

Antrag

**der Abgeordneten André Trepoll, Dr. Anke Frieling, Dennis Gladiator,
Eckard Graage, Sandro Kappe (CDU) und Fraktion**

**Betr.: Worten Taten folgen lassen: Mehr Kundenfreundlichkeit und besserer
Bürgerservice vor Ort!**

Möchte man in Hamburg einen Personalausweis oder einen Reisepass beantragen, seinen Wohnsitz an- oder ummelden oder eine Vielzahl weiterer Dienstleistungen erhalten, kann man in erster Linie einen Termin bei einem der zahlreichen Kundenzentren über die Homepage „Digitales Terminmanagement“ des Hamburg Service buchen. Zwar ist es erfreulich, dass sich laut Antwort des Senats in der Drs. 22/11495 die durchschnittlichen Wartezeiten in den einzelnen Kundenzentren deutlich verbessert haben, aber davon profitieren leider nicht alle Hamburgerinnen und Hamburger gleichermaßen. Noch immer besteht Handlungsbedarf im Hinblick auf die durchschnittliche Terminvorlaufzeit, die zwischen den einzelnen Kundenzentren erheblich schwankt. Seit Oktober 2022 muss man beispielsweise im Alstertal, in Bramfeld und der Süderelbe zwischen elf und 20 Tage auf einen Termin warten. In Hamburg-Mitte bekommt man hingegen in maximal sechs Tagen einen Termin.

Insbesondere die Personalsituation wird in den Kundenzentren stetig problematischer. Trotz vielfältiger Maßnahmen der Personalsteuerung gelingt es der zuständigen Behörde nicht, die dringend notwendigen Stellen zu besetzen. Aufgrund der gegen den Willen der Bezirke und von uns erfolgten Zentralisierung der Kundenzentren wurden zwischen 2022 und 2023 die vorgesehenen Soll-Stellen in mehreren Kundenzentren reduziert, obwohl der Personalbedarf für einen funktionierenden Bürgerservice vor Ort nach wie vor unverändert hoch ist. So wurden die Soll-Stellen beispielsweise in Altona von 23 auf 18, in Bergedorf von 20 auf 16 und in Hamburg Mitte sogar von 27 auf 19 reduziert. Und trotz der Reduzierung der Stellen herrschen in nahezu allen Kundenzentren, teilweise erhebliche, Vakanzen. Auch aus der Antwort des Senats auf die Schriftliche Kleine Anfrage, Drs. 22/11478, geht hervor, dass der Anteil unbesetzter Stellen im Bürgerservice besonders hoch ist. Grund dafür sind unter anderem eine höhere Personalfluktuationsrate und länger andauernde sowie teilweise nicht erfolgreiche Bewerbungsverfahren.

Doch dies bleiben nicht die einzigen Probleme des Hamburg Service. Schaut man sich die Homepage „Digitales Terminmanagement“ an, erkennt man schnell, dass eine Terminbuchung schwierig werden kann. Die Terminbuchungsseite orientiert sich zunächst an der benötigten Dienstleistung und zeigt im zweiten Schritt die verfügbaren Terminslots für diese Dienstleistungen an. Die Terminbuchung für einen konkreten Standort ist nur dann möglich, wenn dort zeitnah Termine verfügbar sind; die Auswahl eines spezifischen Kundenzentrums ist nicht möglich. Dadurch ist man gezwungen, entweder einen Termin in einem Kundenzentrum zu buchen, das nicht am nächstgelegenen Standort liegt, oder ständig zu prüfen, ob in dem nächstgelegenen Kundenzentrum ein Termin frei geworden ist. Diese Vorgehensweise ist aus mehreren Gründen problematisch und nicht kundenfreundlich. Für ältere Mitbürger, für solche mit Mobilitätseinschränkungen oder für Eltern mit ihren Kindern stellt es eine erhebliche Belastung dar, zu einem Kundenzentrum fahren zu müssen, das weiter von ihrem Wohnort entfernt ist. Auch für Berufstätige und Menschen mit weiteren Verpflichtungen stellt es eine erhebliche Unannehmlichkeit dar, wenn ihre Zeit verloren geht, weil

sie für einen Termin quer durch die Stadt fahren müssen. Einige Menschen würden eine vergleichsweise etwas längere Terminvorlaufzeit in Kauf nehmen, wenn sie dafür einen kürzeren Weg zurücklegen müssten. Diese Möglichkeit wird aber durch den Umstand unterbunden, dass man ein spezifisches Kundenzentrum auf der Homepage nicht auswählen kann, wenn für dieses zeitnah kein Termin zur Verfügung steht. Darüber hinaus führt dieser Buchungsprozess dazu, dass es für die Bürgerinnen und Bürger schwierig ist, einen Überblick über verfügbare Termine in den verschiedenen Kundenzentren zu behalten. Dadurch kann es vorkommen, dass ein Termin in einem entfernten Kundenzentrum gebucht wird, obwohl ein Termin in der Nähe des Wohnorts oder Arbeitsplatzes verfügbar gewesen wäre.

Schließlich ist es nicht nachvollziehbar, weshalb die Bürgerinnen und Bürger auf der Homepage des Hamburg Service nicht ausdrücklich auf die Möglichkeit hingewiesen werden, dass ein Termin auch über die Servicenummer 115 gebucht werden kann.

Die Bürgerschaft möge daher beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. alle vakanten Stellen in den Kundenzentren umgehend zu besetzen;
2. zu prüfen, ob der aktuell eingeplante Personalbedarf (Soll-Stellen) in den einzelnen Kundenzentren ausreichend ist;
3. auf der Homepage „Digitales Terminmanagement“ des Hamburg Service ein übersichtlicheres, modernes und anwenderfreundlicheres Buchungssystem (unter anderem Eingabe der Kontaktdaten nach Terminauswahl) zu implementieren, das es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, ein spezifisches Kundenzentrum für ihre erwünschte Dienstleistung auszuwählen, für das die dort nächstmöglichen Termine angezeigt werden;
4. ausdrücklich auf der Homepage des Hamburg Service auf die Möglichkeit der telefonischen Terminbuchung über die Servicenummer 115 hinzuweisen;
5. darzulegen, welche konkreten Maßnahmen seit der zum 1. April 2023 erfolgten Zentralisierung der Kundenzentren im Einzelnen ergriffen wurden und welche Vorteile sich daraus für die Bürgerinnen und Bürger in den Kundenzentren vor Ort ergeben haben;
6. der Bürgerschaft bis zum 31. August 2023 zu berichten.