

Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senator für Finanzen

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West (Performa Nord)	Lfd. Nr. B11 der Liste
---	-------------------------------

Zielgruppe: Bürger/innen mit Migrationshintergrund und aus anderen Kulturen, ältere Menschen
--

Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?): kürzere Wegzeiten zu Verwaltungsdienstleistungen, einfacherer Umgang für Bürger*innen mit online-Dienstleistungen, Abbau von Hemmnissen und Barrieren ggü. der Verwaltung
--

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Zufriedenheit mit dem Service	%	75	100 (keine zuverlässige Dokumentation)

Programm / Produkt (Was wird angeboten?): Informationen zu Dienstleistungen der bremischen Verwaltung, Terminvereinbarungen, Hilfe und Unterstützung bei online-Dienstleistungen, Ausgabe von Formularen
--

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
bearbeitete Bürger/innenanliegen pro Woche	Anzahl Kundenkontakte	50	30

Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?): Einrichtung einer Servicestelle für Bürger/innenanliegen in der Stadtbibliothek West
--

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Standorte sind aufgebaut und in Betrieb	Anzahl Standorte	2	1

Sachstand zum Projektfortschritt:
--

Der Pilot BürgerInformationsService in der Stadtbibliothek West in Gröpelingen wurde verstetigt. Die entsprechende Senatsvorlage wurde vom Senat in der Sitzung am 18.12.2018 beschlossen. Der langfristige Betrieb des BürgerInformationsService wurde ab dem 1. Januar 2019 an Performa Nord übertragen. Die bearbeiteten Bürger*innenanliegen liegen noch unter dem Planwert, jedoch ist die Anzahl der Fälle (i.d.R. gibt es mehrere Anliegen pro Bürger*in) höher. Sie liegt im Durchschnitt im Jahr 2019 bei 43 Anliegen pro Woche. Darüber hinaus sind Kooperationen mit dem Jobcenter West und „Ankommen im Quartier“ des Amtes für Soziale Dienste gestartet. Beide Dienste sind nun auch in der Bibliothek West zu finden. Das BIS hat sich damit zunehmend zu einer Infrastruktur und ersten Anlaufpunkt für integrierten Bürger*innenservice in Gröpelingen entwickelt. Darüber hinaus leistet der Service umfangreiche Netzwerkarbeit im Stadtteil zwischen waltungsinternen und –externen sowie sozialpolitisch Verantwortlichen.