



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksversammlung Harburg

<b>Antwort/Stellungnahme gem. § 27 BezVG</b>	Drucksachen-Nr.: <b>20-3421.01</b>  Datum: 28.02.2018
--	---

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
Öffentlich	Ausschuss für Inneres, Bürgerservice und Verkehr	

## Stellungnahme zum Antrag der AfD betr. Neuorganisation Kundenzentrum

### Sachverhalt:

Wie aus einer internen Verfügung der Finanzbehörde hervorgeht (Hamburger Abendblatt, 23.3.2017), wird die Umsetzung des "Elf-Punkte-Plans" von SPD und Grünen (Bürgerschafts-Drucksache 21/7805) bis Ende des Jahres 2018 viel Geld und viel Personal kosten. Demnach sollen 68 zusätzliche Stellen geschaffen und bis zu 15,5 Millionen Euro für die Neuorganisation der Kundenzentren investiert werden. Eine entsprechende, das Personal betreffende Vereinbarung zwischen der Hansestadt und dem Deutschen Gewerkschaftsbund sowie dem Beamtenbund trat am 19.9.2017 in Kraft.

Für bessere Durchgriffsrechte sollen alle Kundenzentren zudem unter die Ägide eines zentralen, 13-köpfigen Leitstandes. Er soll das Personal der Standorte flexibel steuern und das Projekt "Serviceoffensive" verantworten.

Im Papier wird vorgeschlagen, oft geforderte Dienstleistungen wie Ausweis- und Meldeangelegenheiten für Bürger und Mitarbeiter zu vereinfachen und nach Möglichkeit online in Form von "Servicekonten" anzubieten. Dafür soll sich die Stadt um ein Pilotprojekt der bundesweiten Digitalisierungsoffensive bewerben. Auch sieben Risiken werden benannt. Unter anderem befürchtet die Projektgruppe verzögern- de Engpässe, Widerstände beim Personal und steigende Kosten. In den veranschlagten 15,5 Millionen Euro sind deshalb rund 6,3 Millionen Euro "Risikoaufschlag" enthalten – vornehmlich für noch mehr Personal.

### Petition/Beschlussvorschlag:

Die Vorsitzende der Bezirksversammlung wird gebeten, bei der zuständige Behörde einen schriftlichen Bericht über die aktuelle Situation sowie die künftigen Planungen in den Kundenzentren Harburgs abzu- fordern. Explizit sollte dabei auch dargelegt werden, wie sich die Wartezeiten seit Mitte 2015 in Harburg und Süderelbe entwickelt haben. Der Bericht ist dem Ausschuss für Inneres, Bürgerservice und Verkehr vorzulegen.

Die Finanzbehörde nimmt zu dem Antrag AfD-Fraktion Drs. 20-3421 wie folgt Stellung:

Seit Dezember 2017 können Hamburgerinnen und Hamburger ihren Besuch in den Kundenzentren (KUZ) flexibler planen und auch am früheren Morgen oder am Abend wahrnehmen. Die KUZ werden schrittweise auf einheitliche Öffnungszeiten von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr umgestellt. Die erweiterten Öffnungszeiten sind Teil der Maßnahmen des Senats, die Dienstleistungen der Hamburger Kundenzentren zu verbessern und zeitgemäßer anzubieten.

In den KUZ Hamburg-Mitte, Hamburg-Nord und Eimsbüttel sind die neuen Öffnungszeiten bereits eingeführt. Anfang März 2018 werden die KUZ in Harburg und Altona auf einen solchen 60-Stunden-Betrieb umgestellt. Die Planungen für den Standort Süderelbe sind noch nicht abgeschlossen und werden voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte des Jahres 2018 konkretisiert.

Die durchschnittlichen Termin-Vorlaufzeiten im KUZ Harburg betragen 35 Tage im Jahr 2015, 43 Tage im Jahr 2016 und 26 Tage im Jahr 2017. Im Januar 2018 betrug die durchschnittliche Termin-Vorlaufzeit 14 Tage.

Die durchschnittlichen Termin-Vorlaufzeiten im KUZ Süderelbe betragen 37 Tage im Jahr 2015, 47 Tage im Jahr 2016 und 27 Tage im Jahr 2017. Im Januar 2018 betrug die durchschnittliche Termin-Vorlaufzeit 24 Tage.

*gez. Rajski*

f.d.R.  
Wyzinski