

**BREMISCHE BÜRGERSCHAFT  
Stadtbürgerschaft  
17. Wahlperiode**

**Drucksache 17/225 S  
(zu Drs. 17/187 S)  
16.09.2008**

**Mitteilung des Senats  
an die Stadtbürgerschaft  
vom 16. September 2008**

„Aufgabenerfüllung im Stadtamt“  
(Große Anfrage der Fraktionen der SPD, Bündnis 90/DIE GRÜNEN, CDU, FDP und  
DIE LINKE.)

**Mitteilung des Senats  
an die Stadtbürgerschaft  
vom 16. September 2008**

**„Aufgabenerfüllung im Stadtamt“  
(Große Anfrage der Fraktionen der SPD, Bündnis 90/ DIE GRÜNEN, CDU, FDP und  
DIE LINKE)**

„Die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben des Stadtamts, insbesondere des Ausländeramts und der Führerschein- und Zulassungsstelle, wurde in den vergangenen Jahren kritisch debattiert, lange Warte- und Bearbeitungszeiten erregten öffentlichen Unmut. Durch den über drei Monate andauernden Streik im Frühjahr 2006 und seine Nachwirkungen, die bis Anfang 2007 andauerten, verschärfte sich die Problemlage noch. In der Sitzung der Innendeputation am 17.10.2007 wies der Leiter des Stadtamts auf vorgeblich bestehende Vollzugsdefizite bei der Erfüllung gesetzlicher Aufgaben hin. Auch der Personalrat meldete sich in der jüngsten Zeit öffentlich mit dem Hinweis zu Wort, gesetzliche Aufgaben des Stadtamts würden zum Teil nicht erfüllt. Gleichzeitig wurde in der Presse über eine hohe Kundenzufriedenheit im Bereich Bürgerservice berichtet, und die Controllingberichte des Stadtamts weisen in Teilbereichen eine deutliche Übererfüllung gesetzter Plandaten aus.

Es ist an der Zeit, eine Problembeschreibung und -analyse, die Entwicklung von Zielvorgaben und eine Konzeptionierung erforderlicher Handlungsschritte vorzunehmen.

Wir fragen den Senat:

1. Wie bewertet der Senat die Aufgabenerfüllung des Stadtamts hinsichtlich Quantität, Effizienz und Qualität und inwiefern bestehen unangemessene Wartezeiten, Bearbeitungsrückstände und Vollzugsdefizite insgesamt und insbesondere in den folgenden Bereichen:
  - a. bei den drei Bürgerservicecentern,
  - b. Gewerbeüberwachung, Gaststättenüberwachung, Kontrolle gefährlicher Hunde und ihrer Halterinnen und Halter, Waffenrecht,
  - c. Führerschein- und Zulassungsstelle,
  - d. Ordnungswidrigkeitenverfahren,
  - e. Ausländeramt?
2. Welche Erkenntnisse liegen dem Senat über die vergleichbare Aufgabenerfüllung, die Erledigungszahlen und den Personaleinsatz anderer vergleichbarer Kommunen vor?
3. Weichen die unangemessenen Wartezeiten, Bearbeitungsrückstände, Vollzugsdefizite, die Erledigungszahlen und der Personaleinsatz pro Einwohner von der Situation in Bremerhaven ab?
4. Soweit signifikante Unterschiede zu anderen vergleichbaren Kommunen oder zu Bremerhaven bestehen sollten, worauf führt der Senat diese Unterschiede zurück? Welche Konsequenzen zieht der Senat aus diesem Ergebnis?
5. Welche Maßnahmen struktureller und organisatorischer Entwicklung zur Verbesserung von Effizienz, Qualität und Bürgerservice wurden seit 2002 durchgeführt, welche sind geplant und welche Handlungsbedarfe bestehen darüber hinaus?
6. Welche Maßnahmen zur Verbesserung der technischen Rahmenbedingungen und der elektronischen Unterstützung von Verwaltungsabläufen, insbesondere Online-Angebote, wurden seit 2002 durchgeführt, welche sind geplant und welche Hand-

lungsbedarfe bestehen darüber hinaus? Wie wird die telefonische Erreichbarkeit von Sachbearbeitern des Ausländeramts sichergestellt?

7. Welche Maßnahmen der Personalentwicklung wurden seit 2002 durchgeführt, welche sind geplant und welche werden darüber hinaus für erforderlich erachtet? Nach welchen Kriterien wird das vorhandene Personal den gesetzlichen Aufgaben zugeordnet (Personalsteuerung)? Wie hoch ist der Krankenstand der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Stadtamts und im Vergleich dazu derjenige der gesamten Verwaltung, welche Maßnahmen zur Senkung des Krankenstands wurden ergriffen?
8. In welchem Maß besteht daneben ein personeller Ergänzungsbedarf spezifiziert auf die jeweiligen unter 1) genannten Bereiche? Wie priorisiert das Stadtamt diesen Bedarf? Was sind die tragenden Gründe für die Prioritätensetzung?
9. Wie wurde und wird die Fortbildung der Bediensteten gewährleistet? Ist der angesetzte Fortbildungsumfang den Erfordernissen beispielsweise durch laufende Änderungen und Aktualisierungen des Ausländerrechts angemessen? Wird durch Fortbildung, Evaluation und/oder Supervision sichergestellt, dass eine jeweils auf der aktuellen Gesetzeslage beruhende Sachbearbeitung gewährleistet ist? Wie reagiert das Stadtamt auf festgestellte Mängel? Gibt es ein Beschwerdemanagement und Feedbackgespräche für die Mitarbeiter?
10. Welche neuen Aufgaben sind dem Stadtamt seit 2002 zugewiesen worden, welche Aufgaben sind entfallen? Wie hat sich in dieser Zeit die Stellenanzahl entwickelt?
11. In welchem Umfang wird das Stadtamt absehbar weitere Aufgaben zu übernehmen haben, etwa bei der Umsetzung des Rauchverbots in Gaststätten oder bei der Schaffung der Umweltzone? Ist das Stadtamt darauf vorbereitet? Von welchen derzeit bearbeiteten Aufgaben kann das Stadtamt aus Sicht des Senats gänzlich oder zum Beispiel durch eine geminderte Betreuungsintensität entlastet werden? Sind hierfür landesgesetzliche Änderungen erforderlich und wird der Senat ggf. entlastende Gesetzesinitiativen kurzfristig in die Bürgerschaft einbringen?
12. Inwiefern verursachen Defizite bei der Aufgabenerfüllung erhöhten Aufwand und Kosten bei Beschwerden und Gerichtsverfahren? Welcher darüber hinaus gehende Schaden ist der Stadt Bremen gegebenenfalls durch die Nichterfüllung von Aufgaben in den unter 1) genannten Bereichen entstanden?“

Der Senat beantwortet die Große Anfrage wie folgt:

### **Vorbemerkung**

Das Stadtamt ist als Ortspolizeibehörde Gefahrenabwehrbehörde der Stadtgemeinde Bremen (§§ 65 Abs. 1 Nr. 2, 67 Abs. 2 Nr.1 i.V.m. § 64 Abs. 1 Satz 1 Bremisches Polizeigesetz (BremPolG)). Darüber hinaus führt es auf Grundlage von Rechtsverordnungen des Senats Bundes- und Landesgesetze in der Stadtgemeinde Bremen aus (§ 79 Abs. 1 und 3 BremPolG). Es ist im übrigen im Rahmen der Auffangzuständigkeit des § 79 Abs. 2 BremPolG für alle nicht anders zugewiesenen Aufgaben im Gefahrenabwehrbereich zuständig.

Das Stadtamt führt infolge von Aufgabenzuweisungen für die Bereiche unterschiedlicher Fachressorts eine Vielzahl verwaltungspolizeilicher Aufgaben durch, insbesondere solche mit unmittelbaren Kontakten zu Bürgerinnen und Bürgern; nach der Organisationsuntersuchung von Roland Berger & Partner ist von jährlich etwa einer halben Million Publikumskontakten auszugehen.

Das Stadtamt gehört zum Geschäftsbereich des Senators für Inneres und Sport, bei dem im Rahmen seiner Zuständigkeit für den Personal- und Sachhaushalt des Stadtamtes die Ressourcensteuerung insgesamt zusammengefasst ist. Die Fachaufsicht obliegt den jeweils zuständigen Fachressorts, d.h. neben dem überwiegend fachlich verantwortlichen Innenressort (Ausländerangelegenheiten, Personenstandsrecht, Marktwesen, ...) dem Senator für Wirtschaft und Häfen (Gewerbe- und Gaststättenrecht, Fischereirecht), der Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales (Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten, Nichtraucherschutz, Eichrecht, ...), dem Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa (Kfz-Zulassungen, Fahrerlaubnisse, Jagdrecht, ...) und der Senatorin für Finanzen (Lohnsteuerkarten, Kfz-Steuererhebung, Schadensersatzangelegenheiten).

Das Stadtamt ist durch eine große Aufgabenheterogenität gekennzeichnet. Die Aufgabewahrnehmung entspricht in weiten Bereichen nicht den zu stellenden Anforderungen. In mehreren der in Frage 1 angesprochenen Aufgabenfeldern gibt es erhebliche Bearbeitungsrückstände, die Qualität der Aufgabenerfüllung ist ebenfalls häufig unzureichend. Die Vollzugsmängel betreffen einerseits beträchtliche Servicedefizite in den publikumsintensiven Aufgabenbereichen mit den entsprechenden Belastungen für die Bürgerinnen und Bürger, wie lange Wartezeiten und schlechte telefonische Erreichbarkeit, und umfassen andererseits Bearbeitungsrückstände in den gesetzlich vorgegebenen Überwachungs- und Eingriffsaufgaben mit möglichen Folgen für die öffentliche Sicherheit und Ordnung.

Der Senat nimmt die nachfolgend im einzelnen dargestellten Problemlagen des Stadtamtes sehr ernst und wird alle organisatorischen und personalwirtschaftlichen Möglichkeiten nutzen, um die erforderlichen Rahmenbedingungen für eine Umsteuerung im Stadtamt zu schaffen (vgl. Antworten auf die Fragen 4-9).

### **Antwort zu Frage 1a:**

#### **Aufgabenerfüllung des Stadtamtes durch die BürgerServiceCenter**

Mit der Umsetzung des Bürgerservice-Struktur- und Standortkonzepts hat das Stadtamt einen wichtigen Schritt zu einer effektiven und modernen Verwaltung vollzogen. Durch die 2002 zunächst erfolgte Inbetriebnahme des BürgerServiceCenter-Mitte (BSC-Mitte) konnte den veränderten Erwartungen der Bevölkerung bezüglich der Angebots- und Servicequalität öffentlicher Dienstleistungen Rechnung getragen werden. Die Bürgerinnen und Bürger können ihren behördlichen Verpflichtungen aus einer veränderten Lebenslage, wie z.B. im Falle eines Wohnungswechsels (Wohnungsanmeldung, Änderung der Anschrift im Personalausweis, Kfz-Schein, ...), nunmehr in einer Verwaltungseinrichtung nachkommen, während es zuvor erforderlich war, mehrere Ämter und Standorte mit unterschiedlichen Öffnungszeiten aufzusuchen. Insbesondere die Öffnungszeiten des BSC-Mitte sind gegenüber den üblichen Behördenöffnungszeiten deutlich erweitert, neben der Samstagsöffnung (9 bis 13 Uhr) hat

das BSC-Mitte an 4 Nachmittagen bis 18.30 Uhr geöffnet. Damit nimmt Bremen bundesweit einen Spitzenplatz ein.

Neu eingeführt wurde auch die Möglichkeit der Terminvergabe (Terminmanagement), die mittlerweile von 45 % der Bürgerinnen und Bürger genutzt wird. Zur Zufriedenheit sowohl der Kundinnen und Kunden als auch der Beschäftigten wurde die Annahme von Telefonaten von der Sachbearbeitung getrennt. Damit verläuft die persönliche Kundenberatung ungestört, gleichzeitig ist die telefonische Erreichbarkeit verbessert worden.

Im BSC-Mitte werden inzwischen mehr als 60 % aller bremischen melderechtlichen Angelegenheiten erledigt. Darüber hinaus werden folgende weitere Dienstleistungen angeboten: Pass-/ Ausweisangelegenheiten, Zulassungs- und Führerscheingelegenheiten, Gewerbeangelegenheiten, Fischereianglegenheiten, Einladungen ausländischer Gäste, Beglaubigungen und die Antragsannahme in Sachen Wohngeld und Berechtigungsscheinen.

Das unter Berücksichtigung der Erfahrungen im BSC-Mitte entwickelte und durch den Senat 2004 für die Stadtgemeinde Bremen beschlossene Bürgerservice-Struktur- und Standortkonzept ist inzwischen in weiten Teilen durch das Stadtamt umgesetzt. Neben dem Standort in der Innenstadt ist 2005 ein weiterer Standort in der Stresemannstraße in Betrieb gegangen. Hier werden ebenfalls alle wesentlichen BSC-Dienstleistungen an einem Ort angeboten; die erforderliche Qualifizierung der Beschäftigten zur Übernahme des erweiterten Aufgabenprofils wird aufgrund von im Unterschied zum BSC-Mitte nicht zur Verfügung stehenden Entlastungskräften allerdings noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

Im Bremer Norden konnten die konzeptionellen Vorgaben noch nicht realisiert werden, da eine abschließende Klärung bezüglich der als Standort vorgesehenen Kramer Immobilie weiterhin aussteht. Sobald die entsprechenden Räumlichkeiten zur Verfügung stehen, kann auch in Vegesack das geplante BSC-Nord errichtet werden. Bis dahin bleibt es bei der vorhandenen Aufgabenwahrnehmung durch die Bürgerämter Vegesack und Blumenthal sowie die Führerschein- und Zulassungsstelle-Nord.

Insgesamt ist festzuhalten, dass die mit dem Bürgerservice-Konzept verfolgte Zielsetzung, publikumsintensive Standarddienstleistungen – zur Vermeidung von Mehrfachlaufwegen für das Publikum infolge zersplitterter Zuständigkeiten – ämter- und ressortübergreifend sowie ganzheitlich und aus einer Hand zu kundenfreundlichen Öffnungszeiten zu erbringen, weitgehend erreicht ist und sich das Konzept in der Praxis bewährt hat. Dieses anerkannt gute Dienstleistungsmodell mit seinem hohen Servicestandard gilt es, auch in Zukunft sicherzustellen.

Das BSC-Mitte wird wöchentlich im Durchschnitt von rund 4.300 Bürgerinnen und Bürgern aufgesucht. Dies ergibt ein Publikumsaufkommen von rund 220.000 Personen im Jahr. Für das Servicecenter in der Stresemannstraße und die Bürgerämter im Bremer Norden liegen – mangels der noch nicht vorhandenen entsprechenden dv-technischen Unterstützung – keine statistischen Angaben vor.

Die Wartezeiten entwickeln sich unterschiedlich, je nachdem, ob Besucherinnen und Besucher das Angebot der Terminvergabe nutzen oder ohne Termin direkt ins Servicecenter kommen. Mit Termin besteht im BSC-Mitte eine durchschnittliche Wartezeit von 20 Minuten, ohne Terminvereinbarung müssen die Besucherinnen und Besucher zum Teil mit einer Wartezeit von bis zu 120 Minuten rechnen. An Tagen mit hohem Publikumsaufkommen kommt es auch vor, dass Personen ohne Termin wieder fortgeschickt werden müssen, da eine Bearbeitung ihrer Anliegen innerhalb der Öffnungszeiten nicht mehr möglich ist. Insgesamt steigt die Nachfrage nach Terminen stetig an. Wie oben dargestellt, erscheinen mittlerweile rund 45 % der Bürgerinnen und Bürger mit Termin im BSC-Mitte. In der Serviceeinrichtung in der Stresemannstraße beträgt die durchschnittliche Wartezeit 60 Minuten. In den Bürgerämtern Vegesack und Blumenthal beträgt sie im Schnitt 30 Minuten.

Um die Wartezeiten weiter zu reduzieren, ist eine standortübergreifende Publikumssteuerung durch die Einführung eines leistungsfähigeren Terminmanagementverfahrens vorgesehen. Nach Sicherstellung der technischen Voraussetzungen sowie dem Aufbau des BSC-Nord soll darüber hinaus mittels entsprechenden Personalausgleichs auf besondere Arbeitsspitzen flexibel reagiert werden.

#### **Antwort zu Frage 1b:**

#### **Aufgabenerfüllung hinsichtlich der Gewerbeüberwachung, Gaststättenüberwachung, Kontrolle gefährlicher Hunde und ihrer Halterinnen und Halter, Waffenrecht**

Das Gewerberecht ist ein sehr dynamisches Rechtsgebiet, das ständigen Änderungen unterworfen ist. Dies beeinflusst die Aufgabenerfüllung sehr. Die Qualität der Verwaltungsentscheidungen auf dem Gebiet des Gewerberechts gibt keinen Anlass zu Beanstandungen. In den einzelnen Bereichen liegen jedoch zum Teil erhebliche Bearbeitungsrückstände vor.

Im Rahmen der allgemeinen Gewerbeüberwachung obliegen dem Stadtamt zahlreiche, spezielle Aufgaben der Gewerbeordnung und gewerbebezogener Gesetze sowie diverser Verordnungen (z.B. Gewerbeordnung (GewO), Gaststättengesetz (GastG), Spielverordnung (SpielV)). Novellierungen verschiedener gewerberechtlicher Vorschriften haben in den letzten Jahren zu einer zunehmenden Arbeitsverdichtung geführt (z.B. § 38 GewO, SpielV). Diesen gegenüber stehen wenige gewerberechtliche Deregulierungen mit entsprechend geringfügigem Entlastungspotenzial (z.B. Maklerrecht – Wegfall der Prüfberichte für Wohnungsmakler, Ladenschlussrecht – Reduzierung der Ausnahmeentscheidungen für den Verkauf leicht verderblicher Waren auf sonntägliche Veranstaltungen).

Gegenwärtig (Stichtag 20. August 2008) sind in diesem Bereich folgende Rückstände zu verzeichnen:

- 415 Anträge auf Einleitung von Gewerbeuntersagungsverfahren,
- 2695 Anmeldungen überprüfungspflichtiger Vertrauensgewerbe insbesondere nach § 38 GewO (z.B. Schlüsseldienste, Detekteien, Vermittlung von Eheschließungen),
- 30 Widerrufe von Erlaubnissen i. S. d. § 34c GewO (Makler, Bauträger, Baubetreuer),
- 120 Anträge auf Beitreibung rückständiger Schornsteinfegergebühren.

Im Bereich der Gaststättenangelegenheiten sind die Aufgaben aufgrund der Vielzahl von gleichzeitig anstehenden Antragsbearbeitungen (Erteilung von gaststättenrechtlichen Erlaubnissen, Gestattungen, Sperrzeitaufhebungen etc.) und von anzuordnenden Maßnahmen (Abmahnungen, Auflagen und Untersagungen) häufig nur unter Prioritätensetzung zu erfüllen. Aufwändige Schwerpunktverfahren (Stubu u.a.) werden unter Inkaufnahme von Rückständen im allgemeinen Aufgabenbereich bearbeitet.

Dem Gewerbeaußendienst obliegen die Kontrollen von Gaststätten, Einzelhandelsgeschäften, Straßenhändlern etc. vor Ort. Kontrollen und ggf. Ahndungen werden nicht flächendeckend, sondern aufgrund von Hinweisen oder eigener Beobachtung anlassbezogen durchgeführt. Beschwerden und Hinweise aus der Bevölkerung werden grundsätzlich prioritär behandelt. Priorität wird auch der Sicherheitssituation von Diskotheken eingeräumt. Diese werden ein- bis zweimal jährlich auf die Einhaltung der relevanten Auflagen gem. § 5 GastG während der Betriebszeiten überprüft.

Als weitere wichtige Aufgabenstellung obliegt dem Gewerbeaußendienst seit Beginn dieses Jahres, verschärft seit dem 01. Juli, die Überwachung der Einhaltung des Nichtraucherschutzgesetzes in Gaststätten (insgesamt ca. 2.500 Betriebe in Bremen). Die Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts zum Nichtraucherschutz vom 30. Juli 2008 hat an dieser Aufgabe nichts geändert; die Überwachung der für die Übergangszeit bis zu einer Neurege-

lung vom Gericht beschriebenen Abgrenzungsmerkmale bei Einraumgaststätten erzeugt in der Praxis eher weiteren Vollzugsaufwand.

Bei der Aufklärung von Vorfällen mit gefährlichen Hunden bestehen Bearbeitungsrückstände im Umfang von ca. 60 Fällen. Gewährleistet wird die zeitnahe Bearbeitung gefahrenträchtiger Fälle, wie Beißvorfälle mit Personenverletzungen, Sicherstellungen von unerlaubt gehaltenen sog. Kampfhunden einschließlich von Kreuzungen, anlassbezogene Überprüfungen von Halterinnen und Haltern sog. Kampfhunde und Beißvorfälle unter Hunden.

Die Antrags-, Prüfungs- und Eingriffsverfahren im Waffen- und Jagdwesen können zur Zeit durch das Stadtamt nicht vollständig erledigt werden. Erhebliche Rückstände bestehen u.a. bei den Regelzuverlässigkeitsprüfungen der ca. 11.000 Waffenbesitzerinnen und -besitzer (Erbfälle, Sportschießen und Jagd), bei der wiederholten Bedürfnisprüfung, der Prüfung sicherer Aufbewahrung von Waffen, Aufarbeitung von Erbfällen, anstehenden Waffenbesitzverboten sowie bei Rücknahmen und Widerruf von waffenrechtlichen Erlaubnissen (ca. 7.400 Fälle unbearbeitet). Die Einrichtung einer Waffenverbotszone auf der Diskomeile wird weitere Bearbeitungsaufwände aus polizeilichen Feststellungen erzeugen.

Auch bei der Abwicklung der allgemeinen Ordnungsangelegenheiten bestehen Bearbeitungsrückstände. Kundenorientierte Anliegen (Versammlungen, Veranstaltungen, Sondernutzungen) sowie unabdingbare Sicherheitslagen (Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten, Gesundheitsangelegenheiten, ...) werden stets unverzüglich bearbeitet. Wiederholt anfallende Maßnahmen bezüglich illegaler Sportwettaktivitäten, Pokerturnierveranstaltungen, der Anordnung von Aufenthaltsverboten (Drogendealer u.a.) und der Überwachung gefährlicher Tiere (z.B. Haltung von Giftschlangen) sind rückständig, sie werden nach Prioritätensetzung und anlassbezogen durchgeführt.

#### **Antwort zu Frage 1c:**

#### **Aufgabenerfüllung der Führerschein- und Zulassungsstelle**

Die Aufgaben der Führerscheinstelle teilen sich in zwei Gruppen: die Bearbeitung von fahrerlaubnisrechtlichen Anträgen (z.B. Erst- und Wiedererteilungen von Fahrerlaubnissen, Internationale Führerscheine, Umschreibungen ausländischer Fahrerlaubnisse) und die Einleitung von Maßnahmen gegen Fahrerlaubnisinhaberinnen und -inhaber (Anordnung ärztlicher Gutachten, Verwarnungen bei Fahranfängerinnen und -anfängern auf Probe, Nachschulungen etc.). Die Führerscheinstelle Bremen-Mitte hat im Jahr 2007 insgesamt 15.838 Antragsvorgänge (einschließlich BSC-Mitte) bearbeitet. Bei den fahrerlaubnisrechtlichen Maßnahmen wurden in 2007 aufgrund personeller Engpässe nur 2.426 Verfügungen erlassen. Im Vergleich hierzu waren es im Jahr 2006 insgesamt noch 3.121 Maßnahmen. Die Wartezeit der persönlich in der Führerscheinstelle vorsprechenden Kundinnen und Kunden (wöchentlich durchschnittlich 300) beträgt im Regelfall durchschnittlich 5 – 6 Minuten.

Der Arbeitsbereich mit unmittelbarem Publikumskontakt funktioniert zufriedenstellend. Dies wird dadurch sichergestellt, dass die Beschäftigten der Führerscheinstelle vorrangig im Publikumsbereich eingesetzt werden. Insgesamt erfolgt die Aufgabenerfüllung in der Führerscheinstelle unter Berücksichtigung einer mit dem Fachressort abgestimmten Prioritätenliste, nach der die erforderlichen gefahrenabwehrenden Maßnahmen lediglich eingeschränkt durchgeführt werden. Bei den Verfahren zur Wiedererteilung der Fahrerlaubnis nach vorangegangener Entziehung, bei denen eine Eignungsüberprüfung der Antragstellenden erforderlich ist, beträgt die Bearbeitungszeit momentan in der Regel 9 Monate (gegenüber den sonst üblichen 2 bis 3 Monaten); davon betroffen sind aktuell 181 Verfahren. Darüber hinaus stehen derzeit 144 Fälle zur Anordnung von Maßnahmen zur Eignungsüberprüfung nach § 11 Fahrerlaubnisverordnung (FeV) an.

Die Zulassungsstelle bearbeitet alle Zulassungsangelegenheiten nach der Fahrzeugzulassungsverordnung (FZV) und der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO). Im Jahr 2007

wurden ca. 265.000 Zulassungsvorgänge in Bremen-Mitte bearbeitet. Neben der Bearbeitung der Kundenanliegen, wie z.B. Fahrzeugzulassungen, Halterwechsel oder Adressänderungen, hat die Zulassungsstelle auch hoheitliche Aufgaben wahrzunehmen. Hierzu gehören Fahrzeugstilllegungen oder Betriebsuntersagungen wegen fehlenden Versicherungsschutzes sowie sonstige Zulassungsangelegenheiten, wie Registerauskünfte etc..

In der Zulassungsstelle Bremen-Mitte werden durchschnittlich ca. 400 – 500 Privatkundenanträge und etwa 800 Händleranträge pro Woche bearbeitet. Insbesondere an den Monats- und Quartalsenden ist ein besonders hohes Antragsaufkommen im Händlerbereich zu verzeichnen, da dann aus verkaufsstrategischen Gründen Fahrzeuge kurzzeitig zugelassen werden. Die Wartezeiten betragen im Jahr 2007 in Extremfällen bis zu sechs Stunden. Mittlerweile konnte durch organisatorische Veränderungen und personelle Unterstützung die Wartezeit deutlich reduziert werden. Während die Wartezeiten im Juni 2007 noch bei durchschnittlich 1,5 Stunden lagen, betragen sie im Juni 2008 im Durchschnitt 40 Minuten.

Aufgrund der Schwerpunktsetzung zugunsten der Bearbeitung des Kundenverkehrs sind jedoch Rückstände bei der allgemeinen Postbearbeitung entstanden. Ebenfalls rückständig ist die Bearbeitung der zwangsweisen Stilllegung von Fahrzeugen ohne Versicherungsschutz.

**Antwort zu Frage 1d:  
Aufgabenerfüllung hinsichtlich der Ordnungswidrigkeitenverfahren**

In der Bußgeldstelle werden alle Verkehrsverstöße des ruhenden und fließenden Verkehrs bearbeitet (für Polizei und Stadtamt). Die Vorgangsbearbeitung erfolgt zum großen Teil automatisiert durch ein elektronisches Fachverfahren.

Aufgabe des Fachbereichs für allgemeine Ordnungswidrigkeiten ist die Ahndung von Ordnungswidrigkeiten für mehr als 300 verschiedene Gesetze und Verordnungen aller Senatsressorts. Hierzu gehören u.a. das Waffengesetz, Jugendschutzgesetz, Ortsgesetz über öffentliche Ordnung, Naturschutz- und Umweltrecht, Gewerbeordnung und Gaststättengesetz und seit neuestem auch das Nichtraucherschutzgesetz. Für die Bearbeitung der Anzeigen ist der Abschnitt auf die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Fachbehörden angewiesen, was sehr häufig eine langwierige Bearbeitung zur Folge hat. Es steht wegen vorrangig zu erledigender anderer DV-Projekte (noch) kein elektronisches Fachverfahren zur Verfügung (geplant für 2010). Dieses erschwert die Sachbearbeitung in erheblichem Maße.

In der Bußgeldstelle und im Fachbereich für allgemeine Ordnungswidrigkeiten gibt es nur ein sehr geringes Kundenaufkommen. Die meisten Kontakte erfolgen telefonisch oder schriftlich. Vorsprechende Kundinnen und Kunden werden sofort bedient, so dass keine Wartezeiten entstehen. Für die Bußgeldstelle sind darüber hinaus auch im schriftlichen Verfahren keine Bearbeitungsrückstände gegeben. Im allgemeinen Ordnungswidrigkeitenbereich besteht aktuell ein Rückstand von ca. 400 Vorgängen. Bei den Vorgängen handelt es sich oft um umfangreichere Sachverhalte u.a. in den Bereichen des Waffenrechts, des Jugendschutzes und des Gaststättenrechts, in denen der Ermittlungsaufwand sehr hoch ist.

**Antwort zu Frage 1e:  
Aufgabenerfüllung des Ausländeramts**

Beim Ausländerrecht handelt es sich um ein komplexes Rechtsgebiet, das durch ständige Rechtsänderungen geprägt ist (u.a. Zuwanderungsgesetz, Richtlinienumsetzungsgesetz, Biometrie in Aufenthaltstiteln und Passersatzpapieren). Daneben erfordern tagesaktuelle Entwicklungen in den Herkunftsländern der im Bundesgebiet lebenden oder hier Aufnahme suchenden Ausländerinnen und Ausländer häufig eine unverzügliche Anpassung der Bearbeitungs- und Entscheidungspraxis mit entsprechenden Auswirkungen auf das Publikumsaufkommen.

Auch wenn die Bearbeitung der ausländerrechtlichen Angelegenheiten rein zahlenmäßig ein Massengeschäft darstellt, so handelt es sich doch nicht um eine standardisierbare Aufgabe. Im Gegensatz zu Massenstandardverfahren - wie beispielsweise dem Meldewesen - ist die ausländerrechtliche Arbeit durch eine nahezu ausschließliche Einzelfallbearbeitung gekennzeichnet. Die Bewertung ausländerrechtlicher Sachverhalte erfordert regelmäßig die Ausübung von Ermessen. Hinzukommt, dass in einer großen Zahl von Fällen die Ausländerbehörden für ihre Sachverhaltsermittlung auf einen umfangreichen Informationsaustausch mit anderen Behörden angewiesen sind. Ausländerrechtliche Entscheidungen bergen zudem durch ihre unmittelbaren Auswirkungen auf die Lebensperspektiven der betroffenen Personen ein hohes Konfliktpotential, was die hohe Anfechtungsquote gegen ausländerrechtliche Entscheidung verdeutlicht.

In der Ausländerbehörde der Stadtgemeinde Bremen betrug die Zahl der nicht bearbeiteten Anträge auf Erteilung von Aufenthaltstiteln, Duldungen etc. im Juli 2008 ca. 1.800 Fälle. Die Qualität der Ausgangsbescheide ist darüber hinaus nicht zufriedenstellend. Hinzu kommen Rückstände bei den Widerspruchsverfahren, die Zahl der beim Senator für Inneres und Sport nicht entschiedenen Widersprüche liegt derzeit bei 1400. Folge der nicht innerhalb von drei Monaten entschiedenen Anträge und Widersprüche ist eine hohe Zahl von Untätigkeitsklagen, die auch zu einer starken Belastung des Verwaltungsgerichts und zu vermeidbaren Anwalts- und Gerichtskosten führt.

Nach einer Schätzung aus Mai 2008 gab es über 21.000 Postrückstände (nicht bearbeitete Posteingänge verschiedener Qualität: Schreiben, Umzugsmeldungen, Anzeigen u.a.). Durch gezielte Sonderaktionen gelang es, diese zunächst den Akten zuzuordnen und damit zu reduzieren, jedoch nie gänzlich abzubauen. Die Sachbearbeitung erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Akte hinzugezogen werden muss, z.B. bei Ablauf eines Aufenthaltstitels. Der Folgeaufwand ist unterschiedlich pro Fall und kann auch mehrere Arbeitsschritte unter Beteiligung Dritter zur Folge haben.

Das in der Ausländerbehörde im Jahr 2007 eingeführte Terminmanagement hat zu einer deutlichen Entzerrung der Kundenströme und damit auch zur Vermeidung und Verringerung von Wartezeiten geführt. Trotz des erfolgreich eingeführten Terminmanagements und einzelner organisatorischer Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe (z.B. Einrichtung eines Visa-Teams, task-force Intensivtäter) konnten erforderliche Servicestandards noch nicht erreicht werden, dies gilt insbesondere für die telefonische Erreichbarkeit.

### **Antwort zu Frage 2:**

Der Aufgabenzuschnitt des Stadtamtes zeichnet sich dadurch aus, dass er sehr heterogen und zum Teil äußerst kleinteilig ist. Je kleiner die Einheit ist, die verglichen werden soll, desto genauer muss die Zahlenerhebung erfolgen. Bei Organisationseinheiten mit unter 10 Beschäftigten, wie dies für verschiedene Bereiche des Stadtamtes festzustellen ist, führen nur überschlägige Vergleiche zu verzerrten Ergebnissen. Erschwert wird die Ermittlung aussagefähiger Vergleichsdaten durch die sehr unterschiedlichen Formen der Aufgaben- und Organisationsstrukturen in den Kommunen. Erst eine tiefgehende Differenzierung und die Festlegung auf eine einheitliche Erhebung relevanter Daten im Rahmen bestehender oder zu initiiender Vergleichsringe führt zu Kennzahlen, die sich im Städtevergleich eignen, Aussagen zur Arbeits- und Dienstleistungsqualität, zu den Arbeitsprozessen, zu Fallzahlen und Personalbemessung und auch zur Kundenzufriedenheit zu treffen. Der Benchmarkprozess ist hierfür auf geeignete Schwerpunktbereiche zu konzentrieren.

Erkenntnisse über die Aufgabenerfüllung bei Kommunen vergleichbarer Größenordnung liegen bisher nur rudimentär vor. Das Stadtamt hat jedoch im Rahmen des allgemeinen bremischen Benchmarkprozesses damit begonnen, für einzelne Aufgabenfelder erste Vergleichswerte und Kennzahlen festzustellen. Die Daten sind in den am 11.12.2007 vom Senat beschlossenen vierten Benchmarking – Bericht „Die bremischen Ressorts im Städte- und Län-

dervergleich -Benchmarking – Bericht 2007-, eingegangen. Diese Vergleichszahlenerhebung wird auch für den nächsten Benchmarkbericht fortgeführt und weiter konkretisiert. Für 2006 und 2007 liegen insoweit erste Vergleichszahlen für den Standesamts- und den Zulassungsbereich vor:

Im Standesamtsbereich hat Bremen in den beiden Vorjahren jeweils den 2. Rang hinter Stuttgart belegt.

#### Beurkundungen je Standesbeamten im Städtevergleich\*

	Bremen	Hamburg	Frankfurt	Hannover	Köln	Stuttgart	Essen	Dortmund	Duisburg	Leipzig
2006	888	370	884	762	716	1.179	876	139	784	k.A.
Rang	2.	8.	3.	6.	7.	1.	4.	9.	5.	
2007	894	360	768	k.A.	k.A.	1.238	871	466	k.A.	737
Rang	2.	7.	4.			1.	3.	6.		5.

\* Standesamtsbezirk Mitte: Bremen, Hamburg, Frankfurt und Stuttgart

Ergänzend kann ebenfalls der Vergleich der bremischen Standesamtsbezirke untereinander herangezogen werden.

#### Einwohner je Standesbeamten in den Standesamtsbezirken des Landes Bremen

	Bremen–Mitte	Bremen-Nord	Bremerhaven
2006	32.600	22.632	14.533
2007	32.013	22.169	14.468

#### Beurkundungen je Standesbeamten in den Standesamtsbezirken des Landes Bremen

	Bremen-Mitte	Bremen-Nord	Bremerhaven
2006	888	633	492
2007	894	653	494

Im Zulassungsbereich erreichte Bremen bezogen auf die Anzahl der zugelassenen Fahrzeuge je Stelle im interkommunalen Vergleich nach Platz 3 in 2006 im letzten Jahr den zweiten Platz.

#### Anzahl zugelassener Fahrzeuge je Stelle im Städtevergleich

	Bremen	Düsseldorf	Frankfurt	Hannover	Köln	München	Stuttgart	Dortmund	Leipzig
2006	9.947	10.000	5.443	5.470	8.041	k.A.	7.959	5.890	10.541
Rang	3.	2.	8.	7.	4.		5.	6.	1.
2007	10.630	k.A.	k.A.	9.311	6.502	8.310	k.A.	k.A.	11.642
Rang	2.			3.	6.	5.			1.

Darüber hinaus haben folgende Städte (neben dem offiziellen Benchmarking – Vergleich) für das Jahr 2007 ihre Daten weitergegeben:

Chemnitz: 5.186 (8.), Nürnberg: 5.854 (7.), Saarbrücken: 8.377 (4.).

Bei der Anzahl der Zulassungsvorgänge je Stelle hat sich Bremen vom 4. Rang in 2006 im Folgejahr auf den zweiten Platz verbessert.

### Anzahl der Zulassungsvorgänge je Stelle im Städtevergleich

	Bremen	Düsseldorf	Frankfurt	Hannover	Köln	München	Stuttgart	Dortmund	Leipzig
2006	4.572	4.027	2.612	3.194	5.258	k.A.	4.979	3.338	8.715
Rang	4.	5.	8.	7.	2.		3.	6.	1.
2007	10.494	k.A.	k.A.	4.937	6.347	8.863	k.A.	k.A.	14.002
Rang	2.		.	6.	5.	4.		.	1.

Darüber hinaus haben folgende Städte (neben dem offiziellen Benchmarking-Vergleich) für das Jahr 2007 ihre Daten weitergegeben:

Chemnitz: 3.760 (8.), Nürnberg: 10.483 (3.), Saarbrücken: 3.965 (7.).

Sowohl bei den Zulassungsvorgängen je Stelle als auch bei der Anzahl der zugelassenen Fahrzeuge je Stelle ist Bremen im Städtevergleich auf Platz 2. Bremen bewältigt daher im Vergleich zur Mehrzahl der beteiligten Städte mit der vorhandenen Personalausstattung deutlich mehr Zulassungsvorgänge. Die Unterschiede bei den Zulassungsvorgängen insgesamt je Stelle in Bremen zwischen den Jahren 2006 und 2007 haben zwei Ursachen: Zum einen behinderte im Frühjahr 2006 ein mehr als dreimonatiger Streik die Arbeit der Zulassungsstelle Bremen erheblich. In dieser Zeit wanderten z.B. Kurzzeitkennzeichen und Abmeldungen in die Zulassungsstellen in das Bremer Umland ab. Monats- und Quartalszulassungen wurden von Händlern, die zugleich auch in Bremerhaven Niederlassungen hatten, dort vorgenommen. Zum anderen enthielten die Zahlen aus 2006 nur die Vorgänge der Zulassungsstelle Bremen-Mitte, nicht jedoch ebenfalls die aus dem zweiten Stadt-Bremer Zulassungsbezirk Bremen-Nord.

Neben der Fortführung der bereits begonnenen Erhebungen und Vergleiche ist darüber hinaus der Versuch unternommen worden, auch im Ausländer- und im Staatsangehörigkeitswesen ein Benchmarking einzuführen. Bezüglich der ausländerrechtlichen Tätigkeiten war eine Vergleichbarkeit der Daten jedoch nicht herbeizuführen, da sich die meisten der im Rahmen des allgemeinen bremischen Benchmarkprozesses vorgegebenen Vergleichsstädte in Nordrhein-Westfalen oder Niedersachsen befinden und sowohl die Ämterstruktur als auch die Ablauforganisation mit der in Bremen nicht zu vergleichen ist. So gibt es beispielsweise in Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen Zentrale Ausländerbehörden, die Teilbereiche des Ausländerrechts (Passbeschaffung / Rückführungen) gebündelt bearbeiten, während diese Aufgabe in Bremen in die Ausländerbehörde integriert ist. Entsprechendes gilt im Ergebnis ebenfalls für den Einbürgerungsbereich. Zum Teil wird die zu vergleichende Aufgabe gar nicht von den im Benchmarking betroffenen Städten wahrgenommen, sondern obliegt der Regierungsbezirksebene. Auch unterschiedlich ausgestaltete Verfahrensabläufe (Antragsverfahren mit oder ohne vorherige Erstberatung) führen zu schwer zu vergleichenden Daten, so dass eine Vergleichbarkeit auch in diesem Bereich letztlich nicht erzielt werden konnte. Die Daten lassen jedoch erkennen, dass die bremische Praxis der vorherigen Erstberatung dazu beiträgt, aussichtslose und kostenträchtige Anträge zu vermeiden, was zugleich den Verwaltungsaufwand zu reduzieren hilft.

Neben dem federführend von der Senatorin für Finanzen koordinierten Benchmarking liegt eine zahlenmäßige Bewertung des Arbeitsanfalls im Verhältnis zum Beschäftigtenvolumen im Bereich des Waffenrechts für die Städte Bremen und Hamburg vor. Danach stehen in Hamburg 28 Vollzeitkräfte für die Bearbeitung der Angelegenheiten von 27.000 Inhaberinnen und Inhabern waffenrechtlicher Erlaubnisse, in Bremen für 11.000 Personen, die eine waffenrechtliche Erlaubnis innehaben, 2,5 Vollzeitkräfte zur Verfügung. In Hamburg sind somit rund 964 Fälle pro Mitarbeiterin / Mitarbeiter zu bearbeiten, wohingegen diese Zahl in Bremen bei 4.400 liegt. Das Tätigkeitsspektrum der Beschäftigten in Bremen und Hamburg ist

im Kern identisch, allerdings besteht in Hamburg ein spezieller Außendienst, der in der dargestellten Personalausstattung enthalten ist. Die von diesem Personenkreis durchzuführenden sicherheitsrelevanten Prüfungen werden in Bremen nur in dringendsten Einzelfällen durch die Polizei oder den Gewerbeaußendienst wahrgenommen.

Parallel zur Fortsetzung des begonnenen Benchmarkprozesses soll die Datenlage des Stadtamtes zusätzlich verbessert werden, indem die internen Geschäftsstatistiken im Stadtamt systematisch ausgebaut und vertieft werden. Das damit entstehende engmaschige Datennetz soll das Controlling im Stadtamt erleichtern und unter Einbeziehung der daraus resultierenden Erkenntnisse zur Aufgabenentwicklung die Möglichkeit bieten, die Personalsteuerung weiter zu optimieren.

### Antwort zu Frage 3:

Die nachfolgend aufgeführten Vergleichszahlen genügen nicht den strengen Vorgaben, die eine professionelle und umfassende Organisationsuntersuchung an derartige Vergleiche stellen würde. Nur aus einigen klar umgrenzten Aufgabengebieten können die Erledigungszahlen und der Personaleinsatz pro Einwohner zumindest bedingt gegenüber gestellt werden. Die Personalzahlen des Stadtamtes (Ist-Zahlen) stammen aus einer Stichtagsbetrachtung zum 1.10.2007. Als Bevölkerungszahl ist der Stand 31.12.2007 für Bremen mit 547.769 und für Bremerhaven mit 115.313 zugrundegelegt worden.

### Führerscheinangelegenheiten

	Bremen*	Bremerhaven
Personalressource	9,4	4
Anzahl der Bescheide in 2007		
• Erteilungen	15.838	1.420
• Entziehungen	374	342
Rückstände	(vgl. zu 1.c.)	-
Anliegen pro Beschäftigten		
• Erteilungen	1.685	355
• Entziehungen	40	86

\*Die dargestellten Zahlen beziehen sich ausschließlich auf Bremen-Mitte.

### Ordnungswidrigkeitenverfahren

	Bremen	Bremerhaven
Personalressource	36,5	10,5
• Bußgeldstelle	32,5	
• allg. OWi	4	
Anzahl der Fälle in 2007		
• Bußgeldstelle	527.648	ca.90.000
• allg. OWi	1.228	ca.1.100
durchschnittliche Wartezeit	-	-
Rückstände	Owi-Bereich: ca. 400 Vorgänge	-
Einwohner pro Beschäftigten	15.007	10.982
Anliegen pro Beschäftigten		
• Bußgeldstelle	14.456	8.571
• allg. OWi	34*	105

\* In Bremen erfolgt die Verfolgung der allg. OWi gesondert in einem manuellen Verfahren. Bremerhaven verfügt für die gesamte Bußgeldstelle über ein elektronisches Fachverfahren einschließlich elektronischer Akte (geplante Einführung in Bremen voraussichtlich 2010).

## Ausländeramt, Staatsangehörigkeits- und Namensangelegenheiten

### Ausländerangelegenheiten

	Bremen	Bremerhaven
Personalressource	51,9*	12
Zahl der Ausländer (31.12.2007)	69.244	11.383
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erteilte Aufenthaltstitel und Duldungen in 2007</li> <li>• Ablehnende Bescheide</li> </ul>	23.848 972	2.784 127
Rückstände	ca. 1.800 nicht bearbeitete Anträge; Postrückstände von ca. 21.000	-
Ausländer pro Beschäftigten	1.334	948
Anliegen pro Beschäftigten		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erteilungen</li> <li>• Ablehnungen</li> </ul>	459 19	232 11

\* In den 51,9 VZÄ sind 9 VZÄ für Nachwuchskräftezuweisungen der Senatorin für Finanzen enthalten, Abweichungen zu den Daten aus PUMA bzw. dem Produkthaushalt ergeben sich, da unterschiedliche Aufgabenzuschnitte betrachtet wurden.

### Staatsangehörigkeits- und Namensangelegenheiten

	Bremen	Bremerhaven
Personalressource	8,9*	3
Zahl der Ausländer (31.12.2007)	69.244	11.383
Anzahl der Bescheide in 2007		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staatsangehörigkeit</li> <li>• Namensrecht</li> </ul>	1.516 95	282 10
durchschnittliche Wartezeit	15-20 Min.	< 3 Min.
Ausländer pro Beschäftigten	7.780	3.794
Einwohner pro Beschäftigten	61.547	38.438
Bescheide pro Beschäftigten		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staatsangehörigkeit</li> <li>• Namensrecht</li> </ul>	170 11	94 3

\* 1 VZÄ gleichzeitig Leiter der Melde-, Pass- und Ausweisbehörde.

### Antwort zu Frage 4:

Bisher liegen nur wenige Messdaten über die Aufgabenerfüllung, die Erledigungszahlen und den Personaleinsatz anderer Kommunen vergleichbarer Größenordnung vor (vgl. Antwort zu Frage 2). Entsprechendes gilt für Zahlenmaterial, das für einen Vergleich zwischen Bremen und Bremerhaven genutzt werden kann (vgl. Antwort zu Frage 3). Verlässliche und abgesichert belastbare Aussagen könnten darüber hinaus nur im Rahmen eines künftig auszubauenden und differenzierten Benchmarkverfahrens oder einer professionellen und umfassenden Organisationsuntersuchung getroffen werden. Die vorliegenden Vergleichsdaten lassen allerdings erkennen, dass die personelle Ausstattung des Stadtamtes in den untersuchten Aufgabenbereichen hinter anderen vergleichbaren Ordnungsbehörden zurückliegt.

Der Senat wird zur Lösung der über Jahre entstandenen Probleme des Stadtamtes organisatorisch sowie personalwirtschaftlich alle Möglichkeiten ausschöpfen, um durch zügigen Abbau der vorbezeichneten Bearbeitungsrückstände eine sachgerechte Aufgabenwahrnehmung im Stadtamt sicherzustellen.

In einem ersten Schritt hat das Stadtamt inzwischen Einstellungsverfahren im Umfang von zehn Stellen veranlasst, um eine personelle Unterstützung in besonders vordringlichen Aufgabengebieten zu erreichen, so dass bereits in nächster Zeit mit ersten Entlastungseffekten zu rechnen ist. Die dafür benötigten Haushaltsmittel stehen im Stadtamt mit Inkrafttreten des Doppelhaushalts 2008/2009 zur Verfügung.

Der Senator für Inneres und Sport arbeitet darüber hinaus gemeinsam mit dem Finanzressort an einem konkreten Lösungskonzept, das weitere Entlastungsmaßnahmen beinhalten wird. Zu diesem Zweck werden in einem eng terminierten zeitlichen Rahmen bestimmte Aufgabengebiete, vordringlich das Ausländeramt, im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten im Bereich Organisation, Technikunterstützung sowie Personalverstärkungsmaßnahmen geprüft. Es ist vereinbart, die Prüfungen mit einem konkreten Maßnahmenplan abzuschließen. Der Maßnahmenplan wird klar definierte Entlastungsschritte beinhalten.

Die Ergebnisse der vorgenannten Prüfungen werden ebenfalls in die im Herbst beginnende Haushaltsaufstellung einfließen. Dies schließt ggf. erforderliche Personalverstärkungsmaßnahmen ein.

#### **Antwort zu Frage 5:**

Wie bereits zur Frage 1.a dargestellt, hat das Stadtamt mit der Entwicklung und Umsetzung des Bürgerservice-Konzepts einen grundlegenden Schritt zur Organisations- und Aufgabenentwicklung getan. Die wesentlichen Organisationsmodule des BSC-Konzepts, wie Teamstruktur, fachspezifisch gesonderter Telefonservice, Kassentechnik per Automatenzahlung mit EC-Karte / auch am Arbeitsplatz, Terminmanagement, Schulungsprogramme und Qualitätszirkel, sind beispielgebend für weitere Fachbereiche des Amtes und dort auch schrittweise bereits umgesetzt. Neben den regulären Service-Standorten Mitte und Stresemannstraße wurde das Dienstleistungsangebot des BSU (bremen-service-universität) ausgebaut. Seit Herbst 2007 erfolgt dort nicht nur die Bearbeitung der melde- und ausländerrechtlichen Angelegenheiten der Studierenden aller bremischen Hochschulen und der Jacobs University Bremen (JUB), sondern auch des wissenschaftlichen Personals.

Im Rahmen eines erfolgreichen Modellversuchs wurde zur Ergänzung der Angebote der festen Einrichtungen ein mobiles Serviceangebot an verschiedenen Standorten in Osterholz erprobt (Projekt „MobilerBürgerService“ - MOBS). Das Angebot wurde insbesondere an Standorten mit großer Kundenfrequenz (u.a. Weser Park, Stadtbibliothek) gut angenommen. Die dauerhafte Einführung und Ausweitung dieser erfolgreich erprobten Dienstleistung auf das gesamte Stadtgebiet ist bisher nicht gesichert.

In der Zulassungs- und Führerscheinstelle ist im Jahre 2004 Teamarbeit zur Verbesserung des Kundenservices sowie zur Effizienzsteigerung und Kompensation der zum BSC-Mitte abgegebenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeführt worden. Es sind weitere Verbesserungen der Teamstrukturen in beiden Bereichen mit dem Ziel geplant, durch die Trennung von Back- und Frontofficebereichen insbesondere auch die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern. Wie unter Nr. 1.c. dargestellt, konnten infolge veränderter Ablauforganisation durch Vorprüfung der Antragsunterlagen und Terminsteuerung die Wartezeiten der Zulassungsstelle in den letzten Monaten mehr als halbiert werden. Die Wartezeit lag im Juni 2008 im Durchschnitt nunmehr bei 40 Minuten, wobei eine Stunde Wartezeit in keinem Fall überschritten wurde. Die Wartezeiten sollen durch die Einführung der Möglichkeit zur Terminvereinbarung für bestimmte zeitaufwändige Aufgabensegmente und flexible Schwerpunktsetzungen bei der Kundenbedienung noch weiter verringert werden. Zusätzliche Serviceverbesserungen wird zudem die vom Senat am 1. Juli 2008 beschlossene Zusammenlegung der

Kfz-Zulassungskreise Nord und Mitte bringen. Das bereits früher angebotene und 2006 dv-technisch neu aufgelegte Online-Verfahren zur Stellung von Zulassungsanträgen durch Kfz-Händlerinnen und -Händler und gewerbliche Zulassungsdienste hat positive Resonanz über Bremen hinaus gefunden und soll auf den Privatkundenbereich ausgedehnt werden.

Im Ordnungswidrigkeitenbereich ist 2004 die Anhörung mit Bild bei Geschwindigkeits- und Rotlichtverstößen eingeführt worden. Die Bürgerinnen und Bürger ersparen sich Nachfragen bei der Fotoeinsicht zur Fahreridentifikation. Die Sachbearbeitung in der Bußgeldstelle wurde gleichzeitig effizienter, da keine Fotoanforderungen bei der Polizei mehr notwendig sind. In vielen Fällen verzichten Betroffene auf Rechtsmittel, da sie auf den Lichtbildern eindeutig zu erkennen sind. Dies hat zu einer Entlastung in diesem Bereich geführt.

Mit dem Umzug des Fundamtes in die Stresemannstraße im Jahr 2003 wurde eine übersichtliche Verwahrung der Fundgegenstände möglich und damit eine effizientere Arbeit, insbesondere aber auch ein schnelleres Auffinden von Fundsachen für die Bürgerinnen und Bürger erreicht. Die per Online-Recherche ermöglichte (überregionale) Fundsachensuche durch das Verfahren "Fund-Info" unterstützt diese räumlich verbesserten Rahmenbedingungen wesentlich. Durch die geplante Einbeziehung der Polizeireviere in das Onlineverfahren wird die Fundsachenerfassung und –recherche noch weiter beschleunigt.

Im Ausländeramt konnten im Rahmen des Umzugs von der Pfalzburger Straße in die Stresemannstraße 2004 diverse Verbesserungen gegenüber dem alten Standort erzielt werden (verbesserte Wartesituation durch mehr Platz, Tageslicht in den Wartezonen und Kinderspielecken, Servicepoint zur Auskunftserteilung und Kundensteuerung). Im letzten Jahr konnte mit grundlegenden Veränderungen begonnen werden. Dies war vor allem die Einrichtung des Visateams, mit dem die vollständige Bearbeitung von Visaanträgen bis zur anschließenden Erteilung eines Aufenthaltstitels nunmehr aus einer Hand sichergestellt wird. Durch die Einführung eines Terminmanagements mit schriftlicher Einladung der ausländischen Bürgerinnen und Bürger zu einem festen Termin konnte die insbesondere während und nach dem Streik 2006 zum Teil unhaltbare Wartesituation erfolgreich entschärft werden. Weitere geplante Maßnahmen zur Verbesserung von Effizienz, Qualität und Bürgerservice sind in einem Maßnahmenkatalog für die Ausländerbehörde festgelegt (siehe auch Antwort zu 6 und 9). Neben einer Vielzahl von Einzelmaßnahmen – insbesondere zur Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation – steht im Vordergrund

- die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und
- die Einrichtung eines fachbezogenen Servicecenters mit Posteingangsbearbeitung; Ziel ist eine Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, um eine effektive Aufgabenwahrnehmung durch Konzentration auf die Kernaufgaben zu erreichen.

#### **Antwort zu Frage 6:**

Seit dem Jahr 2002 sind im Stadtamt eine Reihe von Maßnahmen ergriffen worden, um die technischen Rahmenbedingungen zu verbessern und um Verwaltungsabläufe elektronisch zu unterstützen. Dieses sind u.a. folgende dv-technische Fachverfahren:

- Meldewesen (MESO)
- Pass- und Ausweisrecht (Stichwort: Biometrie)
- Kfz-Zulassungswesen (IKOL)
- Fundamt (Fund-Info)
- Gewerbeangelegenheiten (MIGEWA)
- Waffen / Jagd / Fisch (Condition)
- Ausländeramt (Terminmanagement)

- Standesamt Bremen-Mitte zur Anmeldung von Eheschließungen (X-Sta.Bürger).

Eine detaillierte Auflistung ist in der Anlage – samt einer Darstellung der in Vorbereitung resp. Planung befindlichen Maßnahmen – beigelegt.

Die telefonische Erreichbarkeit im Ausländeramt ist mit der Einführung einer neuen Telefonanlage im Frühjahr 2007 verbessert worden. Durch die Nutzung des integrierten digitalen Anrufbeantworters (VoiceMail-Funktion) und von Rückruflisten für jeden Arbeitsplatz konnte die telefonische Kontaktebene gestärkt werden. Die telefonische Erreichbarkeit ist aber nach wie vor unzureichend. Mit der Einrichtung eines Servicecenters (siehe Antwort zu 5) soll die telefonische Erreichbarkeit weiter optimiert werden. Darüber hinaus wird derzeit im Rahmen eines Projektauftrags für das Stadtamt geprüft, wie die Telefontechnik des Stadtamtes insgesamt zu einem sog. Contact-Center (fachbezogenes CallCenter mit digitaler Vermittlungsstelle) ausgebaut werden kann.

### **Antwort zu Frage 7:**

Die Personalsteuerung zur zeit- und sachgerechten Aufgabenerledigung in allen Fachbereichen einschließlich der Umsteuerung der Personalressourcen erfolgt entsprechend den fachlichen Bedarfen und Eignungen und Befähigungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Insbesondere zu saisonalen Spitzenzeiten wird Personal auch aus anderen Fachbereichen mit entsprechenden Vorkenntnissen eingesetzt (z.B. Unterstützung in der Kfz-Zulassungsstelle im Frühjahr). Gleiches gilt für vorübergehende Unterstützungsbedarfe zur Bewältigung besonderer Arbeitsbelastungen bzw. Arbeitsspitzen für einen bestimmten Zeitraum (z.B. Stichtagsregelungen). Durch die fachliche Vielfalt der Aufgaben mit entsprechenden Anforderungen an die Aufgabenerledigung kann das Personal jedoch nicht beliebig zu Unterstützungszwecken umgesetzt werden.

Teamstrukturen sind in unterschiedlicher Ausprägung in zahlreichen Organisationseinheiten des Stadtamtes eingeführt (umfassend in: BSC-Mitte, BSU (bremen-service-universität), ServiceCenter Stresemannstraße, Bürgeramt Vegesack und Blumenthal, Kfz-Zulassungsstelle; modifizierte Modelle: Führerscheinstelle, Ausländeramt, Einbürgerungen, Verkehrsüberwachung). Die Einführung wurde jeweils durch Fortbildungen unterstützt und wird durch Teamcoaching weiter begleitet. Für andere geeignete Bereiche des Stadtamtes wird die Einführung geprüft und vorbereitet (z.B. Standesämter, Bereich Gewerbe und allgemeine Ordnungsangelegenheiten) oder ist bereits im Umsteuerungsprozess (Bußgeldstelle). In Planung ist weiter die allgemeine Einführung des Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gesprächs.

Seit November 2007 erfolgt die Erfassung von Krank- und Gesundheitsmeldungen für die bereits angeschlossenen Dienststellen elektronisch im Rahmen der Dienstvereinbarung zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement gem. § 84 Abs. 2 Sozialgesetzbuch (SGB) IX über das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterportal der Bremischen Verwaltung (MiP). Automatisierte Auswertungen über die Höhe des Krankenstandes sind nach den derzeit geltenden Dienstvereinbarungen jedoch noch nicht zulässig. Der Abschluss einer auch diese Frage regelnden umfassenden Dienstvereinbarung zur Gesundheitsförderung mit dem Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen steht zwar in absehbarer Zeit bevor, eine vorläufige Regelung für den Bereich des Stadtamtes war allerdings nicht umsetzbar. Manuelle Auswertungen wären äußerst aufwändig und fehlerträchtig und für die gesamte Verwaltung kaum durchführbar, vergleichende Aussagen zum Krankenstand in der bremischen Verwaltung sind deshalb gegenwärtig nicht möglich.

Zur Verringerung von krankheitsbedingten Ausfällen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Stadtamtes werden folgende Instrumente angewendet:

### Rückkehrgespräch

Das Rückkehrgespräch wird nach einer Abwesenheit eines Mitarbeiters / einer Mitarbeiterin von dem/der direkten Vorgesetzten geführt, um ihn beispielsweise nach einer längeren Abwesenheit (Krankheit, Krankenhausaufenthalt, Kur) wieder zu integrieren und um nach einer krankheitsbedingten Abwesenheit zu erfahren, ob die Fehlzeitenursachen möglicherweise mit der Situation am Arbeitsplatz im Zusammenhang stehen und ob der/die Vorgesetzte beim Abbau dieser Ursachen unterstützend eingreifen kann.

### BEM (Betriebliches Eingliederungsmanagement)

Das BEM ist mit Wirkung vom 1. Mai 2004 im § 84 SGB IX neu geregelt worden. Daraufhin wurde am 28. Juni 2006 eine Dienstvereinbarung mit dem Gesamtpersonalrat über die Erprobung eines betrieblichen Eingliederungsmanagements gemäß § 84 Abs. 2 SGB IX abgeschlossen. Die Regelung des Betrieblichen Eingliederungsmanagements gilt für alle Beschäftigten, die innerhalb eines Jahres länger als sechs Wochen ununterbrochen oder wiederholt arbeitsunfähig sind. Nach Ablauf der Frist wird den Betroffenen ein Gespräch angeboten, damit der Arbeitgeber die Möglichkeit hat, eventuellen gesundheitlichen Gefährdungen am Arbeitsplatz entgegenzuwirken und eine erfolgreiche Eingliederung zu unterstützen. Beim BEM geht es darum, betrieblich beeinflussbare Faktoren zur Unterstützung der Rückkehr an den Arbeitsplatz und der Gesundheit auszumachen und so einen Beitrag zur dauerhaften Stabilisierung der Gesundheit leisten zu können.

### Vorlage eines ärztlichen Attestes vom ersten Tag der Erkrankung an

Nach § 5 des Entgeltfortzahlungsgesetzes ist der Arbeitnehmer verpflichtet, dem Arbeitgeber die Arbeitsunfähigkeit und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich mitzuteilen. Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als drei Kalendertage, ist eine ärztliche Bescheinigung über das Bestehen der Arbeitsunfähigkeit sowie deren voraussichtliche Dauer spätestens an dem darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen. Der Arbeitgeber ist berechtigt, die Vorlage der ärztlichen Bescheinigung früher zu verlangen. Er kann die Vorlage eines ärztlichen Attestes bereits am ersten Krankheitstag verlangen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt; häufige Kurzeiterkrankungen stellen einen solchen wichtigen Grund dar. Die / der Beschäftigte wird in diesem Fall schriftlich aufgefordert, für einen befristeten Zeitraum bereits am ersten Tag der Erkrankung ein ärztliches Attest vorzulegen.

### Überprüfung der Dienstfähigkeit/Versetzung in den Ruhestand bei Beamten/Beamtinnen

Nach § 43 Abs. 1 Bremisches Beamtengesetz ist der Beamte verpflichtet, sich nach Weisung der Behörde ärztlich untersuchen zu lassen, wenn Zweifel über die Dienstunfähigkeit der Beamten bestehen. Als dienstunfähig kann der Beamte angesehen werden, wenn er wegen seines körperlichen Zustandes oder aus gesundheitlichen Gründen zur Erfüllung seiner Dienstpflichten dauernd unfähig (dienstunfähig) geworden ist oder wenn er infolge Erkrankung innerhalb eines Zeitraumes von sechs Monaten mehr als drei Monate keinen Dienst getan hat und keine Aussicht besteht, dass er innerhalb weiterer sechs Monate wieder voll dienstfähig wird. Ein dienstunfähiger Beamter ist in den Ruhestand zu versetzen. Wenn das Gesundheitsamt nach Beauftragung durch das Stadtamt feststellt, dass der Beamte seine volle Dienstfähigkeit nicht in absehbarer Zeit wieder herstellen kann, wird das Verfahren zur Versetzung in den Ruhestand betrieben.

### **Antwort zu Frage 8:**

Die Aufgabenerledigung des Stadtamtes erfolgt stets unter der prioritären Zielsetzung,

1. den Gesetzesvollzug im Gefahrenabwehrbereich (insbes. Waffen, gefährliche Hunde, Fahrerlaubnisrecht, Gewerbeüberwachung, ausländerrechtliche Maßnahmen und Bußgeldverfahren) sicherzustellen
2. grundlegenden Serviceansprüchen (Bürgerservice, Termin- und Telefonmanagement in den Fachbereichen, kürzere Wartezeiten) gerecht zu werden

3. Effizienzgewinne durch Technikinvestition, Strukturprojekte und Schulung in allen Fachbereichen (Anpassung und Fortentwicklung eingesetzter DV-Verfahren, Fortbildung und Schulung des Personals, strukturelle Verbesserung der Arbeitsabläufe durch Organisationsentwicklung) zu erzielen. Personaleinsatz und Personalbedarfsermittlung orientieren sich an dieser Zielsetzung.

Vor diesem Hintergrund wird – wie zur Beantwortung der Frage 4 bereits dargestellt – für folgende Aufgabenbereiche personeller Ergänzungsbedarf vom Stadtamt gesehen und im Rahmen des mit dem Finanzressort zu erarbeitenden Maßnahmenplans bewertet:

- Für den Bereich der Waffen und gefährlichen Hunde ist sicherzustellen, dass Zuverlässigkeitsprüfungen durchgeführt werden, der Waffenverbleib in Sterbefällen kontinuierlich festgestellt wird sowie die Rückstände bei Waffenbesitzverboten abgearbeitet werden. Ferner ist die kontinuierliche Bearbeitung der Fälle nach dem Gesetz über das Halten von Hunden zu gewährleisten.
- Ebenfalls sicherzustellen ist die Abarbeitung der bestehenden Rückstände bei den Eignungsüberprüfungen im Fahrerlaubnisbereich.
- Im Gewerbe- / Gaststättenbereich sind die rückständigen Untersagungen resp. Widerrufe und die Bearbeitung der Vertrauensgewerbe vorzunehmen.
- Im Aufenthaltsrecht müssen die allgemein bestehenden Rückstände abgearbeitet, die Qualität der Ausgangsbescheide verbessert sowie ferner die Rückstände im Widerspruchsbereich abgearbeitet werden.
- Insgesamt ist die telefonische Erreichbarkeit und eine Reduzierung der Wartezeiten zu erreichen. Insbesondere ist dies für die Zulassungsstelle, das Ausländeramt und das Standesamt anzustreben.
- Weitere Unterstützungsbedarfe werden im Bereich IT-Management und Organisationsentwicklung gesehen.

#### **Antwort zu Frage 9:**

Die Fortbildungsbedarfe der Bediensteten werden regelmäßig abgefragt und vorzugsweise über das Aus- und Fortbildungszentrum der Senatorin für Finanzen sichergestellt. In den Fortbildungszeiträumen 2006/2007, 2007/2008 und 2008/2009 wurden bzw. werden von den Bediensteten 760 ein- und mehrtägige Fortbildungsveranstaltungen mit insgesamt 1523 Fortbildungstagen bei der Senatorin für Finanzen besucht. Hervorzuheben ist die in 2006/2007 erfolgte umfassende Schulung aller Führungskräfte des gehobenen und höheren Dienstes unter Gesichtspunkten aktueller Anforderungen der Arbeitsverdichtung und Haushaltsbeschränkungen ("Mitarbeiterführung unter schwierigen Rahmenbedingungen"). Ergänzend werden laufend fachliche Fortbildungen aufgrund von Gesetzesänderungen und Anwenderschulungen im Zusammenhang mit der Einführung neuer Technologien als amtsinterne und externe Schulungsmaßnahmen durchgeführt.

Für das Ausländerrecht gilt folgendes: Fortbildungen im Ausländerrecht erfolgten in der Vergangenheit durch interne Schulungen. So wurde z.B. das 2005 in Kraft getretene Zuwanderungsgesetz mit seinen gravierenden Änderungen im Aufenthaltsrecht im Dezember 2004 in ca. neun Stunden und die Änderungen des Aufenthaltsgesetzes durch das Richtlinienumsetzungsgesetz in ca. zehn Stunden geschult. Die angesetzten Fortbildungsumfänge stellten dabei jeweils einen Kompromiss zwischen dem Mindestanforderung an Schulung und der Aufrechterhaltung des laufenden Dienstbetriebes dar. Sie waren angesichts des bestehenden Fortbildungsbedarfs jedoch nicht ausreichend. Der Fortbildungsbedarf ist aufgrund der häufigen und auch relativ kurzfristigen Änderungen der im Ausländerrecht zu beachtenden Rechtsgrundlagen besonders hoch.

Um diese Situation zu verbessern, ist seit 2007 die Entwicklung eines kontinuierlichen Fortbildungsprogramms durchgeführt oder eingeleitet worden. So wurde eine Fortbildungsmaßnahme zum Allgemeinen Verwaltungsrecht in Zusammenarbeit mit dem Aus- und Fortbildungszentrum für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des mittleren Dienstes durchgeführt. Darüber hinaus wird seit Mai 2008 eine Fortbildungsmaßnahme zu verschiedenen ausländerrechtlichen Themen durchgeführt. Hierfür konnte ein Hochschullehrer der Fachhochschule Bielefeld gewonnen werden.

Das Stadtamt beteiligt sich ferner umfassend an dem EU-geförderten Projekt "Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung" (ikö) mit ca. 250 teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Fachbereiche; das Fortbildungsprojekt läuft über zwei Jahre.

Das Beschwerdemanagement erfolgt zentral über die Amtsleitung unter Einbindung der betroffenen Fachbereiche. Die Aufarbeitung erfolgt unmittelbar nach Auswertung über die Amtsleitung durch Vorgaben an die Fachbereiche. Für einen Teil der in den ServiceCentern und im BSC-Mitte angebotenen Dienstleistungen wurden sog. Qualitätszirkel eingerichtet. In den Qualitätszirkeln werden Probleme und Beschwerdeanlässe aufgearbeitet, vertiefte Kenntnisse vermittelt und verbindliche Handlungshilfen für die tägliche Aufgabenerledigung entwickelt.

#### **Antwort zu Frage 10:**

Dem Stadtamt sind seit 2002 eine Reihe zusätzlicher Aufgaben übertragen worden. Dabei ist zwischen organisatorischen Aufgabenverlagerungen von einer anderen Dienststelle auf das Stadtamt und solchen Aufgabenänderungen, die aus geänderten gesetzlichen Anforderungen im Rahmen der dem Stadtamt bereits obliegenden Aufgabenstellungen resultieren, zu unterscheiden.

Bei den Aufgabenverlagerungen durch Organisationsänderungen ist mit dem Aufgabenwechsel regelmäßig auch das bis dahin in der bisherigen Dienststelle eingesetzte Personal an das Stadtamt abgegeben worden, insoweit hat also ein Personalausgleich stattgefunden. Keinen vollständigen Personalausgleich hat es jedoch für die auf Leitungs- und Führungsfunktionen entfallenden Aufgabenanteile gegeben. Im Rahmen von Organisationswechseln wurden dem Stadtamt folgende Aufgaben neu übertragen:

- Staatsangehörigkeit / Namensrecht  
Dem Stadtamt wurde zum 01.11.2003 die Zuständigkeit für die Durchführung von Aufgaben nach dem Staatsangehörigkeitsrecht (insbesondere Einbürgerungs- und Feststellungsverfahren) und des öffentlich-rechtlichen Namensrecht zugewiesen.
- Personenstandsangelegenheiten  
Im Oktober 2005 erfolgte die organisatorische Anbindung der Standesämter Bremen-Mitte und Bremen-Nord an das Stadtamt.
- Übernahme der Meldeaußenstellen von den Ortsämtern  
Im Rahmen der Umsetzung des Bürgerservice-Konzepts wurden zwischen Dezember 2005 und Juni 2006 die Meldestellen in West, Horn-Lehe, Neustadt, Hemelingen, Osterholz und Obervieland aufgelöst und die Beschäftigten mit Wirkung zum 01.01.2006 an das Stadtamt versetzt. Darüber hinaus wurden die mit Verwaltungsdienstleistungen befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter Blumenthal und Vegesack sowie der Zulassungsstelle Bremen-Nord zum Stadtamt versetzt.

Aufgabenänderungen im Rahmen der bestehenden Zuständigkeiten haben sich im wesentlichen für folgende Bereiche ergeben:

- Gewerbeüberwachung  
In diesem Fachbereich entfiel im Juli 2006 aufgrund der Änderung der Makler- und Bauträger-Verordnung die Vorlage von Prüfberichten für Immobilienmakler. Veränderte, neue Aufgaben zeigten sich 2003 durch verschärfende Bestimmungen der Bewachungsverordnung im Hinblick auf die Überprüfung der Wachpersonen (Erhöhung der Anforderungen an die Zuverlässigkeit, Einführung des Sachkundenachweises), 2006 durch verschärfende Bestimmungen der SpielV (Spielgeräte, Gewinnbeschränkungen) sowie 2007 durch Einführung der Erlaubnispflicht für Anlageberater. Für Gaststätten wurde 2002 das Prinzip der Barrierefreiheit eingeführt und 2005 die Erlaubnispflichtigkeit auf den Ausschank von Alkohol beschränkt. Gleichwohl blieben auch erlaubnisfreie Gaststätten dem Regime des GastG unterworfen, insbesondere mit den Möglichkeiten der Auflagenerteilung und der Untersagung. Der Verwaltungsaufwand ist im Ergebnis unverändert hoch.
- Fahrerkarte/ Feinstaubplaketten/ Tempo-100-Plaketten  
2006 erfolgte die Einführung der Fahrerkarte. Aus Gebühreneinnahmen wird eine halbe Stelle in der Führerscheinstelle refinanziert. Darüber hinaus sind die Feinstaubplaketten und Tempo-100-Plaketten für Anhänger eingeführt worden.
- Änderungen im Waffengesetz  
Im April 2008 wurde das Waffengesetz u.a. um das Verbot der Anscheinswaffen und Einhandmesser ergänzt. Dies hat zu zahlreichen Anzeigen mit Sicherstellungen geführt.
- Nichtraucherschutzgesetz  
Seit Juli 2008 besteht die Zuständigkeit zur Ahndung der Verstöße gegen das Nichtraucherschutzgesetz.

Wegen der jeweils im Zusammenhang mit den Organisationsänderungen vorgenommenen Zielzahlverlagerungen kann eine aussagefähige Angabe zu den Beschäftigungszielzahlen erst ab 1. Januar 2006 gemacht werden. Seit Januar 2006 hat sich die Beschäftigungszielzahl des Stadtamtes wie folgt entwickelt:

01.01.2006	335,70 Vollzeitäquivalente (VZÄ)
01.01.2007	331,64 VZÄ
01.01.2008	326,91 VZÄ
01.01.2009	320,37 VZÄ
01.12.2009	314,49 VZÄ

#### **Antwort zu Frage 11:**

Im Rahmen der Umsetzung des Nichtraucherschutzgesetzes wurde mit einer erheblichen Anzahl von Anfragen, die über die hierzu eingerichtete Service-Rufnummer und das e-Mail-Postfach eingehen, gerechnet; dies ist nur in begrenztem Umfang eingetreten (ca. 70 Beschwerdefälle im Zeitraum 1. bis 31. Juli 2008). Die Überwachung erfolgt schwerpunktmäßig durch den Gewerbeaußendienst. Die Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten nach dem Nichtraucherschutzgesetz ist im Fachbereich unter Zurückstellung anderer Aufgaben vorübergehend priorisiert worden; für die Anfangsphase (Juli bis ca. Oktober 2008) erfolgt eine amtsinterne personelle Unterstützung durch Umsetzung einer Vollzeitkraft aus einem anderen Fachbereich.

Mit der Einführung der Umweltzone ab 01.01.2009 wird für das Stadtamt eine neue Überwachungsaufgabe hinzukommen. Die vorhandenen Kräfte im Verkehrsüberwachungsbereich werden in der festgelegten Umweltzone die Kontrolle der Feinstaubplaketten im Rahmen ihrer regulären Überwachungsgänge mit übernehmen.

Alltägliche oder politisch priorisierte Präventionsmaßnahmen allgemeiner oder spezieller Zielrichtung (Jugendgewalt, Drogenhandel, Alkoholmissbrauch, Diskothekensicherheit / Tür-

stehergewalt, Waffenmissbrauch, Folgemaßnahmen zur einzurichtenden Waffenverbotszone, Spielsucht, Versammlungen, innerstädtische Großveranstaltungen, betrügerisches Spendensammeln, Ordnungsstörungen in der Innenstadt, Verkehrssicherheit und Lärmschutz, Immissionsschutz, u.a.) verursachen mittelbar und unmittelbar Folgemaßnahmen des Stadtamtes, dessen Aufwand nicht kalkulierbar ist, aber aktuell zu leisten ist (Überwachungsaktivitäten, verwaltungsrechtliche Entscheidungen, gerichtliche Begleitung von Rechtsmittelverfahren).

Entlastung in der künftigen Aufgabenwahrnehmung kann und soll durch die erweiterte Einführung und Fortentwicklung von DV-Verfahren zur Unterstützung und Beschleunigung der Sachbearbeitung in den Fachbereichen erfolgen (siehe dazu die Auflistung der Maßnahmen in der Anlage zur Beantwortung der Frage 6). In diesem Zusammenhang sollen auch die rechtlichen und technischen Möglichkeiten zur Erledigung von Bürgeranliegen im Onlinekontakt weiter entwickelt werden (Projekt Deutschland – Online, u.a. Kfz-Zulassung). Der Senator für Inneres und Sport unterstützt in Zusammenarbeit mit dem eGovernment – Referat der Senatorin für Finanzen das Stadtamt als potenziellen Hauptnutzer und Anbieter von entsprechenden Leistungen bei aktuellen bremischen und überregionalen Projekten des eGovernments.

#### **Antwort zu Frage 12:**

Wird über einen Antrag nicht innerhalb von drei Monaten entschieden, kann Untätigkeitsklage erhoben werden. Aufgrund der Rückstände ist es der Ausländerbehörde nicht immer möglich, diesen Dreimonatszeitraum für die Bearbeitung einzuhalten. Dies betrifft positive als auch negative Entscheidungen. Das Verwaltungsgericht Bremen verzeichnet seit einigen Jahren zunehmend gegen die Stadtgemeinde Bremen gerichtete Untätigkeitsklagen in Ausländerangelegenheiten. Die Entwicklung seit 2003 stellt sich wie folgt dar:

#### **Untätigkeitsklagen gegen die Stadtgemeinde Bremen**

	gegen die Ausländerbehörde	gegen die Widerspruchsbehörde
2003	20	12
2004	69	45
2005	96	46
2006	118	78
2007	107	63
2008 (1. Halbjahr)	50	32

Diese Klagen sind etwa je zur Hälfte auf Erteilung eines Bescheids durch die Ausländerbehörde / die Widerspruchsbehörde und auf Entscheidung des Gerichts in der Sache selbst gerichtet.

Die für ausländerrechtliche Verfahren zuständige 4. Kammer des Verwaltungsgerichts Bremen besteht aus drei Berufsrichtern und einer Mitarbeiterin in der Serviceeinheit. Für das erste Halbjahr 2008 stellen die Untätigkeitsklagen etwa 80% der Eingänge des Verwaltungsgerichts in Ausländerangelegenheiten dar. Die Untätigkeitsklagen bedeuten für das Gericht folglich eine erhebliche Belastung. Bei den auf Durchentscheiden gerichteten Untätigkeitsklagen ist darüber hinaus der Verfahrensaufwand sehr hoch, weil dem Gericht die volle Sachaufklärung obliegt, die mangels eines Ausgangs- oder Widerspruchsbescheids bei den Behörden (noch) nicht stattgefunden hat. In den Fällen, in denen bisher kein Ausgangsbescheid ergangen ist, übernimmt so das Gericht die eigentlich der Behörde obliegende Sachaufklärungsarbeit.

Neben der personellen Belastung des Verwaltungsgerichts entstehen durch die Untätigkeitsklagen zusätzliche Kostenbelastungen. Unterliegt die Stadtgemeinde in Bescheidungsklageverfahren wegen Untätigkeit aus unzureichendem Grund, werden die Verfahrenskosten der

Stadtgemeinde Bremen auferlegt. Erfolgt noch während des Klageverfahrens die Bescheidung und bestand kein zureichender Säumigkeitsgrund, werden die Verfahrenskosten ebenfalls der Stadtgemeinde Bremen auferlegt. Diese Kosten dürften für 2008 geschätzte 60.000 € betragen (2006 - 63.000 € / 2007 - 64.000 €).

Bei Durchentscheidungsklagen erfolgt die Kostenentscheidung mit dem Urteil entsprechend dem Obsiegen oder Unterliegen der Beteiligten. In solchen Verfahren kommt es vermehrt zur Bewilligung von Prozesskostenhilfe für den Kläger. Ist Prozesskostenhilfe bewilligt, fallen die Kosten bei Unterliegen des Klägers der Justizkasse (Landeskasse) zur Last. Dies sind insbesondere die Kosten eines dem Kläger beigeordneten Rechtsanwalts. Eine spezifizierte Berechnung der damit durch Untätigkeitsklagen für die Justizkasse entstehenden Kosten wäre aber nur durch eine Auswertung der einzelnen gerichtlichen Verfahrensakte möglich. Das ist mit vertretbarem Aufwand nicht leistbar.

Weitere finanzielle Risiken durch Mehrkosten und Einnahmeverluste können aus der Nichterfüllung von Überwachungs- und Vollzugsaufgaben oder durch mangelhafte Dienstleistungsqualität entstehen (z.B. rückständige Erhebung und Beitreibung von Gebührenforderungen und Bußgeldern). Eine Berechnung dieser Risiko- und Schadenssummen ist wegen der unterschiedlichen Verfahrensstände in den jeweiligen Fachverfahren und den differenzierten Bewertungsansätzen zur Fachaufgabe nicht möglich.

## Anlage zur Mitteilung des Senats (Frage 6)

Seit dem Jahr 2002 sind im Stadtamt eine Reihe von Maßnahmen ergriffen worden, um die technischen Rahmenbedingungen zu verbessern und um Verwaltungsabläufe elektronisch zu unterstützen. Im Einzelnen waren dies:

- DV-Fachanwendung „ID Markt 2002“ zur Unterstützung der Marktverwaltung bei der Verwaltung von Großveranstaltungen in Bremen, produktiv 2002,
- Zutrittskontroll- und Alarm-System „effeff“ zur Erteilung von Zutrittsberechtigungen und Überwachung der Zutrittskontrolle in der Pelzerstr., produktiv Dezember 2002,
- DV-Fachanwendung „Condition Waffen-Jagd-Fischerei“, produktiv April 2003,
- DV-Fachanwendung –Zahlungssystem- „Zasys“ , Fa. HESS zur Automatisierung des Zahlungsverkehrs (Barzahlung mit Kassenautomaten, EC - Cash zur bargeldlosen Bezahlung an Multifunktionsterminals sowie Erstellung und Überwachung von Zahlungsanordnungen), produktiv April 2003/ Optimierung 2007,
- DV-Fachanwendung „IKONIZER“ zur Verwaltung der Schließanlagen, produktiv Mai 2003 ,
- DV-Zutrittskontroll- und Alarm-System „ARITECH“ zur Steuerung der Zutrittsberechtigungen in der Stresemannstr., produktiv Mai 2003,
- Kundenaufruf-System, „ARAS“, produktiv 2003,
- DV-Fachanwendung „FSW“ für Führerscheine, produktiv September 2003,
- DV-Fachanwendung für das Terminmanagement „TerminVer“ im BSC-Mitte, produktiv Oktober 2003/ Optimierung 2007,
- DV-Fachanwendung zur Kunden-/Terminsteuerungen „Kundenregis“ im Gebäude Stresemannstr., produktiv 2003,
- Übernahme der DV-Fachanwendung „Einbürgerung“ in Eigenproduktion vom SfIS, November 2003,
- Online - Handelsregistrauskunft,
- DV-Auswertungstool „BONITÄT“ für die IT-unterstützte Auswertung der entgegengenommenen Verpflichtungserklärungen, produktiv November 2004,
- DV-Fachanwendung „iKOL“ für Kfz-Zulassungen, produktiv Dezember 2004,
- Online - Zugang „GÖTE“ (Göttinger Transfer mit EDV) für einen papierlosen Datenaustausch von Prüfaufträgen und –Ergebnissen zwischen TÜV <-> Fahrerlaubnisbehörde, produktiv 2005,
- „Online-Fahrerkarte“ im Bereich Fahrerlaubnisbehörde für die Beantragung der Fahrerkarte und Auskünfte aus dem Zentralen Kontrollgerätregister (ZKR) beim KBA, produktiv 2005,
- DV-Anwendung „FundInfo“ (Fundamt) zur Verwaltung von Fundsachen, produktiv September 2005,

- DV-Fachanwendung „MIGEWA“ für Gewerbe, produktiv November 2005,
- DV-Fachanwendung „MESO“ für Melde-, Pass- und Ausweisangelegenheiten (inkl. digitale Pass- Ausweisbeantragung (DIGANT)), produktiv Dezember 2005,
- DV-Fachanwendung „MESO-Wahlamt“, produktiv Januar 2007,
- Online - Zugang der Ausländerbehörde zum Ausländerzentralregister (AZR), produktiv 2007,
- Online - Zugang der Ausländerbehörde zur Fachanwendung „VISA“ beim AZR, produktiv 2007,
- Online - Zugang der KFZ-Zulassungsstellen zum Zentralen Fahrzeugregister (ZFZR) beim Kraftfahrtbundesamt (KBA) (Kopfstelle), produktiv Dez. 2007,
- Online - Zugang der Führerscheinstellen zum Zentralen Fahrerlaubnisregister (ZFER) beim Kraftfahrtbundesamt (KBA) (Kopfstelle), produktiv Dez. 2007,
- elektronische Rückmeldung im Meldewesen mit Hilfe der in Bremen entwickelten Standards OSCI-Transport und XMeld, produktiv zum Januar 2008 und
- DV-Anwendung zur Vorgangsbearbeitung nach PsychKG , produktiv 2008.

Neben der Vielzahl von bereits umgesetzten Einzelmaßnahmen plant das Stadtamt die Realisierung folgender Anwendungen:

- Erneuerung der Einbürgerungssoftware,
- Erweiterung von „Politess“, „Mobile Datenerfassung Verkehrsüberwachung“ (MDV),
- Einsatz weiterer Programmmodule in der DV-Anwendung „Migewa“ u. a. für die Bearbeitung von Gewerbeüberwachungsangelegenheiten,
- neue DV-Fachanwendung für Besuchereinladungen,
- Einführung einer DV-Fachanwendung für Allgemeine Ordnungswidrigkeiten,
- neue DV-Fachanwendung für das elektronische Personenstandsregister (ePR) für Standesämter,
- neue DV-Anwendung elektronische Akte (eAkte) für Verkehrsordnungswidrigkeiten,
- neue DV-Anwendung Terminmanagement für das gesamte Stadtamt ,
- neue DV-Anwendung zur Dienstplanerstellung,
- neue DV-Anwendung für die digitale Führerscheinbeantragung (DIGANT-FS), den Führerschein-Direktversand und des elektronischen Führerscheinproduktionsinformationssystems (eFSINFO) durch bzw. bei der Bundesdruckerei,
- EC-Cash-Betrieb an Sachbearbeiterplätzen in der Kfz-Zulassungsstelle,

- Kfz-Archivdaten digitalisieren (Wegfall der Mikrofilme),
- Realisierung einer Schnittstelle vom Einwohnermeldewesenverfahren (MESO) u. a. zum Waffenverfahren (CONDITION) und Ausländerverfahren (ADVIS),
- Schaffung einer Schnittstelle von der Kfz-Zulassungsstelle (IKOL) zum TÜV zum Abgleich technischer Daten,
- Aufbau der virtuellen Poststelle, des elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfachs (EGVP) im Rahmen der einheitlichen bremischen Lösung,
- Umsetzung der Übertragung digitaler Fotos von Fotoautomaten u. a. zu MESO, ADVIS und
- neue Online - Auskunft zum Bundeszentralregister evtl. für das gesamte Stadtamt.

Das Stadtamt hat bisher folgende eGovernment-Angebote realisiert:

- Online - Auskunftsverfahren eKol/ Kfz.-Zulassungen für Behörden, produktiv Dezember 2004,
- Online - Wunschkennzeichenreservierung Kfz.-Zulassungen, produktiv 2005,
- Online - Auskunft Fundsachen (FundInfo) zur Suche nach verloren gegangenen Sachen über Gemeindegrenzen hinweg, produktiv September 2005,
- Online - Kfz-Zulassungen für Händler, produktiv 2006 und
- Online - Voranmeldung Eheschließung AUTISTA (Standesämter), produktiv Juli 2006.

Die Bereitstellung der folgenden eGovernment-Anwendungen befinden sich zum Teil bereits in Vorbereitung:

- Online - Auskunft aus dem Meldewesen für Private,
- Anbindung der Polizei an DV- FundINFO und

im übrigen in Planung:

- eGovernment Bezahlung über Internet,
- eGovernment Nachricht an Bürger zur Abholung von Dokumenten auf Handy und
- eGovernment Terminreservierung per Handy und Internet.

Neben den durch das Stadtamt umgesetzten und geplanten Maßnahmen hat die Senatorin für Finanzen den bremischen Behörden einige zentrale Anwendungen zur Verfügung gestellt, die ebenfalls im Stadtamt eingeführt worden sind:

- Haushaltsführung über DV-Anwendung SAP,

- Personalverwaltung und –management (PUMA-online),
- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterportal der FHB (MiP) und
- elektronische Arbeitszeiterfassung (ELAZE).