

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Hamburg Service vor Ort nimmt im Folgenden zum Antrag der Bezirksversammlung Altona vom 25.05.2023 (Drucksachen–Nr.: 21-4076) Stellung, an den Standorten Altona und Blankenese jeweils eine digitale Abholstation für Ausweisdokumente sowie öffentliche Urkunden einzurichten.

Grundlage ist die im Jahr 2021 durchgeführte Wirtschaftlichkeitsuntersuchung der Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke für die Stellungnahme zum Antrag der Bezirksverwaltung Wandsbek vom 01.03.2021 (Drs. 21-2525.1) Abholstationen einzurichten. Im Jahr 2021 wurde die Einführung einer Dokumentenabholstation unter den Aspekten Kompatibilität mit den in den Dienststellen genutzten Fachverfahren, der zu erwartenden Nutzungsquote, den Auswirkungen auf die Beantragungs- und Arbeitsprozesse und der zu erwartenden Kosten bewertet.

Die Untersuchung hat zu folgendem Ergebnis geführt:

### **Kompatibilität**

Eine Schnittstelle zu dem in Hamburg genutzten Fachverfahren OK.EWO (Hersteller AKDB) wird derzeit nicht angeboten, so dass die notwendigen Informationen zwischen dem Fachverfahren und einer Dokumentenabholstation nicht ausgetauscht werden können.

### **Nutzungsquote**

Unabhängig von der Wirtschaftlichkeit war in den beteiligten Städten festzustellen, dass die Nutzungsquote äußerst gering war. Gerade weil die Kundinnen und Kunden die alten Dokumente bereits bei Beantragung der neuen Dokumente schon entwerfen oder aber in der Dienststelle abgeben mussten, suchten die Kundinnen und Kunden für die Abholung lieber die Bürgerämter auf als die Dokumente aus den Dokumentenabholstationen entgegenzunehmen.

Denn im Fall der persönlichen Abholung in der Dienststelle musste das Dokument erst bei der Abholung abgegeben werden. So waren die Bürgerinnen und Bürger bis zu diesem Zeitpunkt im Besitz eines gültigen Ausweisdokuments.

Unter Berücksichtigung der sehr kundenfreundlichen Öffnungszeiten in den Standorten Einwohnerangelegenheiten des Hamburg Service vor Ort von 60 Stunden wöchentlich (Montag – Freitag von 7.00 – 19.00 Uhr), ist auch deshalb von einer marginalen Nutzungsquote auszugehen.

### **Prozessbetrachtung**

Zur Einschätzung der Effizienz wurde der Geschäftsprozess der Aushändigung von Personalausweisen im Standort Einwohnerangelegenheiten mit dem Prozess der Abholung an der Dokumentenabholstation verglichen. Die Betrachtung erfolgte sowohl aus Kunden-, als auch aus Verwaltungsperspektive. Für beide Beteiligten, Kundinnen und Kunden und auch für die Verwaltung erhöhte sich der Aufwand für die Abwicklung der Aushändigung eines Dokumentes bei Nutzung einer Dokumentenausgabestation.

Der Prozess dauerte im Falle der Ausgabe eines Personalausweises für die Kundinnen und Kunden jeweils **5 Minuten länger**, für die Verwaltung war sogar ein Mehraufwand von 9,5 Minuten je Dokumentenausgabe festgestellt worden.

Die Untersuchung ergab deshalb einen deutlichen Effizienzvorteil zugunsten der Aushändigung im Standort Einwohnerangelegenheiten.

Die im Rahmen der Untersuchung im Jahr 2021 beteiligten Städte Ludwigsburg und Langenhagen bestätigten einen Mehraufwand auf Verwaltungsseite, konnten dieses aber mangels entsprechender Controllingdaten nicht quantifizieren.

### **Beschaffung und Unterhalt**

Unter Berücksichtigung der Annahme einer marginalen Nutzungsquote wurden, trotz der über 400.000 jährlich in den Standorten des Hamburg Service vor Ort auszugebenen Dokumente, die Dokumentenabholstationen mit Minimalausstattung kalkuliert.

Für 20 Dokumentenabholstationen mit jeweils 22 Ausgabefächern würden Beschaffungskosten in Höhe von **371.280 €** anfallen. Für jedes weitere Modul mit jeweils 22 Ausgabefächern wären weitere 4.998 € zu kalkulieren.

Die jährlichen Betriebskosten (Softwarelizenz, Rechenzentrum) sind mit weiteren Kosten in Höhe von **105.785 €** anzusetzen.

### **Fazit**

Abholstationen ermöglichen den Empfang neuer Dokumente während der gesamten Woche rund um die Uhr und damit unabhängig von Öffnungszeiten der Kundenzentren. Allerdings ist von einer sehr geringen Nutzungsquote auszugehen.

Der erhöhte Aufwand auf der Verwaltungsseite verringert das Terminvolumen. Es können somit insgesamt weniger Termine für die Beantragung von Reisepässen oder Personalausweisen angeboten werden.

Nach hiesiger Einschätzung würde derzeit die Einführung von Abholstationen lediglich einem kleinen Kundenkreis einen Mehrwert bieten, während der Verwaltung hoher zusätzlicher Sach- und Personalaufwand entstünde.

Aufgrund dieser negativen Kosten-Nutzen-Relation werden solche Geräte in absehbarer Zeit durch den Hamburg Service vor Ort nicht eingerichtet. Dies bedeutet aber nicht, dass wir zu einem späteren Zeitpunkt zu einer anderen Bewertung kommen.

Das Hauptaugenmerk des Hamburg Service vor Ort liegt stattdessen aktuell insbesondere auf der weiteren Entwicklung und Implementierung von benutzerfreundlichen Online-Diensten zur Sicherstellung eines möglichst hohen und an der Nachfrage orientierten Terminangebotes.