

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Kurt Duwe und Michael Kruse (FDP) vom 22.04.15

Betr.: Terminreservierung in Kundenzentren

Nach der Umstellung der Hamburger Kundenzentren vom Prinzip der Selbststeuerung auf eine Terminreservierung sind die Wartezeiten für die Bürger/-innen dramatisch angestiegen. Nach aktuellen Presseberichterstattungen beträgt die Wartezeit auf einen Termin im Schnitt 14,5 Tage, teilweise sogar bis zu 39 Tage in Harburg. Spontankunden müssen in der Regel „deutlich über zwei Stunden“ warten.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

1. *Wie haben sich die Wartezeiten auf einen Termin (Zeit bis zur Wahrnehmung des Termins) in den einzelnen Kundenzentren seit der Einführung der Terminreservierung entwickelt? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren. Sofern möglich, bitte quartalsweise angeben.)*
2. *Wie haben sich die Wartezeiten für Kunden und Kundinnen, die spontan ein Kundenzentrum wegen eines Anliegens aufsuchen, seit der Einführung der Terminreservierung entwickelt? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren. Sofern möglich, bitte quartalsweise angeben.)*
3. *Wie entwickelte sich die Nutzung der Terminreservierung seit der Einführung? (Bitte nach Bezirken und Kundenzentren gliedern. Sofern möglich, bitte quartalsweise angeben.)*
4. *Wie hoch ist der Anteil der Kunden und Kundinnen, die spontan ein Kundenzentrum wegen eines Anliegens aufsuchen und wie hat sich dieser Anteil seit der Einführung der Terminreservierung entwickelt? (Bitte nach Kundenzentren und Dienstleistungen differenzieren. Sofern möglich, bitte quartalsweise angeben.)*
5. *Wie hoch ist der Krankenstand in den jeweiligen Kundenzentren und ergeben sich dadurch Verzögerungen in der Terminvergabe?*
6. *Wie viele Fälle von Aggressionen (verbal beziehungsweise physisch) gegenüber dem Personal sind dem Senat bekannt? Wie wird in diesen Fällen verfahren?*
7. *Hält es der Senat weiterhin für richtig, dass die elektronische Wartezeit-anzeige in den Kundenzentren abgeschafft wurde?*
 - a. *Wenn nein, plant der die Wiedereinführung der elektronischen Wartezeitanzeige?*
Wenn ja, wann?
 - b. *Wenn ja, wie will der Senat dann die anfallenden Spitzen beim Besuch von Kundenzentren ausgleichen?*

8. *Hält es der Senat für zeitgemäß, dass die Bürger ihren Terminplan an den organisatorischen Vorstellungen von Verwaltungseinrichtungen ausrichten müssen?*
9. *Welche konkreten Maßnahmen plant der Senat, um die durchschnittliche Wartezeit je Kunde beziehungsweise die durchschnittliche Zeit bis zur Wahrnehmung eines Termins zu reduzieren? Bitte nach Maßnahmen für Spontankunden/-innen und Kunden/-innen mit Terminreservierung differenzieren.*
10. *Wie bewertet der Senat die Forderung des Rechnungshofs, die auf dem Papier vergleichsweise ineffizienten Kundenzentren (Süderelbe, Wilhelmsburg, St. Pauli und Finkenwerder) hinsichtlich ihrer Notwendigkeit (Standortfrage) zu prüfen? Wie kann die Effizienz in diesen Kundenzentren erhöht werden?*
11. *Wie bewertet der Senat die Idee des Rechnungshofs, eine zentrale Anlaufstelle für alle Spontankunden in Hamburg zu schaffen? Welche personellen Kapazitäten müssten dort zur Verfügung gestellt werden?*
12. *Wie bewertet der Senat die Forderung des Rechnungshofs, eine „Mindestkapazität“ für Spontankunden vorzuhalten? Wie hoch müsste nach Ansicht des Senats diese „Mindestkapazität“ bemessen sein?*
13. *Welche Konzepte gibt es, um die Internetseite www.hamburg.de/kundenzentrum zu verbessern? Wie und wann will der Senat diese Forderung des Rechnungshofes umsetzen?*