

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Kurt Duwe (FDP) vom 03.07.14

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Einführung der Terminreservierung in Kundenzentren – kundenfreundliche Terminvergabe in den Meldebehörden? (II)**

*Nach der Umstellung der Hamburger Kundenzentren vom Prinzip der Selbststeuerung auf eine Terminreservierung sind die Wartezeiten für die Bürger/-innen dramatisch angestiegen. Nach aktuellen Presseberichten vergehen in einigen Kundenzentren bis zu sechs Wochen bis ein Termin möglich ist. Gerade bei dringenden Anliegen ist dieser Zustand nicht haltbar.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

- 1. Wie lang sind derzeit die Wartezeiten auf einen Termin in den einzelnen Kundenzentren? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren.)*
- 2. Wie lang ist derzeit die Wartezeit in Kundenzentren in denen die Abholung von Dokumenten möglich ist? (Bitte nach Kundenzentren differenzieren.)*

Eine Terminvergabe erfolgt umgehend nach Eingang der Anfrage. Die tatsächliche Wahrnehmung des Termins ist vor allem abhängig von der örtlichen Nachfrage nach Leistungen des jeweiligen Kundenzentrums (KUZ).

Im Übrigen siehe Anlage 1.

- 3. Wie lang ist die Wartezeit für Kunden und Kundinnen, die spontan ein Kundenzentrum wegen eines Anliegens aufsuchen? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren.)*

Die durchschnittliche Wartezeit für Kundinnen und Kunden ohne Terminvereinbarung ist vom Anliegen der Kundinnen und Kunden und von dem sonstigen Kundenaufkommen abhängig.

Im Übrigen siehe Anlage 2.

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

Siehe Anlage 3.

- 5. Welche Maßnahmen hat der Senat ergriffen, um das mit FDP-Antrag (Drs. 20/11766) einstimmig beschlossene spontane Aufsuchen eines Kundenzentrums als Option neben der Terminvereinbarung zu ermöglichen und warum wurde der Bürgerschaft bisher über diese Maßnahmen nicht berichtet?*

Die Kundinnen und Kunden werden beispielsweise über den Behördenfinder im Internet auf die Option des spontanen Besuchs im Kundenzentrum hingewiesen. Der Telefonische Hamburg Service hält diese Information ebenfalls vor. Im Übrigen siehe Drs. 20/11513.

Sollten darüber hinaus weitere Maßnahmen erforderlich werden, wird der Senat die Bürgerschaft zeitnah unterrichten.

6. *Wie viele Kunden können in den jeweiligen Kundenzentren parallel betreut werden und werden diese Möglichkeiten während der Öffnungszeiten vollständig ausgeschöpft?*

Während der Öffnungszeiten werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenzentrums für die Anliegenbearbeitung eingesetzt.

Eine generelle Aussage zu Bearbeitungskapazitäten kann nicht getroffen werden, da diese von den jeweils vorhandenen Personalressourcen und den nachgefragten Dienstleistungen abhängig sind.

7. *Wie hoch ist der Krankenstand in den jeweiligen Kundenzentren und ergeben sich dadurch Verzögerungen in der Terminvergabe?*

Zum Krankenstand siehe Anlage 4.

Grundsätzlich können Verzögerungen in der Terminvergabe wie auch bei anderen Dienstleistungen der Verwaltung bei unerwartet hohem Krankenstand nicht ausgeschlossen werden.

8. *Welche Maßnahmen plant der Senat, um die dramatischen Verzögerungen bei der Terminvergabe in den Kundenzentren zu reduzieren? Inwiefern wird dabei die Ausweitung der Öffnungszeiten oder ein verstärkter Personaleinsatz in Betracht gezogen?*

Die Anzahl buchbarer Termine ist erhöht worden. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten ist nicht beabsichtigt. Im Übrigen siehe Drs. 20/12345.

**Durchschnittliche Zeit bis zur Wahrnehmung des Termins**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Kundenzentrum</b>	Ausstellung sämtlicher Bescheinigungen (Melde-, Haushalts-, Ledigkeits-, und Lebensbescheinigung), Bescheinigung der SteuerID, Änderung der online Funktionen auf dem neuen Personalausweis, Abmeldung ins Ausland, Melderegisterauskunft, Kfz-Schein-Änderung, Fischereiabgabe, Registrierung im HamburgGateway, Vorlage von Urkunden, Untersuchungsberechtigungs-scheine, Abholung Personalausweis oder Reisepass (sofern als Termin möglich), Führungszeugnis, Beglaubigung	Beantragung von Personalausweis und Reisepass, vorl. Personalausweis, Ummeldung innerhalb Hamburgs, Ausstellung eines Fische-reiseweises oder Sitzplatz-ausweises	Kinderreisepass, Anmeldung Zuzug nach Hamburg, Führerscheintausch	Hundeanmeldung, Express-Reisepass	Abgabe einer Verpflichtungserklärung
Mitte-Kern	14	19	19	19	19
Finkenwerder	16	16	16	17	./.
St. Pauli	11	19	19	19	19
Billstedt	11	11	12	14	./.
Wilhelmsburg	15	20	21	21	21
Altona-Kern	9	16	16	16	16
Blankenese	5	16	16	16	16
Eimsbüttel-Kern	9	17	17	17	17
Lokstedt	7	13	13	13	13
Nord-Kern	7	12	12	12	12
Barmbek-Uhlenhorst	9	11	13	13	13
Fuhlsbüttel	9	11	11	11	11
Wandsbek-Kern	15	17	17	19	19
Walddörfer	1	12	12	12	12
Alstertal	0	14	14	14	14
Bramfeld	7	11	12	14	14
Rahlstedt	9	14	16	16	16
Bergedorf	10	10	10	14	./.
Harburg-Kern	29	31	31	31	./.
Süderelbe	22	25	25	26	26

Stand: 04. Juli 2014

Hinweise:

Die o.g. Daten beziehen sich auf die Vorlaufzeit in Arbeitstagen.

Für die Kundenzentren Bramfeld und Bergedorf gelten für die Dienstleistungen Kinderreisepass, Personalausweis und Reisepass abweichend die Vorlaufzeiten aus Spalte 4.

Für die Dienstleistung Verpflichtungserklärung gilt für 4 Kundenzentren eine abweichende Zuständigkeit vor Ort, daher sind dort keine Terminvorlaufzeiten genannt.

Die Dienstleistung Abholung Personalausweis / Reisepass ist nur in einigen Kundenzentren als Termin buchbar (Barmbek-Uhlenhorst, Finkenwerder, Fuhlsbüttel, Harburg, Lokstedt, Mitte, St. Pauli, Süderelbe, Wilhelmsburg).

**Durchschnittliche Wartezeit Spontankunden**

<b>Kundenzentrum</b>	<b>Wartezeit in Minuten (Stichtag: 03. Juli 2014)</b>
Mitte-Kern	97
Finkenwerder	15
St. Pauli	48
Billstedt	50
Wilhelmsburg	64
Altona-Kern	147
Blankenese	127
Eimsbüttel-Kern	90
Lokstedt	173
Nord-Kern	35
Barmbek-Uhlenhorst	78
Fuhlsbüttel	150
Wandsbek-Kern	122
Walddörfer*	113
Alstertal	61
Bramfeld	59
Rahlstedt	64
Bergedorf	67
Harburg-Kern	80
Süderelbe	80

\*Wert für den 02. Juli 2014, da das Kundenzentrum donnerstags geschlossen ist.

## Anzahl der reservierten Termine ab April 2014\*

Bezirksamt	Kundenzentrum	April 14	Mai 14	Juni 14
Hamburg-Mitte	Hamburg-Mitte	3.183	2.817	2.655
Hamburg-Mitte	Billstedt	2.116	1.724	2.208
Hamburg-Mitte	St. Pauli	916	575	680
Hamburg-Mitte	Wilhelmsburg	782	837	933
Hamburg-Mitte	Finkenwerder	450	419	464
Altona	Altona	1.971	1.713	1.628
Altona	Blankenese	1.405	1.630	1.710
Eimsbüttel	Eimsbüttel	3.587	3.227	2.325
Eimsbüttel	Lokstedt	2.186	1.433	1.827
Hamburg-Nord	Hamburg-Nord	3.285	2.505	2.390
Hamburg-Nord	Barmbek-Uhlenhorst	2.680	2.495	1.999
Hamburg-Nord	Fuhlsbüttel	1.100	1.155	1.322
Wandsbek	Wandsbek	2.084	2.584	1.835
Wandsbek	Alstertal	978	1.094	1.010
Wandsbek	Bramfeld	902	925	1.128
Wandsbek	Rahlstedt	1.046	1.129	1.295
Wandsbek	Walddörfer	537	574	629
Bergedorf	Bergedorf	1.664	1.868	2.013
Harburg	Harburg	2.365	2.055	1.587
Harburg	Süderelbe	1.239	1.463	945
<b>Summe</b>		<b>34.476</b>	<b>32.222</b>	<b>30.583</b>

\* aus technischen Gründen sind valide Daten erst seit April 2014 verfügbar.

**Krankenstand**

<b>Kundenzentrum</b>	<b>Anzahl der erkrankten Mitarbeiter (nicht VZÄ) (Stichtag: 03. Juli 2014)</b>
Mitte-Kern	0
Finkenwerder	0
St. Pauli	2
Billstedt	4
Wilhelmsburg	1
Altona-Kern	2
Blankenese	2
Eimsbüttel-Kern	2
Lokstedt	2
Nord-Kern	4
Barmbek-Uhlenhorst	2
Fuhlsbüttel	1
Wandsbek-Kern	1
Walddörfer	0
Alstertal	2
Bramfeld	3
Rahlstedt	2
Bergedorf	5
Harburg-Kern	4
Süderelbe	0