

Antrag

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

Haushaltsplan-Entwurf 2015/2016

Vorbericht zu den Einzelplänen der Bezirksämter,

Einzelpläne 1.2 bis 1.8 und Einzelplan 9.2

**Betr.: Für Hamburgs Bürgerinnen und Bürger – Verbesserung des Services in
Kundenzentren und Schaffung von Mitgestaltungsmöglichkeiten des
eigenen Stadtteils**

Die Bezirke und Stadtteile in Hamburg sind für die Menschen vor Ort zu entwickeln. Ziel muss es sein, die Strukturen in den Quartieren zu stärken und auf die Kompetenz vor Ort zu setzen. Die Menschen vor Ort sind diejenigen, die ihre Stadtteile in Hamburg kennen und entwickeln können. Deshalb sollten die Bürger sich selbst einbringen können, ohne vom Staat darin willkürlich gelenkt oder gar behindert zu werden. Dafür ist es notwendig, Voraussetzungen und Rahmenbedingungen in unserer Stadt zukunftsweisend und verantwortungsvoll weiter zu entwickeln.

Die Strukturen in den Quartieren müssen gestärkt und ressourcenorientiert eingesetzt werden. Auf das straffe Alltagsgefüge der Menschen, die verschiedenen Lebens- und Arbeitsgewohnheiten, die in einer Metropole wie Hamburg stark ausgeprägt sind, hat sich die Stadt auch als Dienstleister an den Bürgern weitgehend und damit zukunftsorientiert einzustellen.

**Wartezeiten in den Kundenzentren reduzieren – Schaffung eines optimierten
und flexiblen Services für unsere Bürgerinnen und Bürger**

Im Vordergrund der Hamburgischen Kundenzentren sollte immer die Service- und Bürgerfreundlichkeit stehen. Doch seit Februar 2014 wird der Gang für spontane oder schnelle Anliegen bei den Dienstleistern der Stadt erschwert. So soll die Bearbeitung von Anliegen in den Kundenzentren im Prinzip nur noch mit einem zuvor vereinbarten Termin erfolgen. Die Einführung der (Online-)Terminvergabe hatte zur Folge, dass zahlreiche Bürgerinnen und Bürger sich beschwerten. Die Beschwerden erfolgten aufgrund des zu langen Zeitraums zwischen Terminvereinbarung und der Zuweisung zu wohn- und arbeitsortfernen Kundenzentren. Außerdem kam es – trotz Termin – zu langen Wartezeiten im Kundenzentrum, ein spontaner Besuch eines Kundenzentrums ohne Termin führt mittlerweile dazu, dass das Anliegen nicht bearbeitet wird. Vielmehr werden Kunden abgewiesen mit Verweis auf die Terminpflicht. Bei anschließender Termineinholung stellen Kunden fest, dass der nächstmögliche Termin erst in 15 – 20 Tagen zu bekommen ist. Besonders kritisch ist dabei, dass die Bürgerschaft bereits im Mai 2014 beschlossen hat, das Aufsuchen eines Kundenzentrums ohne Termin wieder zu ermöglichen. Geschehen ist seitdem nichts.

Diesen Zuständen ist entgegenzuwirken und die Kundenzufriedenheit schnellstmöglich zu erhöhen, indem die Option des spontanen Aufsuchens eines Kundenzentrums neben der Terminvereinbarung wieder ermöglicht wird. Auch dürfen die Öffnungszeiten nicht eingeschränkt werden und es muss eine nachfrageorientierte Besetzung

(zum Beispiel in Spitzen- und Ferienzeiten Einsatz von mehr Personal für die Bearbeitung) erfolgen, um für geringe Wartezeiten – auch für Kunden ohne Termin – zu sorgen. Lange Anfahrtswege zu einem wohn- und/oder arbeitsfernen Kundenzentrum sind bei der Terminvereinbarung zu vermeiden. Darüber hinaus ist die Wartezeitanzeige für die Dienstleistungen im Internet wieder in den Behördenfinder zu integrieren, um eine Transparenz für das spontane Aufsuchen des Kundenzentrums wieder herzustellen.

Durch die angestrebten Organisations- und Optimierungsbestrebungen aller Kundenzentren würden die Bürgerinnen und Bürger der Stadt von kurzen Warte- und Wegezeiten profitieren, vor allem aber selbstbestimmt entscheiden können, wann und wo ein Behördengang auch kurzfristig in das Alltagsgefüge passt.

Die Kundenzentren sind deshalb angehalten, sich bei der Reduzierung der Wartezeiten an den Beispielen der Bezirke Wandsbek und Altona zu orientieren. Die beiden Bezirke zeigen ausweislich des Vorberichtes zu den Einzelplänen der Bezirksämter, dass sie bereits in dem Haushaltsjahr 2015 eine durchschnittliche Wartezeit je Kunde von elf beziehungsweise zwölf Minuten erreichen werden. An diesen beiden „Best-Practice-Beispielen“ müssen insbesondere die Kundenzentren in Hamburg-Mitte und Bergedorf ihre Arbeit ausrichten, die in dem Haushaltsjahr 2015 nur eine durchschnittliche Wartezeit von 24 Minuten anstreben. Um die Wartezeiten und weiteren Optimierungsbedarf ermitteln zu können, soll die vorhandene Kennzahl „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde“ abgeändert werden und eine Erfassung der Wartezeit mit und ohne Termin erfolgen. Ermittelt wird die Wartezeit ab Ziehung der Wartemarke durch die Aufrufanlage (Ziehung von Wartemarken).

Die Bürgerschaft möge deshalb beschließen:

1. In der Produktgruppe Einwohner- und Personalstandwesen wird die Kennzahl „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde“ ab dem Haushaltsjahr 2015 geändert in „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde mit Termin“.
 - a. Die Kennzahl wird dem Ziel „Verringerung der Wartezeiten in den Kundenzentren für Kunden mit Termin“ zugeordnet.
 - b. Die Kennzahl wird wie folgt ermittelt: Ab Ziehung der Wartemarken (Aufrufsystem) wird die Wartezeit mit Termin bis zum Vortrag des Anliegens erfasst.
 - c. Der Kennzahlenwert beträgt für die Haushaltsjahre 2015/2016 folgenden Wert: zehn Minuten.
2. In der Produktgruppe Einwohner- und Personalstandwesen wird die Kennzahl „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde ohne Termin“ ab dem Haushaltsjahr 2015 neu eingefügt.
 - a. Die Kennzahl wird dem Ziel „Verringerung der Wartezeiten in den Kundenzentren für Kunden ohne Termin“ zugeordnet.
 - b. Die Kennzahl wird wie folgt ermittelt: Ab Ziehung der Wartemarken (Aufrufsystem) wird die Wartezeit ohne Termin bis zum Vortrag des Anliegens erfasst.
 - c. Der Kennzahlenwert beträgt für die Haushaltsjahre 2015/2016 folgenden Wert: 15 Minuten.
3. Der Senat wird ersucht, eine Evaluation der Arbeit der jeweiligen Kundenzentren durchzuführen und der Bürgerschaft bis zum 30.06.2015 zu berichten. Bei der Evaluation sind die Wartezeiten von der Terminvergabe bis zu dessen Wahrnehmung sowie die Wartezeiten im Kundenzentrum mit und ohne Termin zu erfassen und auszuwerten.

Einrichtung eines Bürgerfonds – Attraktivitätssteigerung und Verbesserung der Lebensqualität in den Stadtteilen

Die Menschen in unserer Stadt sollen dazu befähigt werden, sich zu engagieren, zu identifizieren, Verantwortung für sich und Ihre Mitmenschen zu übernehmen und ihren Stadtteil mitzugestalten. Dies alles sind Ziele einer modernen, bürgernahen Politik. Soziale, kulturelle und ehrenamtliche Tätigkeiten sind für die Gesellschaft unerlässlich. Souveräne Bürger erwarten auch Chancen und Möglichkeiten zur Mitgestaltung. Sie wollen selbst entscheiden und sich aus der Mitte unserer Gesellschaft für die Gesellschaft engagieren. Oftmals fehlt es Ihnen jedoch dazu an den passenden Rahmenbedingungen. Deshalb sollte die Stadt das bürgerliche Engagement dementsprechend fördern.

Mit der Einrichtung eines Bürgerfonds soll eine Möglichkeit geschaffen werden, die Eigeninitiative der Bürger unserer Stadt zu fördern. Der Fonds bietet ihnen die Möglichkeit, in einen Wettbewerb um die besten Ideen zu treten. Ein Eigenanteil von mindestens 25 Prozent der Projektkosten muss bei Einreichung der Idee, beispielsweise durch Akquirierung von Spenden, sichergestellt werden. Projekte können so ins Leben gerufen werden, die zur Attraktivitätssteigerung der Stadtteile beitragen und von der Nachbarschaft unterstützt werden. Über die Vergabe der Mittel soll eine unabhängige Jury entscheiden. Die Anzahl der Jurymitglieder wird von den jeweiligen Bezirksversammlungen festgelegt. Mindestens 60 Prozent der Jury wird durch Zufallswahl aus dem Einwohnermelderegister des jeweiligen Stadtteils ermittelt. So wird sichergestellt, dass die Bürgerinnen und Bürger selbst über die Zukunft ihres Stadtteils entscheiden. Die Stadt setzt mit der Einrichtung eines Fonds nur die Rahmenbedingungen fest und leistet Unterstützung bei der Umsetzung.

Insgesamt wird der Bürgerfonds mit einem Gesamtvolumen von 1,5 Millionen Euro ausgestattet; die Verteilung erfolgt nach Einwohnerzahl auf die Bezirke. Die Bezirksversammlung soll entscheiden, nach welchem Schlüssel die Mittel auf die einzelnen Stadtteile verteilt werden.

Die Bürgerschaft möge deshalb beschließen:

1. Im Vorbericht der Bezirke, Produktgruppe 5.9 Sozialraummanagement, wird die Kennzahl „Eingereichte Bürgerfondsprojekte je Stadtteil“ ab dem Haushaltsjahr 2015 neu eingefügt.
 - a. Die Kennzahl wird dem neuen Ziel „Attraktivitätssteigerung und Verbesserung der Lebensqualität in den Bezirken“ zugeordnet.
 - b. Die Kennzahl wird wie folgt ermittelt: Es werden die eingereichten Bürgerfondsprojekte je Stadtteil pro Haushaltsjahr zusammengerechnet.
 - c. Der Kennzahlenwert beträgt für die Haushaltsjahre 2015/2016 folgenden Wert: Anzahl: 5.
2. Im Vorbericht der Bezirke, Produktgruppe 5.9 Sozialraummanagement, wird die Kennzahl „- davon umgesetzte Bürgerfondsprojekte je Stadtteil“ ab dem Haushaltsjahr 2015 neu eingefügt.
 - a. Die Kennzahl wird dem neuen Ziel „Attraktivitätssteigerung und Verbesserung der Lebensqualität in den Bezirken“ zugeordnet.
 - b. Die Kennzahl wird wie folgt ermittelt: Es werden die umgesetzten Bürgerfondsprojekte je Stadtteil pro Haushaltsjahr zusammengerechnet.
 - c. Der Kennzahlenwert beträgt für die Haushaltsjahre 2015/2016 folgenden Wert: Anzahl: 1.
3. In den Ergebnisplänen der Einzelpläne 1.2 bis 1.8 wird in der jeweiligen Produktgruppe Sozialraummanagement (20702, 21102, 21502, 21902, 22302, 22702, 23102) für die Haushaltsjahre 2015/2016 das Produkt „Bürgerfonds“ eingerichtet und mit einem jährlichen Gesamtvolumen von 1.500.000 Euro ausgestattet. Die Aufteilung des jährlichen Gesamtvolumens erfolgt nach Einwohnerzahl auf die

jeweiligen Bezirke. Die Mittel werden im Kontenbereich „Kosten aus Transferzahlungen“ veranschlagt.

In der Produktgruppe 28302, Zentrale Ansätze II, werden die unter Punkt 16 geplanten globalen Mehr- oder Minderkosten um 1.500.000 Euro jährlich von 60.235.000 Euro in 2015 auf 58.735.000 Euro und von 57.463.000 Euro in 2016 auf 58.838.000 Euro abgesenkt. Entsprechend werden die Kosten, die im Produkt „Sanierungsfonds Hamburg 2020“ verursacht werden können, auf jeweils 14.500.000 Euro in 2015 und 2016 abgesenkt. Die sich hieraus ergebenden Veränderungen der Ergebnispläne und Finanzpläne auf Ebene der Aufgabenbereiche sowie des Gesamtplans erfolgen entsprechend.

4. Der Senat wird ersucht, in Absprache mit den Bezirken einen Bürgerfonds einzurichten und diesen wie folgt auszugestalten:
 - a. Der Bürgerfonds verfügt über ein Gesamtvolumen von 1,5 Millionen Euro. Dieses wird auf die Bezirke nach entsprechender Einwohnerzahl verteilt. Die Bezirksversammlung entscheidet, zu welchen Anteilen die zugewiesenen Bürgerfondsgelder auf die Stadtteile verteilt werden sollen.
 - b. Der Stadtteilideenwettbewerb wird von den Bezirksamtern ausgeschrieben. Bei Einreichung der Ideen zur Steigerung der Attraktivität des jeweiligen Stadtteils soll sichergestellt werden, dass ein Eigenanteil von mindestens 25 Prozent der Projektkosten erbracht werden kann.
 - c. Die Anzahl der Jurymitglieder wird von den jeweiligen Bezirksversammlungen festgelegt. Mindestens 60 Prozent der Jury wird durch Zufallswahl aus dem Einwohnermelderegister des jeweiligen Stadtteils ermittelt.