Barrieren und Vorbehalte der Bürgerinnen und Bürger gegenüber Behörden abzubauen. Dies kann durch das Zusammenspiel von Bürgerservice-Leistungen mit anderen kommunalen Infrastruktureinrichtungen unterstützt werden.

Um ein solches vernetztes, Ebenen und Zuständigkeiten übergreifendes Bürgerservice-Angebot vor Ort zu schaffen, wurde im August 2017 der BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West in Gröpelingen eingerichtet. Die Grundidee war es dabei, an einem niedrigschwellig zugänglichen Ort außerhalb der Ämter und Dienststellen einen „Erst-Zugang“ zur Bremer Verwaltung zu schaffen. Das Vorhaben ist ein Projekt des Handlungsfelds „Digitalisierung und Bürgerservice“ (vgl. Senatsbeschluss vom 12. September 2017, Projekt B11), das in Kooperation mit dem Kulturressort und mit der Stadtbibliothek Bremen als Projektpartnerin, durchgeführt wird.

Der BürgerInformationsService ist ein einjähriges Pilotprojekt, mit dem als zusätzlicher

Service des Bürgertelefons Bremen (BTB) im Stadtteil ein lokales Angebot des persönlichen Zugangs getestet wird. Der Service beruht dabei auf dem One-Stop-Prinzip des BTB: Bürgerinnen und Bürger erhalten persönlich Auskünfte zu allen von den Dienststellen im IT-System Bürgerservice bereitgestellten Informationen zu den jeweiligen Dienstleistungen (z. B. Öffnungszeiten, Zuständigkeiten, Verfahren). Eine Fallberatung findet nicht statt, diese ist weiterhin Aufgabe der zuständigen Fachressorts und Ämter. Kernaufgabe des BürgerInformationsService ist die Auskunft und persönliche, erste Orientierung für alle Bürgerinnen und Bürger. Die Dienststellen sollen dadurch – ähnlich wie bei der telefonischen Auskunft durch das BTB – von Standardauskünften entlastet werden.

Der BürgerInformationsService richtet sich insbesondere an Bürgerinnen und Bürger, die die bestehenden Zugänge (telefonisches und digitales Angebot) nicht nutzen können oder wollen. Ziel ist dabei vor allem die „Hilfe zur Selbsthilfe“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BürgerInformationsService unterstützen die Bürgerinnen und Bürger bei der eigenständigen Suche nach Informationen im bremischen Online-Serviceportal. So soll eine verbesserte Teilhabe und Selbstbestimmung der Bürgerinnen und Bürger erreicht werden. Weitere Dienstleistungen sind Terminvereinbarungen, der Ausdruck von Formularen sowie Hilfestellung bei Verständnisschwierigkeiten mit „Amtsdeutsch“ (z. B. Erläuterung von Formularen oder behördlichen Briefen).

B. Lösung

Der Pilot BürgerInformationsService wird verstetigt. Der Senat überträgt gemäß § 2 Absatz 5 BremPerformaG den langfristigen Betrieb des BürgerInformationsService ab dem 1. Januar 2019 an Performa Nord. Bis Ende 2018 werden die gewonnenen Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb weiter evaluiert und in die Weiterentwicklung des Service ab 2019 einfließen.

Der BürgerInformationsService hat in dem einjährigen Pilotbetrieb Auskünfte zu über 2.000 Anliegen erteilt und ist für viele Bürgerinnen und Bürger aus dem Stadtteil erste Anlaufstelle für allgemeine Verwaltungsanliegen. Der Service ermöglicht damit im Sinne der Multi-Kanal-Strategie einen weiteren Zugangsweg zur Verwaltung, der unabhängig von Zuständigkeiten und persönlich für Bürgerinnen und Bürger da ist. Diese persönliche Ebene ist und bleibt im Bürgerservice gerade in Zeiten der Digitalisierung weiterhin wichtig, da sie eine Alternative, aber auch Ergänzung zu den bestehenden Kanälen darstellt.

Die Auswertung der Besucherzahlen und Anliegen hat gezeigt, dass der Service von Bürgerinnen und Bürgern aller Altersgruppen aufgesucht wird und vor allem bei Menschen mit Migrationshintergrund und sprachlichen Barrieren sowie bei Bürgerinnen und Bürgern, die sozial schwächer gestellt sind, großen Anklang findet. Dieser Umstand führt dazu, dass ein Großteil der Anliegen Dienstleistungen des Jobcenters sowie soziale Unterstützungsleistungen betrifft. Der Fokus der Weiterentwicklung liegt daher vor allem in der Verknüpfung der Leistungen des BürgerInformationsService mit anderen Stellen im Stadtteil. Die Stadtteilbibliothek ist dafür als Ort ideal, da dort nicht nur klassische Bibliotheksdienstleistungen angeboten werden, sondern die Bibliothek vor allem als Ort der Begegnung im Stadtteil fungiert (neben dem BürgerInformationsService befinden sich beispielsweise auch Servicestellen des Gesundheitstreffs und der Verbraucherzentrale in der Bibliothek). Ein erster Schritt für den Ausbau des Service ist eine Kooperation mit dem Jobcenter West. Die Kooperation ist im Novem-

ber gestartet und wird bis Februar 2019 erprobt.

Weitere Kooperationen mit Dienststellen anderer Ressorts, insbesondere soziale Anlaufstellen im Stadtteil der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport, können die Attraktivität des Standorts für die Bürgerinnen und Bürgern weiter steigern. Erste Gespräche zu Kooperationsmöglichkeiten mit den relevanten Dienststellen wurden bereits aufgenommen. Perspektivisch wird geprüft, ob darüber hinaus Dienstleistungen weiterer Dienststellen im BürgerInformationsService angeboten werden können.

Die Stadtbibliothek Bremen bewertet den Service als gut etabliert. Das Angebot passt sehr gut zu dem Auftrag der Stadtbibliothek, der Kulturelle Bildung und Teilhabe, Integration und Abbau von Barrieren und Verständnisschwierigkeiten, Hilfe zur Teilhabe und freien Zugang zur Information als Grundrecht umfasst. Zwischen dem Team der Stadtbibliothek und dem Team des BürgerInformationsServices findet ein kontinuierlicher Austausch statt. Die gemeinsame Raumnutzung hat sich sehr bewährt. Im Hinblick auf die absolute Zahl der Besuche der Stadtbibliothek West in Gröpelingen ist quantitativ durch das Angebot keine Veränderung spürbar, durch den BürgerInformationsService sind jedoch auch Menschen, die zuvor nicht in die Stadtbibliothek gekommen sind, das erste Mal in die Bibliothek gekommen.

Nach der Verstetigung in Gröpelingen soll geprüft werden, ob es in anderen Stadtteilen (etwa Bremen-Nord, Tenever, Huchting oder Kattenturm) Standorte gibt, die geeignet sind, um schrittweise weitere Servicestellen nach dem Muster des BürgerInformationsService in Gröpelingen einzurichten. Wichtig wird dabei sein, immer einen für die jeweilige Situation vor Ort passenden Ort zu finden.

C. Alternativen

Es werden keine Alternativen vorgeschlagen. Eine Beendigung des Angebots des BürgerInformationsService würde bedeuten, dass die im Stadtteil bereits etablierten Strukturen wieder abgebaut werden müssten. Das Angebot für die Bürgerinnen und Bürger, für die der niederschwellige Service eine wichtige Anlaufstelle geworden ist, würde wegfallen. Der persönliche Kontakt ist nach wie vor ein wichtiger Baustein der Multi-Kanal-Strategie im Bürgerservice und einer bürgerorientierten Verwaltung.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Im Jahr 2019 erfolgt die Finanzierung aus Verstärkungsmitteln für die Handlungsfelder Sichere und Saubere Stadt, Digitale Verwaltung und Bürgerservice. Die Finanzierung ab 2020 für 1,5 VZÄ muss im Rahmen der Haushaltsaufstellung 2020/21 geklärt werden. Dazu wird ein Finanzierungsvorschlag eingebracht.

Genderbezogene Aspekte werden bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des BürgerInformationsService entsprechend berücksichtigt.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Vorlage ist mit dem Senator für Kultur, dem Senator für Inneres, der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport und dem Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen abgestimmt.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Geeignet.

G. Beschluss

1. Der Senat nimmt entsprechend der Vorlage 2590/19 den Umsetzungsstand des Pilotprojekts „BürgerInformationsService in der Stadtteilbibliothek West in Gröpelingen“ zur Kenntnis.
2. Der Senat überträgt gemäß § 2 Absatz 5 BremPerformaG ab dem 1. Januar 2019 den langfristigen Betrieb des BürgerInformationsService an Performa Nord.