

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Katja Suding und Dr. Kurt Duwe (FDP) vom 14.04.14

und Antwort des Senats

Betr.: Einführung der Terminreservierung in Kundenzentren – kundenfreundliche Terminvergabe in den Meldebehörden?

Seit Februar 2014 stellen die Bezirksämter Hamburgs ihre Kundenzentren sukzessive darauf um, Dienstleistungen nur noch nach vorheriger Terminierung zu erbringen. Im Februar 2014 wurde dieser Versuch in Harburg und Mitte gestartet, danach auch in anderen Bezirken eingeführt. Schon jetzt berichten Bürger von Wartezeiten von über einer Woche. Besonders unangenehm stößt dies Bürgern auf, die eine Behördendienstleistung dringend benötigen, etwa nach dem Verlust eines Personalausweises oder beim Ablauf eines Dokuments, das dringend und gegebenenfalls vorläufig ersetzt werden muss. Die Kundenzentren der Bezirke reagieren auf entsprechende kurzfristige Bedarfe abweisend und verweisen auf neue Anweisungen der Leitungsebene. Die neue Ausgestaltung der Terminreservierung wird damit als nicht kunden- und bürgerfreundlich wahrgenommen.

Bei Einführung der Kundenzentren vor etwa einer Dekade galt das Prinzip der Selbststeuerung als Garant für Bürgerfreundlichkeit: Kunden konnten im Internet in Echtzeit erfahren, wie groß die Wartezeiten in den Kundenzentren sind und den Besuch eines Kundenzentrums damit nach ihren Bedürfnissen optimieren. Mittlerweile spielen die Bedürfnisse der Bürger an dieser Stelle keine Rolle mehr. Die Wartezeitanzeigen wurden aus dem Internet entfernt, die Transparenz über die Verfügbarkeit von Behördendienstleistung im Kundenzentrum damit beendet.

Teil der Selbststeuerung war auch, dass das Kundenzentrum für den Bürger frei wählbar war. Somit entstand für Bürger erstmals die Möglichkeit, den als lästig empfundenen Behördengang in räumlicher und zeitlicher Nähe zum Arbeitsplatz und damit nebenbei zu erledigen. Mittlerweile werden Terminanfragen auf Kundenzentren in der ganzen Stadt verteilt. Damit ist die Kundenfreundlichkeit der Kundenzentren beendet. Der Bürger muss sich damit de facto an den Bedürfnissen der Kundenzentren orientieren. Lange Anfahrtswege und Termine etwa während der Arbeitszeit sind die Folge.

Paradoxerweise wird die Einführung der Terminreservierung der Öffentlichkeit als freundliche Empfehlung und innovative Weiterentwicklung verkauft. Dahinter steckt allerdings eine nicht ausgesprochene Terminpflicht, die erheblichen Mehraufwand für die Kunden bedeutet. Bereits jetzt ist die berichtete Wartezeit in vielen Bereichen deutlich über eine Woche. Das ist in Zeiten, in denen auch staatliche Stellen einen bestmöglichen Service im Sinne der Kunden anbieten sollten, völlig inakzeptabel.

In einigen Fällen berichten Bürger davon, dass Dienstleistungen nicht reserviert werden können. Der Grund für diese Unterscheidung von Dienstleistungen ist nicht erkennbar.

Auch zukünftig werden vor Ferien die Kundenzahlen deutlich nach oben schnellen. Wie die Kundenzentren darauf reagieren werden, ist völlig unklar.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Um Wartezeiten bei vielen Angelegenheiten rund um das Einwohnermelde- und Passwesen zu vermeiden, haben Hamburger Bürgerinnen und Bürger seit Februar 2014 auch die Möglichkeit, für Besuche in Kundenzentren auf www.hamburg.de/kundenzentrum online einen Termin zu vereinbaren.

Damit sich Behördenbesuche noch flexibler planen lassen, können Bürgerinnen und Bürger einen Termin im Kundenzentrum ihrer Wahl vereinbaren – unabhängig von ihrem Wohnort – zum Beispiel in der Nähe des Arbeitsplatzes.

Dieses Angebot ergänzt die anderen Möglichkeiten, sich an die Kundenzentren zu wenden. Der Senat verfolgt dabei unverändert das Ziel größtmöglicher Kundenorientierung.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Seit wann gab es Überlegungen, Terminreservierungen in den Kundenzentren der Einwohnerämter einzuführen?*

Seit Juli 2011.

2. *Wer beziehungsweise welches Gremium hat wann entschieden, die Terminreservierung in Kundenzentren einzuführen?*

Die Bezirksämter haben sich am 11. Juli 2011 entschieden, eine Terminreservierung in den Kundenzentren einzuführen.

3. *Wer ist und war mit der Umsetzung beauftragt? Welche Ziele sind von wem durch die Umsetzung formuliert worden?*

Das Projekt „Optimierung der Kundenzentren“ (OptiKuz) wurde von den Bezirksämtern mit der organisatorischen und technischen Einführung des Online-Terminmanagements beauftragt. Die Zielsetzung war, die Kundensteuerung zu verbessern, eine optimale Auslastung der Kundenzentren zu erreichen, lange Wartezeiten zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

4. *Welche Mitarbeiter in den Kundenzentren sind mit welchen Hinweisen zur Handhabung auf diese Umstellung vorbereitet worden? Welche Handlungsrichtlinien existieren hierzu?*

Alle Beschäftigten der Kundenzentren wurden durch ihre Führungskräfte instruiert, jeder Kundin und jedem Kunden ohne Termin zunächst einen zeitnahen Termin anzubieten. Alternativ dazu soll ein Termin in einem anderen nahe gelegenen Kundenzentrum angeboten werden. Die Kundinnen und Kunden sollen zudem darauf hingewiesen werden, selbst online einen Termin buchen zu können. Hierzu soll ein Flyer mit der entsprechenden Internetadresse ausgehändigt werden. Diese Vorgehensweise unterstützt die bereits bestehende Allzuständigkeit und sorgt für ein optimales Serviceangebot für den Kunden. In Fällen, die keinen Aufschub erlauben, soll eine Bedienung ohne Termin möglich sein. Ebenso sollen Personen, denen eine Terminvereinbarung nicht zugemutet werden kann (zum Beispiel in der Mobilität eingeschränkte oder ältere Bürgerinnen und Bürger), wie bisher direkt bedient werden. Terminkunden sollen vorrangig bedient werden. Schriftliche Handlungsrichtlinien existieren in Form eines Konzeptes zur Einführung eines Terminmanagements für die hamburgischen Kundenzentren im Einwohnerwesen.

5. *Welche Erwartungen knüpft der Senat an die Einführung der Terminreservierungen in Kundenzentren?*

Siehe Antwort zu 3.

6. *Ist die Einführung der Terminreservierung eine Sparmaßnahme?*

Wenn ja, inwiefern?

Wenn nein, warum nicht?

Nein. Die Einführung des Terminmanagements ist mit Investitionsmitteln und Betriebskosten verbunden. Durch den gewünschten Effekt der optimalen Auslastung der Kundenzentren könnten sich aber Einsparpotenziale bei den Personalkosten ergeben.

7. *Wann und wo wurde die erste Terminreservierung in Hamburg „live“ gestellt?*

Eine Terminreservierung ist seit Anfang 2012 direkt in allen Kundenzentren möglich. Eine Online-Terminvereinbarung ist seit dem 25. September 2013 über den Behördenfinder im Internet mit jedem Kundenzentrum möglich. Eine Terminreservierung durch einen Kunden darf aus datenschutzrechtlichen Gründen nie „live“ gestellt werden.

8. *Wie entwickelte sich die Nutzung der Terminreservierung seit der Einführung (bitte nach Bezirken und Kundenzentren gliedern)?*

Eine Statistik wird erst seit dem 25. September 2013 mit der Einführung des Online-Terminmanagements geführt. Aus technischen Gründen sind zurzeit noch keine validen Daten vorhanden. Festzustellen ist, dass sich die Terminvergaben seither kontinuierlich gesteigert haben.

9. *Auf welchen Wegen können Bürger Terminreservierungen vornehmen?*

Bürgerinnen und Bürger können im Internet über den Behördenfinder (www.hamburg.de/kundenzentrum), telefonisch über die Telefonnummern 040 428 428 0 und die bundesweit einheitliche Servicenummer 115 sowie auch persönlich im Kundenzentrum einen Termin vereinbaren.

10. *Wo werden die Bürger über die Notwendigkeit der Terminreservierung und die Wege zur Reservierung informiert?*

Bürgerinnen und Bürger werden im Behördenfinder, in den Kundenzentren direkt und beim Telefonischen HamburgService auf das neue Instrument der Terminreservierung hingewiesen. In der 15. Kalenderwoche 2014 ist darüber hinaus eine Anzeige in den Wochenblättern für den gesamten Bezirk Hamburg-Nord geschaltet worden. Es ist beabsichtigt, diese Anzeigen in allen Bezirken zu schalten.

11. *Welche Texte wurden dazu bis heute veröffentlicht?*

Neben den genannten Veröffentlichungen wurde im Rahmen einer Landespressekonferenz eine Pressemitteilung am 18. Februar 2014 herausgegeben. Zudem wurde mit einer Plakataktion auf den Stadtinformationsanlagen (SIA) für das Online-Terminmanagement geworben. Das Bezirksamt Wandsbek hat am 4. März 2014 eine Pressemitteilung mit Bezug auf die Wandsbeker Kundenzentren herausgegeben.

12. *Ist die Terminreservierung alternativ zum unangemeldeten Besuch eines Kundenzentrums möglich oder besteht eine Pflicht zur Terminreservierung?*

Die Kundenzentren haben seit dem 17. März 2014 vollständig auf terminierte Dienstleistungen umgestellt. Eine vorherige Terminbuchung ist auf jeden Fall vorteilhaft. In Fällen, die keinen Aufschub erlauben, ist eine Bedienung ohne Termin möglich. Ebenso werden Personen, denen eine Terminvereinbarung nicht zugemutet werden kann (zum Beispiel in der Mobilität eingeschränkte oder ältere Bürgerinnen und Bürger), wie bisher direkt bedient. Selbstverständlich kann weiterhin ein Kundenzentrum auch ohne Termin aufgesucht werden. Es kann dann leider nicht völlig ausgeschlossen werden, dass die Kunden am selben Tag nicht mehr bedient werden können. Daher wird eine vorherige Terminbuchung auf jeden Fall empfohlen.

13. *Lassen sich alle Dienstleistungen eines Kundenzentrums reservieren? Wie viele sind das?*

Wenn nein, welche nicht? Warum lassen sich die vorgenannten Dienstleistungen im Gegensatz zu anderen nicht reservieren?

Derzeit werden 29 unterschiedliche Dienstleistungen zur Terminvereinbarung angeboten. Die Abholung von Dokumenten ist aufgrund baulicher und organisatorischer Gegebenheiten nicht in jedem Kundenzentrum terminlich zu vereinbaren.

14. *Plant der Senat, in weiteren Bereichen der Bezirke und Fachbehörden Terminreservierungen vorzunehmen/einzuführen, zum Beispiel in der Steuerverwaltung?*

Der Senat betrachtet es als Daueraufgabe, die Leistungen der Verwaltung im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen den sich ändernden Anforderungen anzupassen und zu optimieren. Vor diesem Hintergrund ist die Einführung von Terminreservierungen in weiteren Bereichen nicht ausgeschlossen, sofern eine gezielte Kundensteuerung und eine verbesserte Auslastung der Dienststellen erwartet werden können.

15. *Sind alle vorhandenen Wartezeitanzeigen der hamburgischen Verwaltung im Internet veröffentlicht, um den Bürgern eine kundenfreundliche Selbststeuerung der Besuche nach Auslastung auch weiterhin zu ermöglichen?*

- a. *Wenn ja, bitte Link angeben.*
b. *Wenn nein, welche nicht? Warum nicht? Seit wann nicht mehr? Aufgrund wessen Entscheidung werden die Wartezeitanzeigen aus dem Internet entfernt?*

Die Wartezeitanzeigen der einzelnen Dienststellen der Bezirksämter sind im Internet veröffentlicht:

<http://www.hamburg.de/buergerservice/3653880/wartezeiten-anzeige.html>.

Die Wartezeitanzeigen wurden für die Kundenzentren mit Einführung des Online-Terminmanagements Ende Februar 2014 durch Entscheidung der Bezirksämter deaktiviert, da sie im neuen System nicht mehr erforderlich sind. Der frühere Zweck der Wartezeitendarstellung (Steuerung des Kundenaufkommens und kundenfreundliche Selbststeuerung) erfolgt jetzt durch das Terminmanagement.

16. *Haben auch Landesbetriebe Wartezeitanzeigen? Sind diese im Internet veröffentlicht?*

Wenn nein, warum nicht?

Die Landesbetriebe verzichten in aller Regel auf die Veröffentlichung von Wartezeiten, weil die Kunden sich vorab einen Termin besorgen können beziehungsweise Kunden ohne Termin nach Möglichkeit in die vorhandenen Zeit- und Kapazitätsmöglichkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter integriert werden, in der Regel durch Erhalt von Wartemarken (Aufrufsystem). Bei diesen erfolgt die Bearbeitung in der Regel so schnell, dass auf eine Wartezeitanzeige verzichtet werden kann. Zudem haben Wartezeitanzeigen in der Vergangenheit nicht immer den aktuellen Stand der Wartezeit wiedergegeben. Diese konnte sich bis zur Ankunft des Kunden deutlich verändern und dann gegebenenfalls zu Irritationen der Kunden führen. Siehe auch Antworten zu 14. und zu 15.

17. *Werden Bürger bei Terminreservierungen an das Kundenzentrum mit der kürzesten Entfernung verwiesen oder auf die Kundenzentren der Stadt verteilt?*

Nein.

18. *Ist bei allen Kundenzentren der Stadt ein barrierefreier Zugang sichergestellt?*

- a. *Wenn nein, werden Bürger bei Terminvereinbarungen gegebenenfalls darauf hingewiesen, dass keine Barrierefreiheit besteht?*

Ja.

19. *Wie lang sind derzeit die Wartezeiten auf einen Termin in den einzelnen Kundenzentren? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren.)*

Die Wartezeiten auf einen Termin sind abhängig von der gewünschten Dienstleistung und der persönlichen Zeitvorstellung der Nachfragenden. Bei einfacheren Dienstleistungen sind noch Termine am selben Tag möglich, bei anderen Dienstleistungen beträgt die Zeit zwischen Buchung und Wahrnehmung über alle Kundenzentren circa sechs Tage.

20. *Wie gehen die Kundenzentren mit dringenden Bedarfen um, beispielsweise beim Verlust eines wichtigen Dokuments oder Dokuments oder einer kurzfristigen Ausreise, für die ein vorläufiger Reisepass benötigt wird? Gibt es hierzu Handlungsanweisungen?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

Siehe Antwort zu 4.