

Antrag

**der Abgeordneten Anja Quast, Olaf Steinbiß, Ole Thorben Buschhüter,
Ralf Neubauer, Milan Pein, Dr. Mathias Petersen, Frank Schmitt,
Sören Schumacher, Ali Simsek, Carola Veit, Ekkehard Wysocki (SPD)
und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Lisa Kern, Maryam Blumenthal, Eva Botzenhart, Alske Freter,
Sina Imhof, Jennifer Jasberg, Lisa Maria Otte, Dr. Till Steffen,
Lena Zagst (GRÜNE) und Fraktion**

**Betr.: Gute Kundenzentren für alle: Neuordnung der KUZ Einwohnerdaten und
KUZ Ausländerangelegenheiten**

Für die Belange der Hamburger:innen sind die bezirklichen Anlaufstellen ein wesentlicher Schnittpunkt zur Verwaltung, in denen die für das Leben in Hamburg und Deutschland relevanten verwaltungsbezogenen Themen bearbeitet und Dokumente ausgestellt werden. Für alle Bürger:innen sind die Kundenzentren, Fachbereich Einwohnerdaten, und für Hamburger:innen mit ausländischer Staatsbürgerschaft bei aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen die Kundenzentren, Fachbereich Ausländerangelegenheiten, zuständig. Beiden Institutionen ist seit einigen Jahren gemeinsam, dass sie in ihrer Arbeitsbelastung immer wieder an ihre Grenzen stoßen und somit den Bürger:innen nicht zeitnah zur Seite stehen können.

Für die bezirklichen Kundenzentren wurde in dieser Hinsicht bereits im Jahre 2017 Handlungsbedarf erkannt und Änderungen angestoßen: Das Projekt Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg (Projekt KUZ, siehe Drs. 21/9255) wurde von der Finanzbehörde als Umsetzung der von der Bürgerschaft beschlossenen Angebotsoffensive für Hamburgs Kundenzentren (Drs. 21/7805) eingesetzt. Ursprünglich war eine Laufzeit von zwei Jahren vorgesehen; diese wurde letztlich bis zum 30.09.2021 (siehe Ergänzungs-Drs. 22/3674) verlängert. Aktuell wird die Evaluation des Projektes in der Finanzbehörde erarbeitet.

Die Angebotsoffensive – und somit auch das Projekt KUZ – gab ein klar formuliertes Ziel vor: Es sollten die Kundenzentren der Bezirksämter in die Lage versetzt werden, moderner und effektiver zu arbeiten. Dafür vorgesehene Etappen waren etwa die Verkürzung der Dauer der Terminvergabe, die Vereinheitlichung und Verlängerung sowie Ausweitung der Öffnungszeiten, die Erweiterung der digitalen Nutzungsmöglichkeiten der Angebote und ein bezirksübergreifender Leitstand zur effizienten Personalsteuerung.

Es deutet alles darauf hin, dass in der in Kürze zu erwartenden Evaluation das Projekt KUZ als Erfolg bewertet wird. Die Zahlen aus dem Jahre 2019 (siehe Drs. 21/18401) sprechen für sich: Zehn bis 14 Tage beträgt inzwischen die Durchschnittszeit zwischen Terminvereinbarung und -wahrnehmung, die Wartezeit in den Kundenzentren beträgt durchschnittlich nur noch fünf Minuten, die Bearbeitungsdauer der Anliegen hat sich verkürzt und die Öffnungszeiten sind ausgeweitet worden, inklusive einer Öffnung des Kundenzentrums Hamburg-Mitte am Sonnabend. Der Schließung der Standorte Bramfeld, Finkenwerder, Walddörfer und Wilhelmsburg wurde mit der Ein-

setzung eines mobilen Kundenzentrumteams begegnet, das jeweils an einzelnen Wochentagen in den Stadtteilen vor Ort ist und Bürger:innenanliegen bearbeitet, was besonders in den weniger gut angebundenen Stadtteilen eine notwendige Ergänzung darstellt. Darüber hinaus ist das mobile Team mit etwa fünf Außeneinsätzen im Monat an verschiedenen Standorten wie etwa Justizvollzugsanstalten, Senior:innenheimen oder an der Universität Hamburg im Einsatz.

Die neue flexible Struktur zeigt ihre besondere Stärke aktuell unter pandemischen Bedingungen. Viele Bürger:innen konnten während der Pandemie ihre Ausweisangelegenheiten nicht erledigen, benötigen nun aber mit wieder einsetzenden Reisemöglichkeiten kurz- und mittelfristig gültige Bundespersonalausweise und Reisepässe. Aufgrund der zu erwartenden hohen Nachfrage ist daher kurzfristig ein zusätzliches temporäres Kundenzentrum in den Messehallen errichtet worden. Stand 17. August haben von dem zusätzlichen Angebot für bezirkliche Dienstleistungen über 50.000 Hamburger:innen profitiert. Dies zeigt den Erfolg der Sonderaktion und ist ein Paradebeispiel für eine schnelle, effektive und bürgernahe Verwaltung. Darüber hinaus öffnete seit April 2021 bis einschließlich 28. August 2021 jedes Bezirksamt mindestens an zwei Samstagen im Monat jeweils mindestens ein Kundenzentrum von 9 Uhr bis 16.15 Uhr.

Bereits jetzt zeichnet sich ab, dass die Evaluation die einzelnen Bausteine der erfolgreichen Neuorganisation aufzeigen und klarstellen wird, welche Maßnahmen in den Linienbetrieb überführt werden können und sollen.

Dabei haben mehrere entscheidende Faktoren im Projekt zu seinem Erfolg beigetragen: Erstens einerseits die Vorgabe und andererseits der Wille seitens der Bezirksämter und der Beschäftigten, von ausgetretenen Pfaden abzuweichen und den Versuch zu wagen, die Kundenzentren und die Arbeit in diesen anders als bisher gewohnt zu organisieren. Zweitens hat die erhöhte Personalausstattung der Kundenzentren in Form von 75 Vollzeitäquivalenten sowie zweieinhalb Vollzeitäquivalenten (VZÄ) im Leitstand des Projektes KUZ einen ganz erheblichen Beitrag zum Erfolg des Projekts geleistet. Diese Erfolgsfaktoren der flexiblen Organisationsmöglichkeiten und des verbesserten Personalschlüssels müssen bei der Überführung in den Linienbetrieb unbedingt berücksichtigt werden.

Der Kundenservice der Stadt Hamburg ist außerdem mit den Kundenzentren, Fachbereich Ausländerangelegenheiten befasst. Die dortige Entwicklung der Arbeitsbelastung in den letzten Jahren lässt sich laut Berichten mit denen der Kundenzentren vor 2018 vergleichen: die Terminvergabe ist schwierig, die Wartezeit bis zum Termin lang und die Bearbeitungszeiten der Anliegen in vielen Fällen nicht mehr zeitgemäß möglich (siehe Drs. 21/15905). Der Auftrag, dies zu verbessern, ist bereits im Koalitionsvertrag (Seite 24) festgeschrieben: „Die Strukturen im Kundenservice werden insbesondere hinsichtlich der bezirklichen Ausländerdienststellen weiter überprüft und verbessert.“

Ein pandemiebedingter Bearbeitungsstau zeichnet sich zusätzlich ab. Um diesem zu begegnen, wurde das temporäre Kundenzentrum in den Messehallen ebenfalls mit der Bearbeitung von aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen betraut (unter anderem Anträge für eAT (elektronische Aufenthaltstitel) mit Aufnahme der biometrischen Daten und Gebührenzahlung).

Die langfristige Überlastung wird damit jedoch nicht abgebaut. Um dieser entgegenzutreten, wurde von der Behörde für Inneres und Sport (BIS) von April 2019 bis Oktober 2020 das Projekt KOALA („Künftige Organisation der ausländerbehördlichen Aufgaben“) durchgeführt und als Ergebnis dessen unmittelbar im Anschluss das Programm „KUNdE“ (**K**undenorientierte **U**msetzung der **N**euorganisation der bezirklichen **A**usländerdienststellen im **E**inwohnerwesen) eingesetzt (Drs. 22/2695, 22/5056). Hier sollen die Empfehlungen des Projekts KOALA umgesetzt werden: unter anderem ein verbessertes Bearbeitungsverfahren für Anträge, eine effizientere Struktur in der Sachbearbeitung, eine zentrale übergreifende Steuerung und ein verbesserter Einarbeitungsprozess für neue Mitarbeitende.

Ein besonderes Augenmerk muss nun darauf liegen, dass die Kundenzentren, Fachbereich Ausländerangelegenheiten ebenso von den im Projekt identifizierten verbesserten Prozessen und einem angemessenen Personalschlüssel profitieren wie die Kundenzentren, Fachbereich Einwohnerdaten und auch hier die Empfehlungen des Projekts für den Regelbetrieb umgesetzt werden. Allen Hamburger:innen, unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit, muss ein niedrigschwelliger, unkomplizierter und reibungsloser Zugang zur Verwaltung zur Verfügung stehen, im Rahmen dessen ihre Anliegen zeitnah bearbeitet werden.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. der Bürgerschaft zu berichten über
 - a) die Ergebnisse der Evaluation zum Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ sowie
 - b) den Sachstand der Projekte und Programme zu der Neuorganisation der KUZ Ausländerangelegenheiten;
2. für die KUZ Einwohnerdaten, auf Grundlage der Ergebnisse und Evaluation des Projekts KUZ, eine konzeptionelle Neuordnung sowie einen belastbaren Zeitplan für die Umsetzung sicherzustellen;
3. die Umsetzung der Ergebnisse des Projekts KOALA im Programm „KUNdE“ für die KUZ Ausländerangelegenheiten weiter mit Nachdruck zu verfolgen;
4. dabei sicherzustellen, dass flexible und bedarfsgerechte Dienstleistungen für alle Bürger:innen weiterhin zur Verfügung stehen, die den Zugang zu den Kundenzentren auch dezentral und online ermöglichen und dabei jene digitalen Angebote zu verstetigen, welche im Rahmen der Corona-Pandemie zusätzlich eingeführt wurden;
5. dafür Sorge zu tragen, dass die personelle Ausstattung der Kundenzentren Einwohnerdaten nach der Neuorganisation dauerhaft die gute Qualität der Serviceleistung sichert. Orientierung muss dabei weiterhin die durch den heutigen Personaleinsatz erreichte sehr gute Qualität sein, wie sie zum Beispiel durch die mobilen Kundenzentren ermöglicht wurde;
6. sicherzustellen, dass die KUZ Ausländerangelegenheiten personell so angemessen ausgestattet sind und – auch bezirksübergreifend – der Personaleinsatz so erfolgt, dass
 - a) unter anderem durch kurze Terminvorlaufzeiten die zeitnahe Bearbeitung der Anliegen sichergestellt wird,
 - b) die Öffnungszeiten der bezirklichen Ausländerdienststellen standardisiert werden und dabei sowohl frühe als auch späte Öffnungszeiten eingerichtet werden, die sich an den Öffnungszeiten des Fachbereichs Einwohnerdaten orientieren, und
 - c) auch hier flexible und bedarfsgerechte Angebote für alle Bürger:innen zur Verfügung stehen.