Bremen

Henning Lühr begleitet digitalen Umbau

[09.09.2022] Das Bremer Bürgeramt sieht sich aktuell mit einer Vielzahl an Herausforderungen konfrontiert. Abhilfe schaffen könnte eine massive Digitalisierung der Dienstleistungen und eine Optimierung des Termin-Management. IT-Verwaltungsexperte Henning Lühr wird der Freien Hansestadt hierbei als Berater zur Seite stehen.

Henning Lühr wird den digitalen Umbau im Bremer Bürgeramt begleiten. Der ehemalige Finanzstaatsrat fungierte im Jahr 2019 als Vorsitzender des IT-Planungsrats des Bundes und der Länder und gilt als ausgewiesener IT-Verwaltungsexperte. Wie die Freie Hansestadt berichtet, steht das Amt derzeit vor zahlreichen Herausforderungen. Dazu gehören unter anderem tausende zusätzliche Terminwünsche aufgrund bundesgesetzlicher Änderungen wie dem Führerscheinpflichtumtausch, die Anliegen der seit Ende Februar nach Bremen geflüchteten Ukrainerinnen und Ukrainer, die personellen Ausfälle aufgrund von Corona und Quarantänemaßnahmen sowie die nach der Aufhebung der Coronabeschränkungen wieder steigenden Nachfrage nach Ausweisen und Pässen. Die bundesgesetzliche Änderung, dass Kinderreisepässe jährlich zu erneuern sind, führe zusätzlich zu einer Vervielfachung der entsprechenden Vorsprachen beim Bürgeramt. Hinzu kamen die Schulferien. In der Folge mussten Bürgerinnen und Bürger mitunter Wochen oder gar Monate auf einen Termin warten. „Einer der zentralen Schlüssel für die aktuelle Terminnot liegt in einer massiven Digitalisierung der Dienstleistungen und Optimierung des Termin-Management und der Prozesse“, sagt Innensenator Ulrich Mäurer. „Auch ein schnellerer Ausbau des digitalen Service-Angebots ist wichtig.“ Hierfür habe Mäurer Henning Lühr als Berater gewinnen können. Etwa hinsichtlich der gesetzlichen Änderung im Zusammenhang mit Kinderreisepässen kann laut Lühr die Lösung nur darin liegen, dass Passangelegenheiten noch einfacher digital von zu Hause auf den Weg gebracht werden können.
Bereits umgesetzt wurde in Bremen eine Terminerinnerung per SMS am Vortag eines vereinbarten Termins im Bürgeramt. „Wir haben festgestellt, dass an manchen Tagen bis zu einem Viertel der fest vergebenen Termine nicht wahrgenommen werden“, erklärt Amtsleiterin Dagmar Gattow. „Wir hoffen, auf diesem Weg künftig zu erfahren, ob die Bürgerinnen und Bürger auch tatsächlich beabsichtigen zu kommen, oder ob wir die wertvollen Zeitfenster für andere freigeben können.“

(ve)

Stichwörter: Politik, Bremen, Henning Lühr