



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Bergedorf
Bezirksversammlung

Antrag öffentlich CDU-Fraktion SPD-Fraktion	Drucksachen-Nr.: 22-0253
	Datum: 27.02.2025 Aktenzeichen:

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
	Bezirksversammlung Bergedorf	27.02.2025

**Kurze Wege für kurze Dienstleistungen – Serviceorientierung für den
"HamburgService vor Ort" verbessern - ergänzte Fassung**

Sachverhalt:

Antrag
des BAbg. Wegner und Fraktion der CDU
des BAbg. Veit und SPD Fraktion

Die Homepage „Digitales Terminmanagement“ des HamburgService muss dringend bürgerfreundlicher ausgestaltet werden.

Die Terminbuchungsseite orientiert sich – erst nach vorheriger Eingabe der persönlichen Daten – zunächst an der benötigten Dienstleistung und zeigt im zweiten Schritt die verfügbaren Termin-Zeitfenster für diese Dienstleistungen an. Die Terminbuchung für einen konkreten Standort ist allerdings nur dann möglich, wenn für diesen Standort zeitnah Termine verfügbar sind. Die grundsätzliche vorherige Auswahl eines spezifischen Kundenzentrums ist leider nicht möglich. Über das Fehlen einer solchen Auswahlmöglichkeit haben sich in der jüngeren Vergangenheit bei der CDU-Fraktion Bergedorf viele Bürgerinnen und Bürger beschwert.

Es bleiben den potentiellen Kundinnen und Kunden daher nur die Möglichkeiten, entweder einen Termin an einem Standort zu buchen, der weiter entfernt ist, oder man muss ständig online prüfen, ob in dem nächstgelegenen Standort ein Termin frei geworden ist. Dieses Verfahren hat mit Serviceorientierung nichts zu tun und ist für viele Personengruppen problematisch: Insbesondere für ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger, für solche mit Mobilitätseinschränkungen oder für Eltern mit ihren Kindern stellt es eine erhebliche Belastung dar, zu einem Standort fahren zu müssen, der weiter von ihrem Wohnort entfernt ist, weil sie beim nächstgelegenen nicht buchen können. Insbesondere für Bürgerinnen und Bürger in den Außenbezirken wie Bergedorf oder auch Harburg fallen grundsätzlich deutlich längere Fahrzeiten zu anderen Behördenstandorten an als in anderen Bezirken. Viele Bürgerinnen und Bürger sind durchaus bereit, eine vergleichsweise längere Terminvorlaufzeit in Kauf zu nehmen, wenn sie

dafür einen kürzeren Weg zurücklegen müssten. Diese Möglichkeit wird aber durch den Umstand unterbunden, dass man einen bestimmten Standort auf der Homepage nicht auswählen kann, wenn für diesen zeitnah kein Termin zur Verfügung steht.

Petition/Beschluss:

Vor diesem Hintergrund möge die Bezirksversammlung beschließen:

Die Bezirksversammlung fordert die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke als zuständige Behörde nach § 27 BezVG auf,

auf der Homepage „Digitales Terminmanagement“ des HamburgService ein übersichtlicheres, modernes und anwenderfreundlicheres Buchungssystem (unter anderem durch Eingabe der Kontaktdaten erst nach Terminauswahl) zu implementieren, das

1. die Eingabe der Kontaktdaten erst nach einer konkreten Terminauswahl erforderlich macht.
2. es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, ein spezifisches Kundenzentrum für ihre erwünschte Dienstleistung auszuwählen, für das die dort nächstmöglichen Termine angezeigt werden.
3. eine Wartelistenfunktion für Termine in spezifischen Kundenzentren bietet.
4. Doppelbuchungen verhindert (z. B. über die Adresse).
5. Personen mit Bedarf nach barrierefreien/wohnnahen Leistungen prominenter auf die besonderen Buchungsmöglichkeiten für diese Personengruppe hinweist.

Anlage/n:
