

Antrag

**der Abgeordneten Dr. Andreas Dressel, Frank Schmitt, Jan Quast, Olaf Steinbiß,
Barbara Duden, Regina-Elisabeth Jäck, Milan Pein, Dr. Mathias Petersen,
Carola Veit (SPD) und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Dr. Anjes Tjarks, Anna Gallina, Christiane Blömeke,
Murat Gözay, Farid Müller (GRÜNE) und Fraktion**

Betr.: Angebotsoffensive für Hamburgs Kundenzentren: schnellere Terminvergabe, einheitliche und längere Öffnungszeiten, Ausweitung der digitalen Angebote

2016 kam es infolge von Personalengpässen zu langen Wartezeiten in den Kundenzentren, zeitweise waren in einzelnen Kundenzentren über Monate keine Termine mehr frei. Auch die Bürgerschaft hat die Schwierigkeiten bei der Terminvergabe zuletzt intensiv debattiert. Nach einer Einstellungsoffensive normalisiert sich die Situation nun wieder, die Vorlaufzeiten bei der Terminvergabe sowie die Wartezeiten für Spontankundinnen und -kunden haben sich deutlich verringert. Es besteht parteiübergreifend Konsens, dass sich eine solche Situation in unserer Stadt nicht wiederholen soll und darf. Hierzu sind die zwischenzeitlich erreichten Verbesserungen zu verstetigen und fortzuschreiben.

Die Koalition will aber noch mehr: Eine bürgernahe und dienstleistungsorientierte Verwaltung muss sich heute stärker an der Lebenswirklichkeit der Menschen orientieren. Dazu gehört nicht nur eine zügige Terminvergabe. Dazu gehört auch die Möglichkeit, außerhalb der normalen Arbeitszeit und möglichst auch von zu Hause aus noch mehr Behördenangelegenheiten zu erledigen. Wer zum Beispiel sich anmelden oder einen Kinderreisepass beantragen möchte, soll hierzu nicht extra einen Tag Urlaub nehmen müssen. Alle Kundenzentren sollten daher deutlich vor 9 Uhr und deutlich nach 17 Uhr sowie auch über die Mittagszeit Termine anbieten. Und wenn der Gesetzgeber vorschreibt, dass eine Ummeldung 14 Tage nach Einzug erfolgt sein muss, dann muss innerhalb von dieser Frist ein Termin zur Ummeldung frei sein. Selbstverständlich muss es auch zukünftig weiterhin möglich sein, spontan und ohne Termin Anliegen im Kundenzentrum zu erledigen. Grundsätzlich sollten zudem solche Angelegenheiten, für die ein persönliches Erscheinen im Kundenzentrum nicht vorgeschrieben ist, online zu erledigen sein. Zu diesen Maßgaben sind die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen sowie entsprechend einheitlich und zentral im Hinblick auf Personal, Ressourcen, Standards und Technik zu steuern.

An der Caffamacherreihe/Kaiser-Wilhelm-Straße entsteht bis 2018 ein neues modernes Kundenzentrum des Bezirksamtes Hamburg-Mitte. Hier würde sich anbieten, zentral für alle Hamburgerinnen und Hamburger eine Samstagsöffnung zu prüfen.

Leistungsversprechen für noch bürgernähere Kundenzentren könnten mithin sein:

- Terminvergabe innerhalb von zehn – 14 Tagen,
- Einheitliche und längere Öffnungszeiten (sowohl in den Morgen- als auch in den Abendstunden) in allen Kundenzentren,

- Prüfung einer Samstagsöffnung im neuen Kundenzentrum in der Innenstadt,
- Online-Terminvergabe nicht nur standort-, sondern auch terminbezogen anbieten,
- mehr räumliche und zeitliche Flexibilität durch Ausweitung der Möglichkeiten, Behördengänge online zu erledigen.

Nach der 2016 erfolgten Einstellungsoffensive sind die Kundenzentren nun auch bezirksübergreifend zu steuern, um eine solche Angebotsausweitung verlässlich zu realisieren und langfristig sicherzustellen. Längere und einheitliche Öffnungszeiten können nur angeboten werden, wenn entsprechend Fachpersonal vorhanden ist. Neben weiteren Einstellungen ist auch eine gemeinsame Personalsteuerung notwendig, um bei Vakanzen, in Krankheits- und Urlaubsfällen Lücken füllen zu können. Grundsätzlich gilt, dass über die ganze Stadt verteilt viele Kundenzentren für die Bürgerinnen und Bürger vorhanden sind. Daran soll nicht gerüttelt werden. Sofern zur Umsetzung des neuen Konzepts einzelne Standortverlagerungen oder -zusammenführungen von Kundenzentren notwendig sind, sind im Bedarfsfall den Bezirken in eigener Verantwortung ortsangepasste Übergangslösungen oder andere flankierende Maßnahmen zu ermöglichen.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. die Vorlaufzeit zur Terminvergabe deutlich auf zehn – 14 Tage zu senken,
2. die Öffnungszeiten der Hamburger Kundenzentren zu vereinheitlichen und deutlich auszuweiten, sodass auch Termine außerhalb der normalen Arbeitszeit wahrgenommen werden können,
3. die Online-Terminvergabe zeitnah von der nicht nur standortbezogenen auf eine auch terminbezogene Abfrage abzuändern und auch eine telefonische Terminvergabe über den Telefonischen HamburgService zu ermöglichen,
4. zu prüfen, ob das neue innerstädtische Kundenzentrum in der Caffamacherreihe auch Samstagsöffnungen anbieten kann,
5. verstärkt digitale Möglichkeiten der Erledigung von Behördengängen anzubieten, sofern ein persönliches Vorsprechen nicht notwendig ist,
6. im Rahmen der Geschäftsprozessoptimierung und einer einheitlichen Steuerung auch eine zeitnahe Bedienung der Spontankundinnen und -kunden und eine Gewährleistung von ausgewählten Expressdienstleistungen ohne Wartezeit in den Kundenzentren sicherzustellen,
7. zu prüfen, ob insbesondere vor den Sommerferien die Ausstellung von Pässen durch prioritäre Bearbeitung beschleunigt werden kann,
8. eine bezirksübergreifende Steuerung aus einer Hand anzustreben, um die Angebotsausweitung zu realisieren und langfristig verlässlich sicher zu stellen,
9. der Bürgerschaft beziehungsweise dem Verfassungs- und Bezirksausschuss fortlaufend über die Planungen und Maßnahmen zur Umsetzung dieser Ziele zu berichten und im Rahmen dessen zu gegebener Zeit auch eine Umsetzungsplanung vorzulegen, die auch die einzelnen Schritte der Umsetzung benennt und Zeiträume festlegt, innerhalb derer die Verbesserungen erreicht werden sollen,
10. nach Umsetzung der Angebotsoffensive mit einem der Bürgerschaft im Rahmen der Berichterstattung zum Haushaltsverlauf jeweils zur Kenntnis zu gebenden Monitoring die Einhaltung der zentralen Leistungsversprechen transparent zu machen,
11. für die Bezirksamter im Rahmen eigener Organisationsentscheidungen ortsangepasste Übergangslösungen oder andere flankierende, gegebenenfalls temporäre Maßnahmen zuzulassen, sofern infolge der Neustrukturierung einzelne Veränderungen, Verlagerungen oder Zusammenlegungen von Standorten notwendig werden.