

## **Antrag**

**der Abgeordneten Dr. Kurt Duwe, Katja Suding, Michael Kruse,  
Anna-Elisabeth von Treuenfels-Frowein, Dr. Wieland Schinnenburg  
(FDP) und Fraktion**

**Haushaltsplan-Entwurf 2017/2018**

**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 für den eigenen Stadtteil**

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. Denn die Menschen vor Ort sind diejenigen, die ihre Stadtteile am besten kennen und entwickeln können. Deshalb sollten die Bürger sich selbst einbringen können, während der Staat die notwendigen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen zukunftsweisend und verantwortungsvoll weiter entwickelt.

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.

### **I. 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 im Rahmen der Online-Terminvereinbarung und die Zuweisung eines Termins in einem Kundenzentrum. Sind die Termine für die kommenden 60 Tage bereits ausgebucht, so ist zeitweise sogar keine Onlineterminierung möglich. Ein spontaner Besuch eines Kundenzentrums ohne Termin führt mittlerweile dazu, dass die Antragsteller stundenlange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen oder ihr Anliegen gar nicht bearbeitet wird. Kunden wurden unter anderem mit Verweis auf die Terminpflicht abgewiesen. Bei anschließender Termineinholung stellen Kunden oftmals fest, dass der nächstmögliche Termin erst in 58 – 60 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. Die bisher ergriffenen Maßnahmen haben kaum zu einer Verbesserung der Situation beigetragen.

Diesen Zuständen ist entgegenzuwirken und die Kundenzufriedenheit schnellstmöglich zu erhöhen, indem die Option des spontanen Aufsuchens eines Kundenzentrums neben der Terminvereinbarung kundenorientierter 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. 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. Des Weiteren muss das Online-Terminvergabesystem so ausgestaltet werden, dass die zeitnahesten Termine für ganz Hamburg angezeigt werden. So können auch kurzfristig abgesagte Termine direkt an Kunden, mit dringenden beziehungsweise zeitkritischen Anliegen, vergeben werden.

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 aus dem Haushaltsjahr 2015 zu orientieren. Die beiden Bezirke zeigten ausweislich des Vorberichtes zu den Einzelplänen der Bezirksämter, dass sie bereits im Haushaltsjahr 2015 eine durchschnittliche Wartezeit je Kunde von elf beziehungsweise zwölf Minuten erreicht haben.

Aus dem Entwurf Vorbericht zu den Einzelplänen der Bezirksämter 2017/2018 ergibt sich für das Bezirksamt Wandsbek nunmehr eine im Vergleich zu 2015 gestiegene durchschnittliche Wartezeit je Kunde von 15 Minuten. Die Bezirksämter Altona und Harburg planen für 2017 und 2018 sogar mittlerweile eine durchschnittliche Wartezeit von 19 Minuten je Kunde. Im Vergleich zum Haushaltsjahr 2015 wird die Wartezeit für die Kunden nicht kürzer, sondern immer länger. Dieser Verschlechterung der Servicequalität muss wirksam entgegengewirkt werden. 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 Personenstandswesen wird die Kennzahl „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde“ ab dem Haushaltsjahr 2017 geändert in „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde mit Termin“.
  - a. Die Kennzahl wird dem neu einzuführenden Ziel Z3 „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 2017/2018 folgenden Wert: 10 Minuten.
2. In der Produktgruppe Einwohner- und Personalstandswesen wird die Kennzahl „Durchschnittliche Wartezeit je Kunde ohne Termin“ ab dem Haushaltsjahr 2017 neu eingefügt.
  - a. Die Kennzahl wird dem neu einzuführenden Ziel Z3 „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 2017/2018 folgenden Wert: 15 Minuten.
3. Der Senat wird ersucht, eine Evaluation der Arbeit der jeweiligen Kundenzentren durchzuführen und der Bürgerschaft bis zum 30.06.2017 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.
4. Der Senat wird ersucht, zu prüfen, ob es ein geeignetes Online-Terminvergabesystem auf dem Markt gibt, das den hamburgweit nächstmöglichen Termin sowie Termine über 60 Tage hinaus anzeigt, und der Bürgerschaft bis zum 30.06.2017 zu berichten.

## **II. 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 Gelegenheit 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 ausgestattet; die Verteilung erfolgt nach Einwohnerzahl auf die Bezirke. Die Bezirksversammlung soll entscheiden, nach welchem Schlüssel die Mittel auf die einzelnen Stadtteile verteilt werden. Mit der Einschränkung auf Stadtteile wird gewährleistet, dass nur relativ finanziell überschaubare Projekte gefördert werden.

### **Die Bürgerschaft möge deshalb beschließen:**

1. In der Produktgruppe Sozialraummanagement wird die Kennzahl „Eingereichte Bürgerfondsprojekte je Bezirk“ ab dem Haushaltsjahr 2017 neu eingefügt.
  - a. Die Kennzahl wird dem neu einzuführenden Ziel Z3 „Attraktivitätssteigerung und Verbesserung der Lebensqualität in den Bezirken“ zugeordnet.
  - b. Die Kennzahl wird wie folgt ermittelt: Es werden die eingereichten Bürgerfondsprojekte pro Haushaltsjahr zusammengerechnet.
2. In der Produktgruppe Sozialraummanagement wird die Kennzahl „- davon umgesetzte Bürgerfondsprojekte je Bezirk“ ab dem Haushaltsjahr 2017 neu eingefügt.
  - a. Die Kennzahl wird dem neu einzuführenden Ziel Z3 „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 2017/2018 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 2017/2018 das Produkt „Bürgerfonds“ eingerichtet und mit einer jährlichen Kostenermächtigung von insgesamt 1.500.000 Euro ausgestattet. Die Aufteilung dieses jährlichen Gesamtvolumens erfolgt nach Einwohnerzahl auf die jeweiligen Bezirke. Die Mittel werden im Kontenbereich „Kosten aus Transferzahlungen“ veranschlagt.
- In der Produktgruppe 28301, Zentrale Ansätze I, Zentrale Bezirksmittel werden die Kosten um 1.500.000 Euro jährlich abgesenkt. Die sich hieraus jeweils ergebenden Veränderungen der Ergebnispläne und Finanzpläne auf Ebene der Teil- und Einzelpläne sowie des Gesamtplans erfolgen entsprechend.
4. Der Senat wird ersucht, in Absprache mit den Bezirken den mit den vorgenannten Petita eingerichteten Bürgerfonds wie folgt auszugestalten:
- a. Der Bürgerfonds verfügt über ein Gesamtvolumen von 1,5 Millionen. Dieser 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 Bezirksämtern 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.

### **III. Stärkung der Bezirksversammlung – Mittel für die Öffentlichkeitsarbeit erhöhen**

In Hamburg wählt die Bevölkerung in den sieben Hamburger Bezirken Altona, Bergedorf, Eimsbüttel, Hamburg-Mitte, Hamburg-Nord, Harburg und Wandsbek ihre Bezirksversammlung. Damit ist sie ein demokratisch legitimes Organ, durch das die Hamburger und Hamburgerinnen indirekt an den Angelegenheiten ihres Wohnbezirks und den Aufgaben des Bezirksamtes mitwirken. Die Beschlüsse und Prüfaufträge der Bezirksversammlung sind als politische Mehrheitsentscheidungen eine Orientierung für das Verwaltungshandeln der jeweiligen Bezirksämter. Ziel ist es, die Bezirksversammlung zu stärken, indem ihr mehr Mittel zur Verfügung gestellt werden, um die Bürger vor Ort zu erreichen und zum Engagement für ihren Stadtteil zu gewinnen. Denn ohne eine funktionierende und von der Öffentlichkeit wahrgenommene Bezirkspolitik besteht auf landespolitischer Ebene die Gefahr, dass über die Köpfe der Menschen hinweg regiert wird. Deshalb braucht Hamburg eine starke Bezirksversammlung, die auch nach außen deutlich wahrgenommen wird.

Das vorsitzende Mitglied der Bezirksversammlung vertritt die Bezirksversammlung gegenüber der Öffentlichkeit, gegenüber dem Bezirksamt und den übrigen Behörden der Freien und Hansestadt Hamburg. In der öffentlichen Wahrnehmung hat der Vorsitzende der Bezirksversammlung den Status eines „Bezirksbürgermeisters“. Zu nahezu jeder öffentlichen Veranstaltung im Bezirk wird deshalb der Vorsitzende der Bezirksversammlung als Repräsentant eingeladen. Ob Straßenfest oder das Jubiläum des ortsansässigen Schützenvereines, die öffentlichen Termine sind zahlreich. Um dieser Repräsentationsaufgabe noch besser gerecht zu werden, benötigen die Bezirksversammlungen ein auskömmliches Budget für die Öffentlichkeitsarbeit. Nur so ist weiterhin die positive öffentliche Wahrnehmung sichergestellt. Eine hier vorgeschlagene moderate Erhöhung der Mittel würde auch eine intensivere Außen-Darstellung der Bezirksversammlungen ermöglichen, beispielsweise durch Informationsmaterialien.

**Die Bürgerschaft möge deshalb beschließen:**

1. In jedem Aufgabenbereich, dem die jeweilige Produktgruppe „Zentraler Ansatz Bezirksversammlung“ zugeordnet ist, wird folgender haushaltsrechtlicher Vermerk ergänzt: „Im Ergebnisplan der Produktgruppe „Zentraler Ansatz Bezirksversammlung“ werden jährlich 19 Tsd. Euro der Ermächtigung, globale Mehrkosten zu verursachen, nach § 24 LHO gesperrt. Die Bezirksversammlung kann diese Mittel entsperren mit der Maßgabe, dass dieses unter der Auflage der Verwendung für die Öffentlichkeitsarbeit der Bezirksversammlung erfolgt.“