

## **Antrag**

**der Abgeordneten Dr. Kurt Duwe, Katja Suding, Finn-Ole Ritter,  
Anna-Elisabeth von Treuenfels, Dr. Thomas-Sönke Kluth (FDP) und Fraktion**

**Betr.: Flexible und kundenfreundliche Kundenzentren sind ein MUSS für die  
Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt**

Seit Februar 2014 stellen die Bezirksämter Hamburgs ihre Kundenzentren sukzessive darauf um, Dienstleistungen nur noch nach vorheriger Terminvereinbarung zu erbringen. Schon jetzt berichten Bürger von Wartezeiten von über einer Woche, in Einzelfällen von bis zu drei Wochen. Besonders unangenehm stößt den Bürgern dabei auf, dass dringend benötigte Behördendienstleistungen, etwa nach dem Verlust eines Personalausweises oder beim Ablauf eines Dokuments, nun auch nur noch mit großem zeitlichem Vorlauf erbracht würden. Die Kundenzentren der Bezirke reagieren auf entsprechende kurzfristige Bedarfe abweisend und verweisen auf neue Anweisungen der Leitungsebene. Die neue Ausgestaltung der Terminreservierung wird damit als kunden- und bürgerunfreundlich wahrgenommen.

Auch bei Terminvereinbarung werden dringende Anliegen nicht vorrangig behandelt. Freie Termine werden derzeit mit einer Wartezeit von bis zu vier Wochen angeboten, außerhalb der Urlaubszeit sind Wartezeiten von mindestens einer Woche keine Seltenheit. Zudem werden die Terminreservierungen auf die gesamte Stadt ausgeweitet, sodass weite Anfahrtswege zu einem wohn- und/oder arbeitsfernen Kundenzentrum einzuplanen sind.

Bei Einführung der Kundenzentren vor etwa einer Dekade galt das Prinzip der Selbststeuerung als Garant für Bürgerfreundlichkeit: Kunden konnten im Internet in Echtzeit erfahren, wie groß die Wartezeiten in den Kundenzentren sind und den Besuch eines Kundenzentrums damit nach ihren Bedürfnissen optimieren. Mittlerweile spielen die Bedürfnisse der Bürger an dieser Stelle keine Rolle mehr. Die Wartezeitanzeigen wurden aus dem Internet entfernt, die Transparenz über die kurzfristige Verfügbarkeit von Behördendienstleistung im Kundenzentrum damit beendet. Stattdessen müssen Kunden ohne Termin nun unbestimmte Zeit warten, wenn sie überhaupt bedient werden. Der Senat erläutert hierzu in der Schriftlichen Kleinen Anfrage der FDP-Fraktion (Drs. 20/11513):

*„...Es kann ... leider nicht völlig ausgeschlossen werden, dass die Kunden am selben Tag nicht mehr bedient werden können.“*

Paradoxerweise wird die Einführung der Terminreservierung der Öffentlichkeit als freundliche Empfehlung und innovative Weiterentwicklung verkauft. Dahinter steckt allerdings eine nicht ausgesprochene Terminpflicht, die teils erheblichen Mehraufwand für die Kunden bedeutet.

Um sich an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger zu orientieren, muss neben der festen Terminvereinbarung auch ein spontaner Gang zu jedem Kundenzentrum weiterhin möglich sein. Zur besseren Planbarkeit des Einzelnen müssen außerdem die voraussichtlichen Wartezeiten für die Inanspruchnahme ohne Termin im Internet wieder veröffentlicht werden. Die Servicefreundlichkeit der Kundenzentren wird so wieder in den Vordergrund gerückt.

**Die Bürgerschaft möge deshalb beschließen:**

**Der Senat wird aufgefordert,**

1. sicherzustellen, dass das spontane Aufsuchen eines Kundenzentrums als Option neben der Terminvereinbarung weiterhin möglich ist,
2. sicherzustellen, dass die dafür zur Verfügung stehenden Öffnungszeiten nicht eingeschränkt werden,
3. dabei dafür zu sorgen, dass nachfrageorientiert in Spitzenzeiten mehr Personal für die Bearbeitung zur Verfügung steht, und damit für geringe Wartezeiten auch für Kunden ohne Termin zu sorgen,
4. die Wartezeitanzeige für die Dienstleistungen im Internet wieder in den Behördenfinder zu integrieren, um damit eine Transparenz für das spontane Aufsuchen des Kundenzentrums wiederherzustellen,
5. die vorgenannten Maßnahmen aus den Einspareffekten, die sich aus der besseren Auslastung der Kundenzentren aufgrund der Terminvergabe ergeben, zu finanzieren,
6. die unter 1. – 4. genannten Maßnahmen unmittelbar umzusetzen und
7. der Bürgerschaft über die Ergebnisse der Umsetzung bis zum 30.06.2014 und damit vor Beginn der Sommerferien zu berichten.