BÜRGERSCHAFT
DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG
23. Wahlperiode

Drucksache 23/5186
08.09.26

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Kaja Steffens (CDU) vom 01.09.26

und Antwort des Senats

Betr.: Hamburg Service vor Ort – welche Standorte stehen vor dem Aus?

Einleitung für die Fragen:

Der Hamburg Service vor Ort ist für viele Hamburgerinnen und Hamburger die zentrale Anlaufstelle für wichtige Verwaltungsdienstleistungen. Dazu gehören insbesondere die Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen sowie Meldeangelegenheiten. Trotz des zunehmenden Angebots digitaler Verwaltungsleistungen bleibt ein verlässliches und gut erreichbares Vor-Ort-Angebot insbesondere für diejenigen Bürgerinnen und Bürger von Bedeutung, die Verwaltungsleistungen nicht oder nur eingeschränkt digital in Anspruch nehmen können.

Mit der Neuorganisation des Hamburg Service vor Ort wurden die zuvor bei den sieben Bezirksämtern angesiedelten Standorte zum 1. April 2023 in einer zentralen Organisationseinheit zusammengeführt. Mit der Neuorganisation sollten Verwaltungsleistungen effizienter erbracht, Ressourcen besser eingesetzt und zugleich ein verlässliches Angebot für die Bürgerinnen und Bürger sichergestellt werden. Dabei wurde ausdrücklich an einer dezentralen Standortstruktur festgehalten.

Zum 1. April 2026 wurden erneut Veränderungen an der Standortstruktur vorgenommen. Unter anderem wurde der neue Standort Eppendorf-Lokstedt eröffnet, der zwei bisherige Standorte ersetzt. Gleichzeitig wurden an mehreren Standorten die Öffnungszeiten und Betriebsmodelle verändert.

Nach aktuellen Medienberichten erwägt der Senat nun weitere Veränderungen. Demnach könnten die Standorte des Hamburg Service vor Ort in Blankenese, Niendorf und Süderelbe in ihrer bisherigen Form aufgegeben und durch mobile Angebote ersetzt werden. Als Gründe werden unter anderem die Haushaltslage und die zunehmende Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen genannt. Zugleich wurde nicht ausgeschlossen, dass weitere Standorte von Veränderungen betroffen sein könnten.

Gerade vor dem Hintergrund des mit der Neuorganisation verbundenen Anspruchs, Verwaltungsleistungen effizient und zugleich wohnortnah anzubieten, stellt sich die Frage, anhand welcher Kriterien über die Zukunft einzelner Standorte entschieden wird, welche konkreten Einsparungen erwartet werden und welche Auswirkungen mögliche Standortschließungen auf Erreichbarkeit, Terminangebot und Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger haben.

Zudem stellt sich die Frage, wie die angekündigte Beteiligung der Bezirksversammlungen ausgestaltet werden soll und ob diese zu einem Zeitpunkt erfolgt, zu dem noch tatsächliche Entscheidungs- und Gestaltungsmöglichkeiten bestehen.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Die Standorte Blankenese und Niendorf sowie der zu sanierende Standort Süderelbe sollen nicht geschlossen werden.

Im Übrigen sollen die zuständigen Bezirksversammlungen zeitnah gemäß § 28 Bezirksverwaltungsgesetz (BezVG) zu Vorschlägen zur Weiterentwicklung des Standortkonzeptes angehört werden. Nach Abschluss des Anhörungsverfahrens erfolgt eine abschließende Entscheidung unter Abwägung der Stellungnahmen der jeweiligen Bezirksversammlungen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Welche Veränderungen an der Standortstruktur des Hamburg Service vor Ort werden derzeit geprüft?*

Frage 2: *Welche Standorte des Hamburg Service vor Ort werden derzeit hinsichtlich*

a) einer vollständigen Schließung,

b) einer Aufgabe als dauerhaft besetzter Standort,

c) einer Reduzierung der Öffnungszeiten,

d) einer Umwandlung in einen Standort eines mobilen Teams oder

e) sonstiger Veränderungen des Leistungsangebots geprüft?

Frage 3: *Trifft es zu, dass entsprechende Veränderungen derzeit für die Standorte Blankenese, Niendorf und Süderelbe geprüft werden?*

Wenn ja, welche konkreten Veränderungen werden für den jeweiligen Standort geprüft?

Frage 4: *Werden über Blankenese, Niendorf und Süderelbe hinaus Veränderungen an weiteren Standorten geprüft?*

Wenn ja, an welchen und in welcher Form?

Frage 5: *Seit wann werden die jeweiligen Veränderungen geprüft und wer hat die Prüfung veranlasst?*

Frage 6: *Wann soll über die Zukunft der betroffenen Standorte entschieden werden?*

Frage 7: *Nach welchen Kriterien wird über Fortbestand, Veränderung oder Aufgabe eines Standorts entschieden?*

Frage 8: *Welche Rolle spielen dabei insbesondere*

a) Zahl der wahrgenommenen Termine,

b) Auslastung,

c) Terminverfügbarkeit,

d) Personalbedarf,

e) Miet- und Betriebskosten,

f) Erreichbarkeit mit dem öffentlichen Personennahverkehr,

g) Entfernung zum nächstgelegenen alternativen Standort,

h) Bevölkerungszahl und Bevölkerungsstruktur im Einzugsgebiet sowie

i) Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen?

Antwort zu Fragen 1 bis 8 i):

Siehe Vorbemerkung.

Frage 9: *Wie viele Kundentermine beziehungsweise Verwaltungsvorgänge wurden an den Standorten Blankenese, Niendorf und Süderelbe in den Jahren 2024, 2025 und bislang 2026 jeweils bearbeitet?*

Antwort zu Frage 9:

Tabelle 1

Standort	2024	2025	2026 (Stichtag 01.09.2026)
Blankenese	92.014	88.464	57.314
Niendorf	69.975	69.253	49.592
Süderelbe	32.848	33.886	26.679

Frage 10: *Wie hoch war die durchschnittliche Auslastung dieser drei Standorte in den Jahren 2024, 2025 und bislang 2026?*

Antwort zu Frage 10:

Tabelle 2

Standort	2024	2025	2026 (Stichtag 01.09.2026)
Blankenese	93,4 %	92,3 %	89,5 %
Niendorf	92,9 %	98,9 %	97,8 %
Süderelbe	99,7 %	98,7 %	97,8 %

Frage 11: *Wie lange mussten Bürgerinnen und Bürger in den Jahren 2024, 2025 und bislang 2026 durchschnittlich auf einen verfügbaren Termin an den drei genannten Standorten warten?*

Antwort zu Frage 11:

Tabelle 3

Standort	2024 Durchschnitt in Tagen	2025 Durchschnitt in Tagen	2026 Durchschnitt in Tagen (Stichtag 01.09.2026)
Blankenese	12,6	11,0	7,5
Niendorf	12,1	12,2	9,0
Süderelbe	15,9	12,4	7,4

Frage 12: *Wie hoch waren die Personal-, Miet-, Betriebs- und sonstigen Standortkosten der Standorte Blankenese, Niendorf und Süderelbe in den Jahren 2024 und 2025 jeweils?*

Antwort zu Frage 12:

Tabelle 4: Personalkosten

Standort	2024 (Angaben in Euro)	2025 (Angaben in Euro)
Blankenese	1.127.451,47	1.254.976,19
Niendorf	1.062.723,87	1.102.891,77
Süderelbe	535.291,94	638.122,34

Tabelle 5: Miet- und Betriebskosten

Standort	2024 (Angaben in Euro)	2025 (Angaben in Euro)
Blankenese	153.061,71	155.043,36
Niendorf	60.053,40	60.053,40
Süderelbe	87.798,3665	89.508,36

Frage 13: *Welche jährlichen Einsparungen erwartet der Senat bei einer Aufgabe beziehungsweise Umwandlung der jeweiligen Standorte?*

Frage 14: *Welche einmaligen Kosten würden durch Schließung, Umzug, Rückbau oder Einrichtung eines mobilen Ersatzangebots entstehen?*

Antwort zu Fragen 13 und 14:

Entsprechende Angaben können erst nach einer endgültigen Entscheidung zum Standortkonzept ermittelt werden. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 15: *Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehungsweise Vollzeitäquivalente sind derzeit an den drei genannten Standorten eingesetzt?*

Antwort zu Frage 15:

Tabelle 6

Standort	Vollzeitäquivalente (VZÄ)*
Blankenese	17,29 VZÄ
Niendorf	15,68 VZÄ
Süderelbe	9,02 VZÄ

* Stichtag: 4. September 2026

Frage 16: *Welche Auswirkungen hätten die geprüften Veränderungen auf die dort beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?*

Antwort zu Frage 16:

Aufgrund der geplanten Angebotsverlagerung kann sich teilweise der Arbeitsort der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ändern. In diesem Zusammenhang greift ein aktives Veränderungsmanagement unter Beteiligung des Personalrats, um die Maßnahmen zu begleiten und für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Dienststellen bestmögliche Lösungen zu finden.

Frage 17: *Wie soll das bisherige Dienstleistungsangebot an den betroffenen Standorten im Falle einer Aufgabe als dauerhaft besetzter Standort ersetzt werden?*

Antwort zu Frage 17:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 18: *In welchem Umfang sollen hierfür mobile Teams eingesetzt werden, insbesondere hinsichtlich*

a) Anzahl der wöchentlichen Öffnungsstunden,

b) Zahl der Arbeitsplätze,

c) Zahl der angebotenen Termine und

d) Umfang der angebotenen Dienstleistungen?

Antwort zu Fragen 18 a) bis 18 d):

Die Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 19: *Kann der Senat gewährleisten, dass durch die geplanten Veränderungen keine Verschlechterung hinsichtlich Terminverfügbarkeit und Erreichbarkeit des Hamburg Service vor Ort für die Bürgerinnen und Bürger in den betroffenen Stadtteilen entsteht?*

Wenn ja, wie?

Frage 20: *Welche Auswirkungen erwartet der Senat auf die Auslastung und Terminverfügbarkeit benachbarter Standorte?*

Antwort zu Fragen 19 und 20:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 21: *Wie hat sich der Anteil der vollständig online abgewickelten Verwaltungsleistungen des Hamburg Service vor Ort in den Jahren 2023, 2024, 2025 und bislang 2026 entwickelt?*

Antwort zu Frage 21:

Tabelle 7

	2023	**2024**	**2025**	**2026 (Stichtag 30. Juli 2026)**
Summe vollständige Onlinedienste	6.337	11.766	13.558	8.498
Summe Dienstleistungen gesamt	1.430.222	1.382.934	1.316.052	768.310
Anteil Dienstleistungen gesamt	0,44 %	0,85 %	1,03 %	1,11 %

Darüber hinaus können Dienstleistungen aufgrund bundesrechtlicher Vorgaben entweder nicht vollständig online erfolgen oder die entsprechenden Daten liegen nicht vor.

Frage 22: *Welche Verwaltungsleistungen des Hamburg Service vor Ort erfordern weiterhin zwingend eine persönliche Vorsprache?*

Antwort zu Frage 22:

Nach derzeitigem Stand erfordern insbesondere folgende Verwaltungsleistungen des Hamburg Service vor Ort weiterhin eine persönliche Vorsprache:

Ausweis und Passangelegenheiten:

- Personalausweis und vorläufiger Personalausweis,
- Reisepass und vorläufiger Reisepass,
- eID-Karte.

Melde und Aufenthaltsangelegenheiten:

- Zuzug aus dem Ausland,
- Verpflichtungserklärung,
- Meldebescheinigung, Onlinedienst in Vorbereitung.

Sonstige Dienstleistungen:

- Kirchenaustritt,
- Fischereischein,
- Führerscheintausch,
- Untersuchungsberechtigungsschein.

Frage 23: *Wie berücksichtigt der Senat bei seinen Planungen Bürgerinnen und Bürger, die digitale Verwaltungsleistungen nicht oder nur eingeschränkt nutzen können?*

Antwort zu Frage 23:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 24: *Wann und in welcher Form wurden die jeweils betroffenen Bezirksämter über die Überlegungen informiert?*

Antwort zu Frage 24:

Es erfolgte eine Befassung im Verwaltungsrat des Hamburg Service am 24. August 2026, dem auch die Vertretungen der Bezirksämter angehören.

Frage 25: *Wann und in welcher Form wurden beziehungsweise werden die betroffenen Bezirksversammlungen beteiligt?*

Frage 26: *Welche konkreten Mitwirkungs- und Gestaltungsmöglichkeiten sollen die Bezirksversammlungen im Rahmen dieser Beteiligung erhalten?*

Frage 27: *Ist zum Zeitpunkt der Beteiligung der Bezirksversammlungen eine Entscheidung über Fortbestand, Veränderung oder Aufgabe der jeweiligen Standorte noch vollständig offen?*

Antwort zu Fragen 25, 26 und 27:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 28: *Welche Beschlüsse der Bezirksversammlungen zur Standortstruktur des Hamburg Service vor Ort liegen dem Senat seit Beginn der laufenden Wahlperiode vor und wie wurden beziehungsweise werden diese berücksichtigt?*

Antwort zu Frage 28:

Der zuständigen Behörde sind folgende Stellungnahmen beziehungsweise Beschlüsse im Rahmen einer Anhörung gemäß § 28 BezVG zugegangen:

- Stellungnahme des Hauptausschusses der Bezirksversammlung Altona vom 16. Januar 2026, (BV-Drs. 22-9029B)
- Stellungnahme der Bezirksversammlung vom 15. Januar 2026, (BV-Drs. 22-0625.01).

Die zuständige Behörde hatte die Stellungnahmen in ihre Entscheidungsfindung einfließen und den Bezirksversammlungen eine Stellungnahme zukommen lassen.

Frage 29: *Hält der Senat weiterhin an dem mit der Neuorganisation des Hamburg Service vor Ort verbundenen Ziel fest, ein breites dezentrales Vor-Ort-Angebot für die Hamburgerinnen und Hamburger aufrechtzuerhalten?*

Wenn ja, wie ist dies mit den derzeit geprüften Standortveränderungen vereinbar?

Antwort zu Frage 29:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 30: *Welche weiteren Veränderungen der Standortstruktur, Öffnungszeiten oder Betriebsmodelle des Hamburg Service vor Ort sind bis Ende 2027 geplant beziehungsweise Gegenstand laufender Prüfungen?*

Antwort zu Frage 30:

Der Hamburg Service saniert und erweitert den zweischichtigen Standort Einwohnerangelegenheiten Barmbek-Uhlenhorst. Nach aktuellem Planungsstand sollen die Umbau- und Sanierungsmaßnahmen im Oktober 2026 beginnen und Mitte 2027 abgeschlossen sein. Während der Arbeiten kann der Standort nicht betrieben werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in naheliegenden Standorten (unter anderem Wandsbek, Altona, City, Bramfeld) eingesetzt, um das Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger aufrechtzuerhalten. Im Bereich Ausländerangelegenheiten startet Ende September 2026 ein internes Projekt zur Weiterentwicklung der Ablauf- und Organisationsstruktur. Im Übrigen sind die Planungen noch nicht abgeschlossen.