

Hamburg

Bürgerservice, der ankommt

[27.08.2025] Die Freie und Hansestadt Hamburg baut ihre bürgernahen Dienste kontinuierlich aus. Dazu zählen die digitalen Angebote des Hamburg Service vor Ort, die Dienstleistungen der Standesämter und die Bearbeitung von Wohn- und Elterngeldanträgen. Zwei Linienbusse machen nun außerdem auf die digitalen Behördengänge aufmerksam.

Die bürgernahen Dienste Hamburgs sollen weiterhin sukzessive verbessert werden. Wie die Freie und Hansestadt berichtet, betrifft dies beispielsweise den [Hamburg Service vor Ort](#), der für sämtliche Einwohner-, Melde- und Ausländerangelegenheiten zuständig ist. Im Sinne des Bürgerservices wickelt er entlang des Lebenslagenprinzips außerdem solche Dienstleistungen ab, die zuvor dezentral an verschiedenen Stellen angedockt waren. Dazu gehören Kirchnaustritte, der Führerscheintausch und die Beantragung von Bewohnerparkausweisen oder internationalen Führerscheinen.

Um den Hamburg Service vor Ort zu optimieren, sollen insbesondere dessen digitale Angebote ausgeweitet werden. Beispielsweise seien entsprechende Dienstleistungen für den Bereich Meldebescheinigungen geplant. Auch soll das digitale Angebot noch bekannter gemacht werden. Deshalb wird bei der Terminbuchung einer entsprechenden Dienstleistung direkt auf das zugehörige Onlineangebot hingewiesen.

In Summe bearbeiten die 745 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hamburg Service vor Ort an insgesamt 31 Standorten jährlich rund 1,4 Millionen Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger. Die quittieren diese Arbeit mit positiven Feedback. Das zeigt eine Auswertung von über 212.000 Kundenmeinungen aus Jahr 2024, teilt Hamburg mit. Die Gesamtzufriedenheit liegt demnach bei 94 Prozent, die Zufriedenheit mit der Wartezeit vor Ort bei 97 Prozent und die Zufriedenheit mit der fachlichen Beratung bei 94 Prozent.

Standesämter bearbeiten schneller

Hamburg verbessert auch die bezirklichen Dienstleistungen in den Standesämtern. Für den Bereich Beurkundungen und Heirat hat die Freie und Hansestadt im vergangenen Jahr das Programm zur Neuausrichtung und Modernisierung der Standesämter (NEMO ST) gestartet. In diesem Rahmen wurde beispielsweise ein zentraler [Onlineauftritt](#) für alle Standesämter in Hamburg eingerichtet. Er macht sämtliche Services und Standorte auf einen Blick ersichtlich. Derzeit wird nach Angaben der Stadt eine standesamtsübergreifende Software zur Buchung und Vorbereitung von Terminen eingeführt. Sacharbeitende wiederum können nach entsprechender Schulung verstärkt standesamtliche Aufgaben übernehmen.

Im Vergleich zum letzten Jahr konnten die Bearbeitungszeiten in den Standesämtern dank NEMO ST verringert werden, berichtet die Freie und Hansestadt. Im Zeitraum April bis Juni 2025 habe beispielsweise die Beurkundung von Geburten hamburgweit durchschnittlich 3,3 bis 6,5 Tagen gedauert. Im Juli 2024 waren es noch 10,57 Tagen.

„In den Standesämtern werden einschneidende Ereignisse im Leben der Bürgerinnen und Bürger bearbeitet und beurkundet“ fasst Harburgs Bezirksamtsleiter Christian Carstensen zusammen. „Geplante

Hochzeiten sowie Geburten und Sterbefälle sollten einfach anzuzeigen sein und zügig bearbeitet werden. Die engagierten Beschäftigten in den Standesämtern benötigen dafür aber auch das notwendige Instrumentarium. Der Senat hat daher das Programm NEMO ST gestartet. Zur Projekthalbzeit zeigen die auf den Weg gebrachten Maßnahmen bereits erste Wirkung. Mit den weiteren Schritten, wie beispielsweise der digitalen Erfassung der älteren Geburtsregistereinträge und der Einführung eines digitalen Terminmanagementsystems, werden wir die Standesämter bis zum Projektablauf im kommenden Jahr noch serviceorientierter aufstellen.“

WohngeldApp und Chatbot geplant

Auch in den Bereichen Wohngeld und Elterngeld soll es laut Hamburg Verbesserungen geben. Der Bearbeitungsstau beim Wohngeld sei nahezu aufgelöst, das Serviceniveau soll mittels Digitalisierung weiter optimiert werden. Im Laufe des ersten Quartals 2026 gehe beispielsweise eine WohngeldApp an den Start, über die alle Prozesse abgewickelt werden können. Außerdem komme im Laufe des vierten Quartals ein Chatbot zum Einsatz, der Fragen zur Antragsstellung direkt beantwortet, sodass Anträge vollständiger ankommen und schneller beschieden werden können.

„Gerade bei Anträgen etwa zum Wohngeld ist es wichtig, dass diese möglichst zügig bearbeitet werden“, sagt Bezirksstaatsrat Alexander von Vogel. „Wir haben es in Hamburg in den letzten Monaten geschafft, die entstandenen Bearbeitungsrückstände, die mit bundesgesetzlichen Änderungen einhergingen, mit enorm großem Einsatz der Kolleginnen und Kollegen in den Bezirksamtern erheblich zu reduzieren. Mit zusätzlichen Angeboten wie etwa der WohngeldApp und dem Chatbot sorgen wir künftig dafür, dass die Bearbeitung von Anträgen sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bezirken einfacher und effizienter wird.“

Busse werben für digitale Behördengänge

Im Bereich Elterngeld sind laut Hamburg ebenfalls Maßnahmen angelaufen, die die Bearbeitung beschleunigen sollen. „Beim Elterngeld werden wir auch über Gesetzesvereinfachungen nachdenken müssen“, merkt Bezirkssenator Andreas Dressel an. „Die letzte Elterngeldreform mit dem Streben nach maximaler Einzelfallgerechtigkeit ist für die Antragstellenden wie für die Verwaltung und die IT-Dienstleister extrem schwer zu bearbeiten. Der Bundesgesetzgeber muss die Vollzugsebene seiner Gesetze viel stärker mitdenken – das wäre ein wichtiger Baustein, um spätere Administrationsprobleme von vornherein zu vermeiden.“

In Summe bietet Hamburg den Bürgerinnen und Bürgern mittlerweile rund 300 digitale Verwaltungsservices an. Damit diese noch häufiger genutzt werden, fahren nun zwei Linienbusse im Design der Marketingkampagne Hamburg – digital für dich ([wir berichteten](#)) durch die Freie und Hansestadt. Die Kampagne wirbt bis Ende 2025 mit einem breiten Maßnahmenmix aus Plakaten, Aktionen und Social Media für die digitalen Verwaltungsleistungen der Stadt. Auch der sogenannte Hamburg Service Pop-up ([wir berichteten](#)) zählt zur Kampagne. Er soll den Bürgerinnen und Bürgern die Einrichtung der eID-Funktion des Personalausweises erleichtern. „Wir möchten Behördengänge für die Hamburgerinnen und Hamburger so unkompliziert wie möglich gestalten“, erklärt Jan Pörksen, Staatsrat und Chef der Senatskanzlei Hamburg. „Schon heute sind viele Verwaltungsleistungen online verfügbar – und das Angebot wächst stetig weiter. Mit der Buskampagne bringen wir die digitalen Services nun direkt ins Stadtbild und setzen ein weiteres Zeichen für bürgernahe und effiziente Verwaltungsprozesse.“

(ve)

Stichwörter: Bürgerservice, Elterngeld, Fachverfahren, Hamburg, Standesamtswesen, Wohngeld