

Stadtrat Manuel Pretzl  
Stadträtin Dr. Evelyne Menges  
Stadträtin Anja Burkhardt

Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter  
Rathaus  
80331 München

## **ANTRAG**

27.06.2019

### **Ummelden in der Sparkasse - kann das Hamburger Kooperationsmodell auch in München Abhilfe für die langen Wartezeiten im KVR schaffen?**

Das Kreisverwaltungsreferat berichtet dem Stadtrat über die Kooperation der Hamburger Kundenzentren mit den Stadtsparkassen und ob dieses Modell auf München übertragbar ist.

#### **Begründung:**

Trotz enormer Personalzuschaltungen kommt es im Münchner Kreisverwaltungsreferat nach wie vor zu langen Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger.

Auch die Hamburger brauchen in ihren Behörden, Kundenzentren genannt, viel Geduld. Ein neuer Pass, eine Ummeldung – auch im hohen Norden stellen solche Behördengänge eine Herausforderung an das Zeitmanagement der Bürgerinnen und Bürger dar.

Die Hansestadt reagiert mit einer neuen Kooperation auf dieses Problem: Die Behörde schickt mobile Kundenteams in die Sparkassen und bietet in diesen Filialen regelmäßige Kundensprechstage für fast alle Dienstleistungen rund um Pass- und Meldeangelegenheiten an. Dieser Service steht natürlich allen Bürgerinnen und Bürgern offen, nicht nur Kunden der Sparkasse.

Laut des Hamburger Finanzsenators kommt das Angebot sehr gut an. Technisch sei es kein Problem, das Equipment besteht aus einer transportablen Biometriestation für die Pässe und dem sogenannten Bürgerkoffer, der alles enthält, um das Leistungsspektrum der Kundenzentren dezentral anbieten zu können.

Die mobilen Teams der Kundenzentren bieten ihre Leistungen übrigens auch in Senioreneinrichtungen, Hochschulen und Bürgerhallen an.

Das Kreisverwaltungsreferat stellt dieses Angebot dem Stadtrat vor und prüft, ob und ggf.

wie es in München umgesetzt werden kann, damit auch hier lange Wartezeiten der Vergangenheit angehören.

Initiative:

Manuel Pretzl, Stadtrat  
2. Bürgermeister  
Fraktionsvorsitzender

Dr. Evelyne Menges  
Stadträtin

Anja Burkhardt  
Stadträtin