

## **Antrag**

**der Abgeordneten André Trepoll, Dennis Gladiator, Sandro Kappe,  
Thilo Kleibauer, Richard Seelmaecker (CDU) und Fraktion**

### **Haushaltsplan-Entwurf 2021/2022**

#### **Vorbericht zu den Einzelplänen der Bezirksämter**

##### **Einzelpläne 1.2 – 1.8 Bezirksämter**

Aufgabenbereiche 206, 210, 214, 218, 222, 226, 230 Bürgerservice

Produktgruppe 206.01, 210.01, 214.01, 218.01, 222.01, 226.01, 230.01  
Einwohner-/Personenstandswesen (EA, ST)

##### **Einzelplan 9.1 Finanzbehörde**

Aufgabenbereich 279 Senatsassistenten

Produktgruppe 279.09 Projekt KUZ

#### **Betr.: Serviceorientierung und Leistungsfähigkeit aller Kundenzentren in Hamburg erhalten!**

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 Kundenzentren der sieben Bezirke. Doch dieser „Service“ verlangte den Bürgern in der Vergangenheit häufig sehr viel Geduld ab. Bis zum Jahre 2017 kam es infolge von Personalengpässen zu unerträglichen Wartezeiten in den Kundenzentren, zeitweise waren in einzelnen Kundenzentren über Monate hinweg keine Termine mehr zu bekommen. Mit Beschluss der Drs. 21/7805 forderte die Hamburgische Bürgerschaft daher den Senat auf, Abhilfe zu schaffen. Zur Verbesserung der Situation hat die Finanzbehörde das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ mit einer geplanten Projektlaufzeit von zwei Jahren eingesetzt. Hierfür wurden neue 50 Stellen geschaffen (Drs. 21/9255).

Die Senatsvertreter gaben in der Sitzung des Verfassungs- und Bezirksausschusses am 9. Mai 2019 an, dass sich die Situation in den Kundenzentren signifikant besser als im Jahre 2017 darstelle. Die Vorgabe, innerhalb von zehn Tagen einen Termin zu bekommen, werde insgesamt im Durchschnitt eingehalten und die Wartezeiten in den Kundenzentren würden durchschnittlich bei fünf bis sechs Minuten liegen (Drs. 21/18401). Dennoch wird aus den Ausführungen auch deutlich, dass die Situation zwischen den einzelnen Kundenzentren stark schwankt. Um sicherzustellen, dass alle Bürgerinnen und Bürger in Hamburg einen guten Service erhalten, ist es neben dem Ausbau der digitalen Angebote der Kundenzentren, die insbesondere seit der Corona-bedingten Einschränkungen eine steigende Nachfrage haben, unerlässlich, die personelle Aufstockung der Kundenzentren trotz der angespannten Haushaltslage nicht

abzusenken. Die mühsam erarbeitete Verbesserung der letzten Jahre darf nicht verspielt werden.

Im Vorwort der Produktgruppe 279.09 des Entwurfs des HPE 2021/2022, Einzelplan 9.1 (Drs. 22/2400) heißt es: „Die Laufzeit des Projekts endet offiziell zum 31.12.2020. Das Projekt soll anschließend in den Linienbetrieb übergehen.“ Da der Senat in der Drs. 22/2610 überraschend mitteilte, dass das Projekt KUZ bis zum 30. September 2021 verlängert und der Landesbetrieb Kasse.Hamburg (K.HH) mit der weiteren Durchführung gemäß der Drs. 21/7805 beauftragt worden sei, wurde dies im Rahmen der Beratung der Drs. 22/2400 in der Sitzung des Verfassungs- und Bezirksausschusses am 21. Januar 2021 thematisiert. In der Stellungnahme an den federführenden Haushaltsausschuss heißt es dazu: „(...) Der BWFGB sei daran gelegen, das erfolgreiche Projekt mit der entsprechenden Nachhaltigkeit in neue Strukturen zu überführen. Aus diesem Grund sei entschieden worden, das Projekt bis Ende September 2021 zu verlängern, um Fragen zu den mobilen Kundenzentren, der Personalausstattung und der organisatorischen Aufstellung zu klären. Die Senatsvertreterinnen und -vertreter berichteten, das Projekt solle zu den Bezirksamtern überführt werden. Es sei nicht sinnvoll, die Überführung vorzunehmen, solange der Prozess nicht abgeschlossen sei ...“

In der Drs. 22/3674 führt der Senat aus: „Eine Verlängerung des Projekts KUZ bis zum 30. September 2021 ist notwendig, um die Projektevaluation gemeinsam abzuschließen und zu entscheiden, wie die Kundenzentrumsstruktur zukünftig gestaltet werden soll. Eine noch zu treffende Ressourcenregelung für den Übergang in die Linienorganisation wird mit einer gesonderten Drucksache vorgelegt. (...) Ende 2020 waren ca. 75 VZÄ des Projektpools zur Verstärkung der Sachbearbeitung in den Kundenzentren aktiv, um die Leistungsanforderungen gem. Drucksache 21/7805 umzusetzen. Mit dieser Anzahl wird auch für die neun Monate der Projektverlängerung in 2021 gerechnet. Bei einer Projektlaufzeit bis zum 30. September 2021 beträgt der VZÄ-Planwert für 2021 dementsprechend ca. 56 VZÄ.“

**Die Bürgerschaft möge beschließen:**

**Der Senat wird aufgefordert,**

1. sicherzustellen, dass der Übergang des Projekts KUZ in den Linienbetrieb sowie die Überführung zu den Bezirksamtern zum 1. Oktober 2021 ohne Personaleinsparungen in vollem Umfang berücksichtigt wird;
2. zu prüfen, ob beziehungsweise wie die zurzeit temporär online angebotenen Dienstleistungen auch nach Beendigung der Krise weiterhin online zur Verfügung stehen sowie ausgebaut werden können, um die Digitalisierung der Hamburger Kundenzentren voranzutreiben und die Quantität und Qualität der städtischen Services für Hamburgs Bürger auch in Zukunft zu erhöhen;
3. der Bürgerschaft hierzu bis zum 31. Dezember 2021 zu berichten.