BÜRGERSCHAFT
DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG
23. Wahlperiode

Drucksache 23/2634
16.01.26

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Kaja Steffens (CDU) vom 09.01.26

und Antwort des Senats

Betr.: Kommunikation von Wartezeiten und tatsächliche Nutzbarkeit digitaler Verfahren bei Hamburger Standesämtern

Einleitung für die Fragen:

Bürgerinnen und Bürger, die sich mit standesamtlichen Anliegen an die Hamburger Verwaltung wenden, erhalten regelmäßig automatisierte Hinweise auf eine „mehrwöchige Bearbeitungsdauer". Gleichzeitig werden sie in automatischen Antworten sowie auf Internetseiten der Standesämter auf Online-Dienste verwiesen, die eine bevorzugte, vereinfachte oder digitale Bearbeitung suggerieren. In der praktischen Anwendung zeigt sich jedoch, dass diese Online-Dienste teilweise technisch nicht verfügbar sind, nur eingeschränkt funktionieren oder die Bürgerinnen und Bürger letztlich wieder auf E-Mail-, Telefon- oder persönliche Vorsprachen verweisen.

So wird beispielsweise der Online-Dienst „Urkundenanforderung" beworben, obwohl dort aktuell ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass dieser Dienst „aufgrund technischer Anpassungen derzeit nicht zur Verfügung steht" und stattdessen zur Kontaktaufnahme per E-Mail mit dem zuständigen Standesamt aufgefordert wird. Damit wird ein digitales Verfahren zwar formal vorgehalten, in der Praxis jedoch nicht nutzbar gemacht.

Diese Verwaltungspraxis steht in einem deutlichen Spannungsverhältnis zu den wiederholten Aussagen des Senats in der Beantwortung Schriftlicher Kleiner Anfragen, wonach zu tatsächlichen Wartezeiten, Bearbeitungsdauern und Vorlaufzeiten bei standesamtlichen Leistungen keine statistischen Erhebungen erfolgen. Gleichzeitig verweist der Senat auf das Programm NEMO ST als zentrales Instrument zur Modernisierung und Digitalisierung der Standesämter, dessen volle Wirksamkeit jedoch erst zum Ende der Projektlaufzeit im Jahr 2026 erwartet werde.

Es entsteht der Eindruck, dass einerseits pauschale Wartezeiten kommuniziert werden, ohne dass hierfür eine belastbare Datengrundlage existiert, und andererseits digitale Verfahren öffentlich beworben werden, die für die Bürgerinnen und Bürger faktisch keinen verlässlichen Mehrwert bieten. Dies wirft grundlegende Fragen nach Transparenz, Steuerungsfähigkeit, Verantwortlichkeiten und der tatsächlichen Umsetzung der Digitalisierungsziele im Bereich der Standesämter auf.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Sämtliche Dienstleistungen der Standesämter werden, wie alle weiteren Dienstleistungen der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH), über die Website Hamburg Service – hamburg.de beschrieben und zugänglich gemacht. Die Dienstleistungen befinden sich in einer fortlaufenden Anpassung- und Überarbeitung sowie Weiterentwicklung, um das Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger stetig zu verbessern und Prozesse zu

optimieren. Im Rahmen des Programms „Neuaufstellung und Modernisierung der Standesämter“ (NEMO ST) werden gemeinsam mit den sieben Standesämtern unter anderem auch Erkenntnisse und Hinweise auf mögliche Bearbeitungszeiten stets kritisch in den Blick genommen und aktiv an Lösungen gearbeitet. Der Senat hat mit Drs. 23/844 ausführlich über weitere Tätigkeitsbereiche und umgesetzte Maßnahmen berichtet.

Der Senat hat zudem mehrfach dargelegt, dass nicht zu allen Dienstleistungen der Standesämter statistische Auswertungen vorgenommen werden. Die von den Standesämtern genutzte Fachsoftware bietet derzeit keine statistische Erfassung der Bearbeitungszeiten. Für eine Anpassung der bundesweit genutzten Software ist die FHH, initiiert durch das Programm NEMO ST, im Austausch mit dem Hersteller. Zu den wichtigen Dienstleistungen in den Bereichen der Erstbeurkundung von Sterbe- und Geburtsfällen und Anmeldung zur Eheschließung erfolgt eine händische Auswertung, um die aktuellen Bearbeitungszeiten bestmöglich zu steuern und möglichst kurz für die Bürgerinnen und Bürger zu gestalten. Darüber hinaus haben im Rahmen von NEMO ST getroffene Maßnahmen bereits zu einer Reduktion der Bearbeitungszeiten beigetragen. Im Dezember 2025 lag die durchschnittliche Bearbeitungszeit (über alle Bezirksämter) für Geburtsurkunden bei 3,4 Tagen und für Sterbeurkunden bei 6,6 Tagen. Dies stellt eine positive Entwicklung zum Jahresanfang 2026 dar. Im Übrigen siehe Drs. 23/1775.

Die von der Fragestellerin beanstandete Nutzung von Hinweisen auf mehrwöchige Bearbeitungszeiten ist aus Sicht der Standesämter notwendig, um aufgrund rechtlicher Prüfverpflichtungen gemäß § 62 Personenstandsgesetz (PStG) auch mögliche Bearbeitungszeiten transparent darzustellen. Eine grundsätzliche mehrwöchige Bearbeitungszeit, wie in der Einleitung zu dieser Parlamentarischen Anfragen dargestellt, liegt insbesondere im Bereich der Erstbeurkundung von Geburts- und Sterbefällen, nicht vor.

Die Digitalisierung der Standesämter wird planmäßig unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen fortgesetzt. Hierzu gehört auch, dass im Rahmen des Programms NEMO ST bisher analog verfügbare Daten nacherfasst werden, um diese für die Standesämter digital verfügbar zu stellen. Durch die von den Standesämtern bereits fortlaufend erfolgende digitale Nacherfassung von bisher analog vorliegenden Personenstandseinträgen wird künftig eine stärkere Nutzung von Online-Diensten möglich sein.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Auf welcher konkreten fachlichen oder organisatorischen Grundlage werden Bürgerinnen und Bürger bei Kontaktaufnahme mit Standesämtern pauschal auf eine mehrwöchige Bearbeitungsdauer hingewiesen?*

Frage 2: *Wie vereinbart der Senat solche pauschalen Zeitangaben mit der Aussage, dass durchschnittliche und maximale Bearbeitungszeiten statistisch nicht erfasst werden?*

Frage 3: *Handelt es sich bei den genannten mehrwöchigen Bearbeitungszeiten um Erfahrungswerte, vorsorgliche Hinweise oder interne Richtgrößen, und wer legt diese jeweils fest?*

Antwort zu Fragen 1, 2 und 3:

Die Hinweise bei Kontaktaufnahme im Rahmen von automatischen E-Mail-Antworten erfolgen je Standesamt unterschiedlich, da eine pauschale Betrachtung nicht möglich ist. Sie dienen der transparenten Information der Bürgerinnen und Bürger über mögliche Bearbeitungszeiten. Hierbei orientieren sich die Standesämter jeweils am aktuellen Arbeitsaufkommen und den rechtlichen Erfordernissen. Die Angaben werden durch die Leitungskräfte in den bezirklichen Standesämtern fortlaufend überprüft und gegebenenfalls angepasst. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 4: *In welchen Standesämtern werden solche pauschalen Zeitangaben derzeit in automatischen Antworten oder auf Internetseiten verwendet?*

Antwort zu Frage 4:

Derzeit arbeiten alle Standesämter in den Bezirksämtern mit automatischen E-Mail-Antworten. Das Bezirksamt Wandsbek und das Bezirksamt Bergedorf antworten ohne Hinweis auf einen etwaigen Bearbeitungszeitraum.

Frage 5: *Welche Auswirkungen sieht der Senat auf das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger, wenn Wartezeiten kommuniziert werden, ohne dass hierfür eine belastbare Datengrundlage besteht?*

Antwort zu Frage 5:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 6: *Weshalb werden Bürgerinnen und Bürger in automatischen Antworten und auf Internetseiten – unter anderem auf den Online-Dienst „Urkundenanforderung“ – verwiesen, obwohl dieser aktuell aufgrund technischer Anpassungen nicht nutzbar ist?*

Frage 7: *Welche technischen, organisatorischen oder steuerungsbedingten Ursachen haben die Ausfälle oder Einschränkungen des Online-Dienstes „Urkundenanforderung“?*

Frage 8: *Seit wann sind dem Senat diese Einschränkungen bekannt, und welche konkreten Maßnahmen wurden seitdem ergriffen, um die Nutzbarkeit wiederherzustellen?*

Antwort zu Fragen 6, 7 und 8:

Der Onlinedienst zur Anforderung von Urkunden ist ein attraktives Angebot für Bürgerinnen und Bürger. Sie erhalten mit der automatischen E-Mail-Antwort direkt eine Empfangsbestätigung sowie einen Hinweis auf gegebenenfalls zu erwartende Bearbeitungszeiten. Dies gibt den Bürgerinnen und Bürgern die Sicherheit, dass ihr Anliegen beim Standesamt eingegangen ist. Um das Vertrauen in die ordnungsgemäße Bearbeitung dauerhaft sicherzustellen, werden Bearbeitungszeiten genannt, deren Einhaltung auch tatsächlich zu erwarten ist.

Lediglich vom 5. Januar bis 12. Januar 2026 war der Dienst vorübergehend und planmäßig für die Bürgerinnen und Bürger nicht nutzbar, um Änderungen an dem Service vorzunehmen und routinemäßige Wartungsarbeiten vorzunehmen. Der beworbene Onlinedienst steht daher im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit planmäßig zur Nutzung bereit. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 9: *In welchem Umfang überprüft der Senat systematisch, ob die von den Standesämtern beworbenen Online-Verfahren aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger tatsächlich nutzbar und verständlich sind?*

Antwort zu Frage 9:

Bei der Konzeptionierung von Onlinediensten werden neben rechtlichen Vorgaben, etwa zur nutzenden Authentifizierungsmethode, ebenso Kriterien zur Nutzerfreundlichkeit berücksichtigt. Anhand von Erfahrungen zu Nutzungshäufigkeiten werden je nach Bedarf Überprüfungen veranlasst, ob sich die Nutzerfreundlichkeit weiter ausbauen und optimieren lässt.

Frage 10: *Wie häufig kommt es nach Kenntnis des Senats vor, dass Bürgerinnen und Bürger trotz Nutzung eines Online-Dienstes erneut per E-Mail, telefonisch oder persönlich Kontakt aufnehmen müssen?*

Antwort zu Frage 10:

Eine gesonderte statistische Erhebung erfolgt nicht. Nach einer qualitativen Schätzung durch die Fachamtsleitungen erfolgt in circa 10 Prozent der Fälle nach Nutzung eines Onlinedienstes eine Kontaktaufnahme mit den Bürgerinnen und Bürgern durch das jeweilige Standesamt. Das Personenstandsgesetz (§ 62) verlangt im Grundsatz stets den Nachweis eines berechtigten oder rechtlichen Interesses, sodass in bestimmten

Fallkonstellationen die Vorlage zusätzlicher Unterlagen erforderlich ist, die eine weitere Kontaktaufnahme erfordert.

Frage 11: *Welche Verantwortung trägt der Senat dafür, dass digitale Verfahren öffentlich beworben werden, das zugrunde liegende Verwaltungsverfahren jedoch weiterhin überwiegend analog abgewickelt wird?*

Frage 12: *Bis wann beabsichtigt der Senat sicherzustellen, dass der Online-Dienst „Urkundenanforderung“ sowie weitere beworbene Online-Dienste dauerhaft technisch verfügbar, inhaltlich vollständig und verfahrensvereinfachend nutzbar sind?*

Frage 13: *Welche kurzfristigen Maßnahmen plant der Senat, um sowohl realistische Informationen zu Bearbeitungszeiten bereitzustellen als auch die Diskrepanz zwischen digitalem Anspruch und tatsächlicher Verwaltungspraxis zu verringern?*

Antwort zu Fragen 11, 12 und 13:

Siehe Antwort zu 6 bis 8 sowie Vorbemerkung.