

Staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend			28. Sitzungsprotokoll
18. Wahlperiode der Bremischen Bürgerschaft			2011 - 2015
Sitzungstag: 09.10.2014	Sitzungsbeginn: 14:40 Uhr	Sitzungsende: 16:25 Uhr	Sitzungsort: Gustav-Heinemann-Bürgerhaus, Kirchheide 49, 28757 Bremen
Teilnehmer / innen: siehe anliegende Anwesenheitsliste			
Vorsitz: Frau Senatorin Stahmann			

Frau Senatorin Stahmann begrüßt die Mitglieder der staatlichen Deputation für Soziales, Kinder und Jugend und die anwesenden Gäste im Gustav-Heinemann-Bürgerhaus. Insbesondere begrüßt Sie Herrn Mohmeyer, der zukünftig anstelle von Frau Beyer, die ihr Amt als erste Sprecherin der Zentral Elternvertretung Bremen niedergelegt hat, an den Deputationssitzungen teilnehmen wird.

Frau Senatorin Stahmann entschuldigt Herrn Schwolow von der Seniorenvertretung.

Frau Gronholz (Hausleiterin des Gustav-Heinemann-Bürgerhauses) begrüßt Frau Senatorin Stahmann sowie die Mitglieder der Deputation und berichtet über den Umbau und die Wiedereröffnung des Gustav-Heinemann-Bürgerhauses. Den Deputierten bietet sie nach der Beendigung der Deputationssitzung eine Führung durch das Bürgerhaus an.

Folgende Tagesordnung wird genehmigt:

1. Protokoll über die Sitzung am 11.09.2014
2. Bericht über die Entwicklung der Sozialleistungen, 1. Halbjahr 2014
(Vorlage Nr. 116/14)
3. Produktplan-Controllingbericht 2014 (Januar bis Juni) für den Produktplan 41 – Jugend und Soziales
(Vorlage Nr. 117/14)
4. Verschiedenes
 - a) Übergänge aus der Werkstatt für behinderte Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt
(Vorlage Nr. 118/14)
 - b) Aktuelle Information Flüchtlingsunterbringung
(Mündlicher Bericht)
 - c) Fonds Heimerziehung der 50er und 60er Jahre
- Sachstand -
(Mündlicher Bericht)

TOP 1: Protokoll über die Sitzung am 11.09.2014

Frau Ahrens (Fraktion der CDU) merkt an, dass ihre Äußerung zu TOP 2 „Einrichtung eines Projektes „Forderungsmanagement und -realisierung“ bei der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen“ zu knapp wiedergegeben worden ist.

Sie bittet, den Satz wie folgt zu ändern: „Frau Ahrens (Fraktion der CDU) teilt mit, dass die CDU-Fraktion dieser Vorlage nicht zustimmen wird, weil das in der Vergangenheit eingesetzte Forderungsmanagement trotz Einsatzes von erheblich mehr Personals die offenen Forderungen von 9 auf 17 Mio EUR hat anwachsen lassen. Die CDU-Fraktion hält vor diesem Hintergrund die Vorlage und die darin vorgeschlagenen Maßnahmen in keiner

Form für ausreichend, um die offenen Beträge tatsächlich zu realisieren und bedauert es, dass alle Verbesserungsvorschläge der CDU zu diesem Thema immer wieder abgelehnt wurden.“

Weiterhin bittet die Verwaltung um folgende Ergänzung zu diesem TOP: „Durch die in Abstimmung mit der Senatorin für Finanzen erfolgte personelle Aufstockung können bestehende Forderungen trotz der Arbeitsbelastung im Amt für soziale Dienste aufgearbeitet bzw. zeitnah geltend gemacht und Optionen für verbesserte Abläufe in den betroffenen Bereichen entwickelt werden. In diesem Sinne wird auch die Einrichtung eines zentralen Inkassos durch die Senatorin für Finanzen im Zuge der Neuordnung der Aufgabenwahrnehmung vom Ressort unterstützt.“

Auf Nachfrage von Frau Grönert (Fraktion der CDU), dass die erbetene Übersicht über die erfolgten Rückforderungen im Bereich der unbegleitet minderjährigen Flüchtlinge für die Jahre 2012 und 2013 dem Protokoll als Anlage nicht beigefügt war, sagt die Verwaltung zu, die Übersicht dem Protokoll als Anlage beizufügen.

Die Verwaltung sagt ebenfalls zu, das Antwortschreiben an die Vorsitzende des Petitionsausschusses zur Nachfrage der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten in den Ressorts dem Protokoll als Anlage beizufügen.

Hinweis der Verwaltung:

„Übersicht über die erfolgten Rückforderungen im Bereich der unbegleitet minderjährigen Flüchtlinge für die Jahre 2012 und 2013“ sowie „Antwortschreiben an die Vorsitzende des Petitionsausschusses zur Nachfrage der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten in den Ressorts“ sind dem Protokoll als Anlage beigefügt.

Beschluss

Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend genehmigt das Protokoll mit den Ergänzungen über die Sitzung am 11.09.2014.

TOP 2: Bericht über die Entwicklung der Sozialleistungen, 1. Halbjahr 2014 **(Vorlage Nr. 116/14)**

Die Verwaltung führt in die Vorlage ein und beantwortet die Fragen der Mitglieder der Deputation.

Herr Rauscher berichtet, dass durch das Projektes „Forderungsmanagement und -realisierung“ bei der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen innerhalb von 4 Wochen 2,1 Mio. EUR geltend gemacht werden konnten.

Beschluss

Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend nimmt den Bericht über die Entwicklung der Sozialleistungen Januar bis Juni 2014 zur Kenntnis.

TOP 3: Produktplan-Controllingbericht 2014 (Januar bis Juni) für den Produktplan 41 **– Jugend und Soziales** **(Vorlage Nr. 117/14)**

Die Verwaltung führt in die Vorlage ein und beantwortet die Fragen der Mitglieder der Deputation.

Beschluss

1. Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend nimmt den Produktplan-Controllingbericht 2014 (Januar bis Juni) zur Kenntnis.

2. Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend stimmt den unter B.2 enthaltenen Haushaltsvollzugsangelegenheiten (Sperrenaufhebungen, Ermächtigung für den haushaltsneutralen Ausgleich und Nachbewilligung) zu und bittet die Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen um die weitere haushaltsrechtliche Veranlassung.

TOP 4: Verschiedenes

**a) Übergänge aus der Werkstatt für behinderte Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt
(Vorlage Nr. 118/14)**

Frau Grönert (Fraktion der CDU) bedankt sich für die Vorlage. Die Verwaltung beantwortet die Fragen der Deputierten.

Beschluss

Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend wird darum gebeten, den Bericht zur Kenntnis zu nehmen.

**TOP 4 b) Aktuelle Information Flüchtlingsunterbringung
(Mündlicher Bericht)**

Die Verwaltung berichtet, dass die Zugangszahlen im September dieses Jahres stark angestiegen sind und verweist auf die in der Sitzung verteilte Tabelle.

Im Anschluss diskutiert die Deputation ausführlich über die Situation von Flüchtlingen und unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen im Land Bremen. Insbesondere wird über den Versuch, ca. 30 schwierige unbegleitete minderjährige Flüchtlinge in einem ehemaligen Hotel in Strom unterzubringen, diskutiert.

Frau Senatorin Stahmann weist die Kritik der Fraktion der CDU, ihr wäre die Unterbringung der unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge egal, zurück.

Frau Senatorin Stahmann kündigt an, dass dem Jugendhilfeausschuss und der Deputation über die aktuelle Situation zur Unterbringung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge berichtet wird, wenn eine Konzeption und Standorte vorliegen.

Herr Tuncel (Fraktion Die Linke) lobt die gute Arbeit der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen und ihres Hauses und bietet die Unterstützung seiner Fraktion an.

Die Verwaltung berichtet über die geplante Fertigstellung von Übergangswohnheimen. Diese sieht wie folgt aus:

- Steingutstraße (100 Plätze) Ende Oktober 2014
- Überseetor (120 Plätze) November 2014
- Klinikum Bremen-Mitte (120 Plätze) November/Dezember 2014
- Lönningstraße (60 Plätze) Dezember 2014
- Grazer Straße (80 Plätze) Januar 2015
- Andernacher Straße (90 Plätze) Januar 2015

Die Fragen der Fraktion der CDU vom 29.09.2014 zum Thema Sicherheitsfirmen in Flüchtlingsunterkünften werden von der Verwaltung mündlich beantwortet.

Frau Senatorin Stahmann berichtet, dass dem Senat im Oktober eine Vorlage zur Aufnahme und Integration von Flüchtlingen in der Stadt Bremen vorgelegt wird. Anschließend wird der Deputation berichtet.

Beschluss

Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend nimmt den mündlichen Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

TOP 4 c) Fonds Heimerziehung der 50er und 60er Jahre
- Sachstand -
(Mündlicher Bericht)

Die Verwaltung berichtet, dass sich seit der Einrichtung des Fonds 2012 186 betroffene Personen aus der Stadt Bremen (105 Männer, 81 Frauen) und 30 Personen aus Bremerhaven gemeldet haben.

Es sind Anträge auf materielle Leistungen oder Rentenersatzleistungen gestellt worden.

Für 128 betroffene Personen wurden anschließend Vereinbarungen über Entschädigungen getroffen.

Ein ausführlicher Bericht kann bei der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen, Abt. Junge Menschen und Familie, angefordert werden.

Beschluss

Die staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend nimmt den mündlichen Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Frau Schmidtke (Fraktion der SPD) lobt ausdrücklich, dass die Deputation für Soziales, Kinder und Jugend seit 15 Jahren zum ersten Mal in Bremen-Nord stattfand.

Vorsitzende

Sprecher

Protokollführerin

Anlagen

- Übersicht über die erfolgten Rückforderungen im Bereich der unbegleitet minderjährigen Flüchtlinge für die Jahre 2012 und 2013 (zu TOP 1)
- Antwortschreiben an die Vorsitzende des Petitionsausschusses zur Nachfrage der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten in den Ressorts (zu TOP 1)

Die Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen

Staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend	Sitzung am: 11.09.2014 09.10.2014	Sitzungsort: Gustav-Heinemann-Bürgerhaus, Kirchheide 49, 28757 Bremen
---	---	---

ANWESENHEITSLISTE

Beginn der Sitzung: 14⁴⁰

Ende der Sitzung: 16²⁵

Mitglieder der staatlichen Deputation für Soziales, Kinder und Jugend

Vertreter/in des Senats	Unterschrift
Senatorin Anja Stahmann	<i>Anja Stahmann</i>
Staatsrat Horst Frehe	- E -

Vertreter/in der Bremischen Bürgerschaft	Unterschrift
Ahrens, Sandra (MdBB) CDU	<i>S. Ahrens</i>
Erlanson, Peter (MdBB) <i>Cinchi Tuncel</i>	<i>[Signature]</i>
Grönert, Sigrid (MdBB) CDU	<i>S. Grönert</i>
Kröhl, Susanne (Dep.) SPD	<i>S. Kröhl</i>
Möhle, Klaus (MdBB) SPD (Sprecher)	<i>Klaus Möhle</i>
Dr. Mohammadzadeh, Zahra (MdBB) B'90/Die Grünen	<i>Mohammadzadeh</i>
Öztürk, Patrick (MdBB) SPD <i>Dr. V. Marg. H. Schmidtke</i>	<i>Patrick Öztürk</i>
Prigge, Rolf (Dep.) SPD	<i>R. Prigge</i>
Dr. Schlenker, Stephan (MdBB) B'90/Die Grünen	<i>S. Schlenker</i>
Tuchel, Valentina (MdBB) SPD	<i>V. Tuchel</i>
Wendland, Susanne (MdBB) B'90/Die Grünen (stellvertr. Sprecherin)	<i>Susanne Wendland</i>
Dr. Yazici, Oguzhan, (MdBB) <i>Scharif Dettler</i>	<i>[Signature]</i>

Die Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen

Staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend	Sitzung am: 11.09.2014 09.10.	Sitzungsort: Gustav-Heinemann-Bürgerhaus, Kirchheide 49, 28757 Bremen
---	----------------------------------	---

Vertreter/innen der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen

Name	Name
H. Rose - 2 -	B. Schneider
Ulrike Frank	
Romy Kausler - 11 -	
Abt. 1 - 1 -	
K. Brinke	
D. Rogge	
Pleschke	
Wursthorn	
Bullig	

Gäste, Sachverständige und Vertreter/innen anderer Behörden/Institutionen

Name	Institution/Behörde
Schmidtman Dirk	MdBB B'90 DIE GRÜNEN
Aytaş, Pabon	MdBB SPD
Kämpfer, Petra	MdBB SPD
Gräfe-Heigl, Inge	Soz. ent. Dritt Der Paritätische
A. Kötter	Der Paritätische
Sylvia Gehrig	LTH PHJ
Catharina Schlegel	BEK-LV
Mathias Liederke	WV
Andreas Seele	ZEV

Die Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen

Staatliche Deputation für Soziales, Kinder und Jugend	Sitzung am: 11.09.2014 09.10.	Sitzungsort: Gustav-Heinemann-Bürgerhaus, Kirchheide 49, 28757 Bremen
---	----------------------------------	---

Gäste, Sachverständige und Vertreter/innen anderer Behörden/Institutionen

Name	Institution/Behörde
Gabi Lehmann	Wasser Report
Anja Pseudoff	DAS RCV
Gabi Helms	Verband Bremer Kindergruppen
Kirsten K. W.	"
Thomas Schwarz	Adelheidskammer Bremen
Johanna Sommer	Leila - Bremen
Wilke Reuehigs	- u - - u -
Hilke Bolk-Uhlmann	" "
Riegest, Julia	AWO
Heise, Jan-Peter	Bürger KB-Nord
Mami Jellef	MoosNord
Ute Pahlow	VfS Nord

zum Protokoll über die Sitzung der staatlichen Deputation für Soziales, Kinder und Jugend am 09.10.14 zu TOP 1

Übersicht über die erfolgten Rückforderungen im Bereich der unbegleitet minderjährigen Flüchtlinge für die Jahre 2012 und 2013

Generell werden Kosten, die Kommunen als örtliche Jugendhilfeträger für die Unterbringung und Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen (umF) aufwenden, durch ein vom Bundesverwaltungsamt betreutes Verfahren ausgeglichen. Damit wird insbesondere dem Umstand Rechnung getragen, dass die entsprechenden Aufwände bundesweit unterschiedlich verteilt sind. Die Stadtgemeinde Bremen meldet daher jeden Fall dem BVA, das daraufhin einen überörtlichen Jugendhilfeträger (Länder und Landschaftsverbände) bestimmt, der die entsprechenden Kosten zu tragen hat.

Die weitere Abwicklung erfolgt bilateral zwischen Bremen und dem zugewiesenen überörtlichen Jugendhilfeträger. Da die Kosten zeitversetzt in Rechnung gestellt werden, resultieren wesentliche Teile der Einnahmen eines Jahres noch aus den Ausgaben des Vorjahres.

Die Einnahmen und Ausgaben seit 2012 stellen sich wie folgt dar (in TEUR):

	2012	2013	1.1.-24.10.2014
Ausgaben	1.620	4.080	6.312
Einnahmen	659	2.065	4.076

Die dargestellten Einnahmen für das Jahr 2014 enthalten Sollstellungen in Höhe von rund 2.500 TEUR. Der Wert wird sich aufgrund der fortlaufenden Rechnungstellung bis zum Jahresende noch weiter erhöhen. Aufgrund der zeitversetzten Rechnungstellung werden Ausgaben aus dem Jahr 2014 erst im Folgejahr abgerechnet werden können.

Anlage zum Protokoll über die Sitzung der städtischen
Deputation für Soziales, Kinder u. Jugend am 09.10.14
zu TOP 1

Die Senatorin für Finanzen



Freie
Hansestadt
Bremen

Die Senatorin für Finanzen · Postfach 10 15 40 · 28015 Bremen

Bremische Bürgerschaft
Petitionsausschuss
z.Hd. der Vorsitzenden
Frau Gabriela Pionkowski
Haus der Bürgerschaft
Am Markt 20
28195 Bremen

Auskunft erteilt
Monika Heuß
Zimmer 14
Tel. (0421) 361 60 60
Fax (0421) 496 60 60
E-Mail
monika.heuss@finanzen.bremen.de

Mein Zeichen
(bitte bei Antwort angeben)
Q104

Bremen, den 11. August 2014

Sie haben ein Recht auf Antworten!
www.informationsregister.bremen.de

Nachfrage zur Tätigkeit der Bürgerbeauftragten in den Ressorts – anlässlich der Anhörung Petition L 18/316 Corinna Hagedorn am 9. Juli 2014

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,

Sie haben Frau Dr. Saebetzki – die Abteilungsleiterin für Personal bei der Senatorin für Finanzen – in der Sitzung des Petitionsausschusses vom 9. Juli 2014 gebeten, für die Angabe der E-Mail-Adressen der Bürgerbeauftragten zu sorgen. Das Problem ist so gelöst, dass in der Überschrift jetzt „Name/E-Mail“ auftaucht und sich bei Anklicken des Namens eine E-Mail öffnet, in der die betreffende E-Mail-Adresse bereits eingetragen ist.

Ich lege Ihnen noch einmal die aktuelle Aufstellung der Bürgerbeauftragten unter [bremen.de](http://www.bremen.de) als Ausdruck bei. <http://www.bremen.de/buergerservice/buergerbeteiligung/buergerbeauftragte>

Um Ihnen weiter auf Ihre Nachfrage bei Frau Dr. Saebetzki zu der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten in den Ressorts der bremischen Verwaltung eine Antwort geben zu können, habe ich eine Abfrage bei meinen Kollegen und Kolleginnen gemacht.

Festhalten kann ich für alle Ressorts, dass die Art der Anfragen sehr unterschiedlich ist und sich die Anfragen nur schwer quantifizieren lassen, da alle Bürgerbeauftragten mehrere und verschiedene Tätigkeiten ausüben.

Vorweg möchte ich in dieser Zusammenstellung die positive Wirkung des Bürgertelefons Bremen erwähnen. Häufig kommt eine telefonische Bürgeranfrage über das Bürgertelefon und wird bereits im Vermittlungsgespräch an die fachlich zuständige Stelle eines Ressorts durchgestellt. Vielfach werden in Ressorts Beschwerdebriefe an den Senator oder die Senatorin an den oder die Bürgerbeauftragte(n) zur Bearbeitung weitergegeben.

Es folgen die Rückmeldungen der Ressorts im Einzelnen.

Rechnungshof

Den Rechnungshof der Freien Hansestadt Bremen erreichen in seiner Funktion als unabhängiges Organ der öffentlichen Finanzkontrolle hin und wieder Hinweise von Bürgerinnen und Bürgern zu den verschiedensten Themen.

Dienstgebäude
Rudolf-Hilferding-Platz 1
(Haus des Reichs)
28195 Bremen

Briefkästen
Richtweg 25
Rövekamp 12

 Eingang
Rövekamp12
(Hofeinfahrt)

Telefax
(0421) 361 2965

Bankverbindungen
Bremer Landesbank (BLZ 290 500 00) Kto.1070 115000
Sparkasse Bremen (BLZ 290 501 01) Kto. 1090653
Deutsche Bundesbank,
Filiale Bremen (BLZ 290 000 00) Kto. 29001565

Die Antworten sind dabei abhängig von den beim Rechnungshof vorliegenden Erkenntnissen. Im Jahr 2014 wurden bislang neun Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern beantwortet.

Senatskanzlei

Die Anfragen, Beschwerden und Wünsche an die Senatskanzlei lassen sich grob in fünf Adressatenkategorien aufteilen:

- A. An das Rathaus – als Gebäudekomplex „Weltkulturerbe“ mit touristischen Nachfragen (Besichtigungen etc.) und Wissensnachfragen.
- B. An den Bürgermeister – dabei unterstellend, dass im Rathaus die Allgemeinzuständigkeit (u.a. Beschwerdestelle) für die Freie Hansestadt Bremen verankert ist, eine Richtlinienkompetenz gegenüber den Fachressorts besteht oder aus allgemeiner Unwissenheit. Persönliche Gesprächswünsche an den Bürgermeister.
- C. An die Senatskanzlei - in ihrer fachlichen Zuständigkeit oder als Vermittlungsstelle zu den Fachressorts. Dies beinhaltet auch die Hilfestellung bei Nachfragen der Kolleginnen und Kollegen vom zentralen Bürgertelefon.
- D. Als „Kummerkasten“ persönlicher Sorgen und Nöte, u.a. auch wegen fehlender anderweitiger Ansprechpartner. Bei dem Absenderkreis handelt es sich häufig um langjährig bekannte Personen.
- E. Anfragen aus anderen Bundesländern und Kommunen, insbesondere zum Meldewesen..

Die täglich mehrfach per Telefon, Brief, E-Mail oder persönlich eingehenden Bürgeranfragen bedingen in der Bearbeitung einen erheblichen zeitlichen Aufwand, insbesondere bei den telefonischen und persönlichen Kontakten. Die Häufigkeit unterliegt saisonalen Schwankungen und spiegelt aktuelle politische und öffentliche Diskussionen wieder. Die meisten Anfragen sind jedoch persönlicher Natur.

Als Angebot finden unter Teilnahme des Bürgermeisters Bürgersprechstunden vor Ort in den einzelnen Stadtteilen statt.

Der Großteil der Anfragen wird wegen fehlender Zuständigkeit an die fachlich zuständigen Ressorts / Dienststellen weitergeleitet. Insbesondere an das Stadtamt und dem Bereich Soziale Dienste. Im Übrigen gehört zur Aufgabenwahrnehmung die Zusammenstellung der fachlichen Informationen und Weiterleitung an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen sowie die Beantwortung von Briefen an den Bürgermeister.

Eine statistische Aufbereitung der Arbeit der Bürgerbeauftragten findet bisher nicht statt. Ein Teil der Anfragen wird zeitlich befristet archiviert.

Der Senator für Inneres und Sport

Im Jahr 2014 (wie in den Vorjahren) erreichen den Bürgerbeauftragten des Senators für Inneres und Sport Mails/Briefe/Anrufe/persönliche Vorsprachen ganz überwiegend zu Einzelfällen im *Aufenthalts- oder Staatsangehörigkeitsrecht*. In diesem Themenfeld geht es zumeist darum, einen Zwischenstand zu einem laufenden Verfahren in Erfahrung zu bringen oder in besonders eiligen Fällen einen Termin zu vermitteln. Viele Bürgerinnen und Bürger wenden sich an den Bürgerbeauftragten bzw. werden von 115 durchgestellt, weil die telefonische Erreichbarkeit im Stadtamt leider nicht durchgängig gewährleistet ist.

Der Bereich *Ordnungswidrigkeiten (Bußgeldstelle im Stadtamt)* macht den zweitgrößten Themenbereich aus.

Vom Aufkommen her folgen dann *die Beschwerden über das Verhalten von Polizeibeamten*. Diese Fälle werden dann aber ggf. von den internen Ermittlern übernommen.

Im Bereich Sport erreichen den Bürgerbeauftragten einige *Beschwerden, aber auch Anregungen zum Thema Bäder*, insbesondere anlässlich der aktuellen Debatte.

Eine Quantifizierung dieser Fallgruppen oder gar eine Klassifizierung bspw. nach Auskünften, Beratungen und Weiterleitungen erfolgt bislang nicht, wird aber mittelfristig angestrebt.

Der Bürgerschaftsabgeordnete der CDU und Deputationssprecher - Herr Wilhelm Hinners - hat für die nächste Sitzung der Deputation für Inneres und Sport im September einen Bericht zum Auskunfts- und Beschwerdemanagement des Innenressorts angefordert.

Der Senator für Justiz und Verfassung

Telefonische und schriftliche Anfragen von Bürgerinnen und Bürger werden soweit möglich beantwortet.

Anfragen und Berichtsbitten des Petitionsausschusses werden an die thematisch zuständige Fachabteilung im Hause weitergeleitet und dort bearbeitet. Beschwerden über die Gerichte und Staatsanwaltschaften sowie die Justizvollzugsanstalt bearbeitet hier die für die Dienstaufsicht zuständige Fachabteilung.

Mündliche sowie schriftliche Rechtsberatungsauskünfte dürfen mit Hinweis auf die öffentliche Rechtsberatung nicht erteilt werden.

Eine Statistik über Auskünfte, Beratungen, Weiterleitungen bzw. Beschwerden wird nicht geführt. Schriftliche Anfragen werden nach Erledigung themenbezogen zu den jeweiligen Generalsachakten genommen.

Die Senatorin für Bildung und Wissenschaft

Vorab muss gesagt werden, dass keine exakte Statistik zu den eingehenden Anfragen/Beschwerden geführt wird – für einige (normale) Wochen in diesem Jahr folgt ein Überblick, was tatsächlich hier eingeht.

Es gibt ca. 30 Anfragen/Beschwerden jede Woche, die einfachen Weiterleitungen sind dabei nicht erfasst.

Auskünfte	12
Beratungen	8
Beschwerden	10

Insgesamt hält sich das also die Waage – wobei die Beratungen und Beschwerden einen deutlich höheren Zeitaufwand benötigen und in vielen Fällen nur unter Beteiligung von vielen Kolleginnen und Kollegen zu lösen sind

Die Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen

Schriftlich haben sich Bürger/innen im ersten Halbjahr 2014 wie folgt an die Bürgerbeauftragte der senatorischen Behörde gewendet:

- a. Auskünfte 6,
- b. Beratungen 0,
- c. Weiterleitungen 18,
- d. Beschwerden 42

Telefonisch wenden sich im Durchschnitt 2 bis 3 Bürger/innen pro Woche mit unterschiedlichen Anliegen an die Bürgerbeauftragte der senatorischen Behörde. Mit Fragen und Anliegen im Zusammenhang mit Kinderbetreuung wenden sich viele Bürger/innen direkt an die Fachabteilung.

Bei den Bürgerbeauftragten des Amtes für Soziale Dienste (AfSD) sind im Zeitraum 01/2014 bis Ende 07/2014 insgesamt ca. 340 Beschwerden (allgemeine Beschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden) auf den unterschiedlichsten Wegen eingegangen. Beschwerden gehen telefonisch, per E-Mail, per Brief oder auch durch persönliche Vorsprachen ein. Durch die Bürgerbeauftragte der senatorischen Behörde, Frau Lohmann, erreichen das AfSD zusätzliche Beschwerden zur weiteren Bearbeitung. Der Wert entspricht ca. 49 Beschwerden, die monatlich im AfSD eingehen. Da dies kein planbarer Prozess ist, kann man nicht von regelmäßigen Abläufen sprechen, sondern lediglich anhand der gezählten Vorgänge Durchschnittswerte ermitteln. Nicht erfasst sind in diesen Zahlen reine Auskunftersuchen und Beratungen über bestimmte Dienstleistungen des Amtes, für die keine eigenen Vorgänge angelegt werden. Geschätzt sind es im genannten Zeitraum noch einmal 300 Auskunftersuchen, Vorsprachen und Beratungen, die über das AfSD beantwortet wurden. Dies entspricht ca. 43 Vorgängen im Monat.

Weiterleitungen von Anfragen erfolgen über das von hier betreute Office-Postfach. Von 01/2014 bis Ende 07/2014 sind ca. 630 Anfragen / Beratungersuchen von hier weitergeleitet worden.

Dies entspricht ca. 90 Weiterleitungen, die monatlich von hier erfolgen.

Bei der Darstellung der Fallzahlen erscheint uns wichtig, darauf hinzuweisen, dass der Zeitaufwand für die Abwicklung der jeweiligen Anliegen variabel ist und von den Gegebenheiten des Einzelfalles abhängt.

Der Senator für Gesundheit

Aufkommen:

Als Bürgerbeauftragter erreichen mich monatlich ca. 3-4 Sachverhalte. Davon werden $\frac{3}{4}$ an das beim SG etablierte Beschwerdemanagement weitergeleitet, welches Beschwerden über Krankenhausbehandlungen abarbeitet. Dieses wird nicht von mir betrieben, sondern im Referat Landeskrankenhausplanung.

Die meisten Fälle ca. 90% erreichen uns schriftlich (E-Mail oder Brief). In den wenigstens Fällen werde ich dabei als Bürgerbeauftragter angeschrieben sondern in der Regel wird der Senator persönlich angeschrieben.

Die Inhalte sind vor dem Hintergrund des geringen Fallaufkommens sehr unterschiedlich. Sie reichen von Beschwerden über Baulärmemissionen, Umgang mit Asbest auf Baustellen, Umgang der Rettungswagenbesatzung mit Patienten, Nichtraucherchutzgesetz, ärztliche Versorgung in einzelnen Stadtgebieten bis hin zu Tierschutzfragen.

In der Regel erfolgt die Beantwortung durch mich oder das Fachreferat. Eine Beantwortung durch den Senator in Form eines Briefes erfolgt selten.

Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr

Quantitative Angaben sind leider nicht möglich, da nicht alle Beratungsgespräche, Auskunftserteilungen etc. dokumentiert werden. Grundsätzlich lässt sich aber sagen, dass alle Bürgeranfragen, die hier im Hause SUBV eingehen (ob aus den anderen Ressorts an uns weitergeleitet oder vom Bürgertelefon an uns durchgestellt) an die zuständigen Stellen zur Prüfung und Stellungnahme weitergereicht werden.

Bezug nehmend auf die Intention der weitergeleiteten Petition (L 18/316), möchte ich nur beispielhaft zwei Einwendungen von Bürgern nennen, deren Eingang und Bearbeitung auch ohne das erbetene Online-Portal problemlos funktioniert haben:

1. Beispiel: Telefonischer Hinweis eines Bürgers, auf die Straßenbeleuchtung, die tagsüber noch in Betrieb war und somit unnötig Strom (Kosten) verbrauchte, führte nach ein paar kurzen Telefonaten zu dem Ergebnis, dass im betroffenen Straßengebiet Reparaturarbeiten an den Straßenlaternen durchgeführt wurden und die Beleuchtung zu Kontrollzwecken zeitweise angelassen werden musste.
2. Beispiel betrifft ein Schreiben, das aus dem Haus der Senatorin für Finanzen an SUBV weitergeleitet wurde und wo es auch um einen Sparvorschlag eines Bürgers in Bezug auf den Ausbau der H.-H.-Meier-Allee ging.

Auf der Homepage des Senators für Umwelt, Bau und Verkehr gibt es einige interaktive Angebote für Bürgerinnen und Bürger: Beschwerden zum Fluglärm und Anregungen zur Aufstellung des aktuellen Flächennutzungsplans.

Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen

Eine statistische Erfassung der (eher seltenen) Bürgeranfragen findet im Hause SWAH nicht statt, das wäre im Übrigen auch angesichts der geringen Anzahl nicht aussagekräftig. Bei den Anfragen (vielleicht ein bis zwei im Monat), die schriftlich oder telefonisch hier eingehen, handelt es sich in der Regel um Beschwerden von Kunden des Job Centers. Die werden dann an die Fachabteilung weitergegeben, die überprüft, ob sie der Beschwerde abhelfen können.

Der Senator für Kultur

Der Bürgerbeauftragte beim Senator für Kultur gibt Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zu den vom Ressort bearbeiteten Kultursparten Theater, Tanz, Musik, Museen, bildende Kunst, Kunst im öffentlichen Raum oder Stadtkultur.

Im Zentrum der Arbeit steht dabei, nach Möglichkeit den Zugang zum bremischen Kulturangebot zu erleichtern und Interesse zu wecken.

Wichtigstes eigenes Projekt des Bürgerbeauftragten ist daher die Betreuung des Kulturtickets. Hier können Menschen mit geringem Einkommen Eintrittskarten für bestimmte Kulturveranstaltungen für drei Euro erwerben. In Zusammenhang mit dem Kulturticket sind regelmäßig Fragen, Wünsche und Anregungen von Bürgerinnen und Bürgern zu bearbeiten. Darüber hinaus ist der Bürgerbeauftragte als Ressortvertreter eingebunden in die Erarbeitung des Aktionsplans zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Auch die Pflege der Homepage des Ressorts fällt als direkte Schnittstelle zu Bürgerinnen und Bürgern in die Arbeit des Bürgerbeauftragten.

Zudem sind in wechselnder Häufigkeit Anfragen zu unterschiedlichen Themenkomplexen zu bearbeiten, bei denen häufig Ansprechpartner in den nachgeordneten Dienststellen, den Eigenbetrieben kultureller Bildung oder in den Kultureinrichtungen vermittelt werden.

Dies reicht von Fragen zur bremischen Stadtgeschichte oder zu denkmalgeschützten Gebäuden über Anfragen zu Auftrittsmöglichkeiten für Künstlerinnen und Künstler, Informationen über Kunstwerke im öffentlichen Raum bis hin zu Meinungsäußerungen zu den Ergebnissen künstlerischer Produktion. Hier wird – oft gemeinsam mit den entsprechenden Stellen in den Kultureinrichtungen – nach Lösungsmöglichkeiten gesucht.

Die Senatorin für Finanzen

Ressortbereich Steuern und Finanzämter

Der Kontakt zu Bürgern besteht mindestens einmal täglich. Die aufgeführten Tätigkeiten werden bis auf Buchstabe b) vollumfänglich wahrgenommen. Dabei halten sich Weiterleitungen in die Finanzämter, weil die Bürger die falsche Behörde auswählen (Senatorin für Finanzen statt Finanzamt) und allgemeine Auskünfte zu steuerlichen Themen die Waage. Besonders empfänglich für Beschwerden ist der Montag. Die Bürger und Bürgerinnen nutzen offensichtlich das Wochenende, um Ihre Beschwerden zu formulieren. Auskünfte werden regelmäßig zu aktuellen steuerlichen Themen gegeben, je nachdem, was gerade in den Medien diskutiert wird. Auf Grund des derzeitigen Bearbeitungsstandes zu den Steuererklärungen ist natürlich auch dies eine häufig gestellte Frage. Auf Grund jüngster Ereignisse gehen auch viele Anfragen von Studierenden zu Zahlen von Steuerhinterziehungen und -verkürzungen ein, die sie für ihre Abschlussarbeiten benötigen.

Steuerliche Beratungen dürfen unter Hinweis auf das Steuerberatungsgesetz nicht durchgeführt werden. Hier können nur allgemeingültige Erklärungen gegeben werden, die deshalb unter a) einordnet sind.

Die Schätzung daher seit Anfang 2014:

- a) Auskünfte 120
- b) Beratungen –
- c) Weiterleitungen 78
- d) Beschwerden 24

Übrige Ressortbereiche (Haushalt und Personal)

Eine spezielle Statistik für Anrufe und E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern bei der Bürgerbeauftragten wird nicht geführt, die Auskünfte werden allerdings aufbewahrt.

Das Grundprinzip ist die Erreichbarkeit einer ersten Ansprechperson für Außenstehende. Die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter werden abgearbeitet, bei versäumten Anrufen wird zurückgerufen.

Es gibt eine eher wechselnde Häufigkeit von Anrufen, Mails und weitergegebenen schriftlichen Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern aus dem Büro der Finanzsenatorin. Über die Telefonnummer der Bürgerbeauftragten bei der Senatorin für Finanzen werden häufig allgemeine Fragen zu einem Verwaltungsvorgang gestellt, bei denen dann die Anrufenden zu der Ansprechperson bei der Senatorin für Finanzen weitervermittelt werden bzw. die Auskunft in einem anderen Ressort gegeben werden kann.

Anfragen per Mail werden an die jeweils fachlich zuständige Stelle im Finanzressort oder aber an den/die Bürgerbeauftragte(n) eines anderen Fachressorts weitergeleitet. Dabei wird möglichst die Beantwortung an die Bürger/-innen im Blick behalten.

Zum Teil lässt sich die Tätigkeit als allgemeiner Wegweiser für Bürgerinnen und Bürger zu den Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortungsbereichen innerhalb der Bremischen Verwaltung beschreiben.

Beschwerden sind eher selten, betreffen meist den Kontakt mit einer zugeordneten Dienststelle (wie die Finanzämter oder Performa Nord). Hier werden die zuständigen Stellen gebeten, die Angelegenheit aufzuklären.

In den Monaten Januar bis Juli 2014 wurden ca. 50 Bürgeranliegen bearbeitet, das entspricht ungefähr zwei Fällen in der Woche. Dabei ist die Bearbeitungsintensität und -dauer des einzelnen Vorgangs jeweils sehr unterschiedlich gewesen.

Ich hoffe, dass Sie durch diese Zusammenstellung einen Eindruck der großen Ernsthaftigkeit gewinnen konnten, mit der sich die verschiedenen Senatsressorts darum bemühen, für Bürgerinnen und Bürger erreichbar und ansprechbar zu sein.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Monika Heuß