

Bremen

## Effizienteres Bürgeramt

**[06.12.2022] Die Pandemie, der Ukraine-Krieg und gesetzliche Änderungen sorgen für hohe Anforderungen an die Bürgerämter – und für lange Wartezeiten für Bürger. In Bremen soll nun ein Reformpaket dazu beitragen, die Terminvergabe zu optimieren und die Digitalisierung der Bürgerämter voranzutreiben.**

Die Freie Hansestadt Bremen will ihre Bürgerämter mittel- bis langfristig krisenresilient aufstellen und dazu das Termin-Management optimieren und die Digitalisierung beschleunigen. Dazu haben in den vergangenen Wochen der Innensenator Ulrich Mäurer, die Leiterin des Bürgeramtes Dagmar Gattow und der IT- und Verwaltungsexperte Henning Lühr gemeinsam das Maßnahmenpaket „Bürgeramt 2023/2024“ erarbeitet und dem Senat vorgelegt ([wir berichteten](#)). Nun hat auch der Senat grünes Licht für ein Finanzpaket von rund neun Millionen Euro gegeben, was es erlaubt, die Reform der Bürgerämter voranzutreiben. Darüber informierten jetzt der Innen- und der Finanzsenat der Hansestadt. Um möglichst viele – auch kurzfristige – Termine bei den Bürgerämtern zu ermöglichen, ist bereits eine Reihe von Maßnahmen angelaufen oder eingeleitet worden. Darunter die Festlegung einzelner Dienstleistungen als terminierte Kurzanliegen, zusätzliche Kurztermine an manchen Standorten und ein SMS-Erinnerungsservice für Personen mit Termin. Ziel sei es, für alle Anliegen innerhalb von vier Wochen einen Termin anbieten zu können, so Innensenator Ulrich Mäurer.

### **Dataport übernimmt IT-Betreuung**

Ein wichtiger Baustein für die Beschleunigung der Digitalisierung ist die Übertragung der laufenden IT-fachlichen Betreuung des Bürgeramts an IT-Dienstleister Dataport. Bisher war Dataport bereits für den Betrieb der Fachverfahren zuständig. Mit diesem Schritt sollen sich Arbeitsabläufe verschlanken und Störungen schneller beseitigen lassen. Dataport habe viel Erfahrung mit der neuen Software, die im Bürgeramt eingeführt wird, und könne diese kompetent pflegen und betreuen, so Finanzstaatsrat Martin Hagen, der für die Digitalisierung der Verwaltung zuständig ist.

Weitere Schritte, die in den kommenden zwei Jahren vorangetrieben werden sollen, sind unter anderem die Modernisierung der Hard- und Software im Bürgeramt, die Schaffung eines kundenfreundlichen Internet-Auftritts mit besserer Terminvergabe und die schrittweise Einführung weiterer Online-Antragsverfahren. Damit soll für einige, viel genutzte Verfahren die Notwendigkeit einer persönlichen Vorsprache entfallen. Zudem soll der Weg für das Servicekonto frei gemacht werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bremen, Bürgeramt, Termin-Management