

## **Antrag**

**der Abgeordneten Dr. Jens Wolf, Karin Prien, Joachim Lenders,  
Richard Seelmaecker, Birgit Stöver (CDU) und Fraktion**

**zu Drs. 21/7805**

**Betr.: Keine Schließung von Kundenzentren – Leistungsfähigkeit aller Hamburger Kundenzentren nachhaltig verbessern**

Ob Ummeldung des Wohnsitzes, Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen oder Beurkundung von Geburten und Sterbefällen – mit keiner anderen staatlichen Stelle kommen Hamburger persönlich so oft in Kontakt wie mit den 19 Kundenzentren der sieben Bezirke. Doch dieser „Service“ verlangt den Bürgern eine Menge Geduld ab. Lange Schlangen, monatelange Wartezeiten und unbesetzte Stellen führen seit Monaten zu Frustration und absolutem Unverständnis. Trotz steigender Aufgaben für die Mitarbeiter wurde die Zahl der Stellen in den letzten Jahren aus Spargründen erheblich reduziert, anstehende Pensionierungswellen blieben unberücksichtigt. Dies ist ein politischer Skandal und ein eklatantes politisches Versagen des Senats, das nun repariert wird. Seit über zwei Jahren werden den Bürgern elementare Dienstleistungen verweigert und jetzt gibt sich Rot-Grün als entscheidende Reformkraft aus.

Zwar wurde aufgrund des massiven öffentlichen Drucks im vergangenen Sommer eine längst überfällige Verstärkung des Personals vorgenommen, doch muss diese auch langfristig abgesichert sein.

Der Antrag von Rot-Grün ist ein Schritt in die richtige Richtung zur dauerhaften und nachhaltigen Entlastung der Kundenzentren, aber die geforderten Maßnahmen reichen nicht aus, um eine verlässliche Verbesserung der Leistungsfähigkeit zu erreichen. So fehlt es beispielsweise an einer geeigneten Software, mit der im Online-Terminvergabesystem überprüft werden kann, ob sich Bürger mehrere Termine geben lassen, obwohl sie nur einen benötigen. Ebenso bedarf es einer Möglichkeit zur Vergabe freier Resttermine und von Familienterminen sowie der Zulassung von Kunden, deren Anliegen besonders dringend ist. Darüber hinaus sind im Sinne der Kundenfreundlichkeit Schließungen von Kundenzentren ausdrücklich abzulehnen. Es darf weder eine vorübergehende Schließung von Kundenzentren in den Sommermonaten geben noch eine dauerhafte Schließung ganzer Standorte.

**Die Bürgerschaft möge beschließen:**

**Der Senat wird ersucht,**

1. eine vorübergehende Schließung von Kundenzentren in den Sommermonaten zu verhindern,
2. eine dauerhafte Schließung von Kundenzentren durch Zusammenlegungen von Standorten zu verhindern,
3. die in 2016 wieder besetzten Stellen in den Kundenzentren dauerhaft besetzt zu halten,

4. die Vorlaufzeit zur Terminvergabe endlich auf maximal zehn Tage zu senken,
5. die technischen Voraussetzungen zu schaffen, um „Doubletten“, also Bürger, die sich online mehrere Termine geben lassen, aber nur einen benötigen, zu verhindern,
6. die Vergabe freier Resttermine und kurzfristig frei gewordener Termine zu ermöglichen,
7. die Einrichtung von Familienterminen zu ermöglichen,
8. die tatsächlichen Bearbeitungszeiten für einzelne Vorgänge zu erfassen und dies der Terminplanung zugrunde zu legen,
9. dafür Sorge zu tragen, dass Kunden, deren Anliegen besonders dringend ist, spontan zugelassen werden,
10. eine klare Überwachung der künftigen Personalentwicklung, insbesondere im Hinblick auf altersbedingte Abgänge und Versetzungen, und eine rechtzeitige Nachbesetzung der Stellen zu gewährleisten,
11. der Bürgerschaft bis zum 30. Juni 2017 zu berichten.