

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Michael Kruse und Dr. Kurt Duwe (FDP) vom 29.07.15

und Antwort des Senats

Betr.: Kundenzentren in Hamburg, oder: vom großen Glück, ein Ausweisdokument zu erhalten

Dieser Tage geben die Hamburger Kundenzentren ein besonders kundenunfreundliches Bild ab: Am Montag, den 27. Juli 2015 wurden Besucher des Kundenzentrums per Aushang an der Tür darüber informiert, dass die Kundenzentren in der ganzen Stadt wegen einer Softwareumstellung geschlossen bleiben. Wer einen Tag später sein Glück versuchte, wurde von Schlangen bis auf die Straße vor dem Amt überrascht und mit dem Hinweis vertröstet, dass man am heutigen Tage wegen der Computerprobleme ganz sicher nicht mehr bedient werde. In Zeiten von Internet, Fernsehen und Radio ist diese Informationspolitik ein Akt, der rückständig anmutet. Spätestens seit dem Vorliegen einer de facto Terminpflicht funktioniert die Kommunikation mit den Kunden – Bürgern, die sich für Behördengänge auch mal frei nehmen müssen – zusehends schlechter. Jeder Versuch von SPD-Senat beziehungsweise rot-grünem Senat zur Verbesserung der Situation scheiterte.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften von Dataport AÖR (Dataport) wie folgt:

- 1. Erledigen Senatoren der Freien und Hansestadt Hamburg ihre Behördengänge selbst?*
- 2. Wenn ja, fallen den Regierenden dieser Stadt die Zustände in Hamburgs Kundenzentren eigentlich auf?*
- 3. Wenn ja, was gedenkt der Senat für die Kundenfreundlichkeit der Kundenzentren zu tun?*
- 4. Falls unter 3. keine neuen Maßnahmen genannt werden: Erwägt der Senat, die Kundenzentren aufgrund seiner Politik in „Bittstellerzentren“ umzubenennen?*

Wenn nein, wäre dies nicht die logische Folge seiner Politik?

Der Senat sieht in ständiger Praxis grundsätzlich davon ab, sich zu den Privatangelegenheiten seiner Mitglieder zu äußern.

Siehe Drs. 20/11513 und 20/12754.

Im Übrigen ist die Kommentierung rhetorischer Fragen oder politischer Ziele von Abgeordneten nicht Inhalt der Antwortpflicht des Senats aus Artikel 25 der Hamburger Verfassung.

- 5. Was ist die Ursache für die im Sachverhalt geschilderte Schließung der Hamburger Kundenzentren am Montag, den 27.7.15?*

Aufgrund technischer Probleme bei einem Umzug von Dataport-Servern stand das Einwohnermeldeverfahren OK.EWO vorübergehend nicht zur Verfügung.

6. *Warum wurde die Bevölkerung nicht auf den zur Verfügung stehenden Kommunikationskanälen auf den Umstand der an diesem Tag geschlossenen Kundenzentren aufmerksam gemacht?*

Auf die Schließung wurde in Pressemitteilungen am 13. und 23. Juli 2015, im Internet und über den telefonischen HamburgService hingewiesen. Von Terminausfällen betroffene Bürgerinnen und Bürger wurden soweit wie möglich telefonisch informiert.

7. *Was war der Grund für die Probleme der Kundenzentren am Dienstag, den 28.7.15?*
8. *Warum wurde die Bevölkerung nicht auf den zur Verfügung stehenden Kommunikationskanälen auf den Umstand der an diesem Tag geschlossenen Kundenzentren aufmerksam gemacht?*

Siehe Antwort 5. Der Dienstbetrieb in den Kundenzentren war am 28. Juli 2015 nur zeitweise möglich. Nach Informationen des Verfahrensbetreibers Dataport wurde davon ausgegangen, dass die Störung noch am 28. Juli 2015 zeitnah behoben werden könne.

9. *Wer ist Mitglied der Task Force, die eingerichtet wurde, um die anhaltenden Softwareprobleme zu behandeln?*

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachbereiches IT-Beratung sowie der Bereiche technisches Verfahrensmanagement, systemnahe Software, Datenbanken, technischer Support und des für den Umzug der Rechnerzentren zuständigen Projekts (RZ²) von Dataport unterstützt durch den Hersteller der Fachverfahrenssoftware.

10. *Ist es zutreffend, dass bis Dienstag, den 28.7.15, lediglich das Bezirksamt Altona auf die Schließung seiner Kundenzentren hingewiesen hat?*

Nein.

11. *Ist der zuständige Harburger Bezirksamtsleiter der Auffassung, dass der Senat mehr Geld für Mitarbeiter in Kundenzentren zur Verfügung stellen sollte?*

Wenn ja: Warum konnte er sich bisher nicht durchsetzen?

Wenn nein: Wie sollen die Probleme in diesem Bereich sonst gelöst werden?

Nein. Die Bezirksämter bewirtschaften Personalkostenbudgets. Diese umfassen die zur Verfügung stehenden Mittel für alle personellen Aufwendungen und werden nicht nach einzelnen Dienststellen differenziert. Über das Volumen der Budgets wird durch Haushaltsbeschlüsse der Bürgerschaft entschieden. Die Bezirksämter verfolgen das Ziel einer gleichmäßigen und an den jeweils zur Verfügung stehenden Personalbestand angepassten Auslastung der Kundenzentren. Im Übrigen siehe Drs. 20/12754.

12. *Wie viele Stellen wurden bei den Kundenzentren in Hamburg seit 2010 eingespart (in VZÄ)?*

Keine. Die Kundenzentren wurden um 9,93 Stellen verstärkt.

13. *Wie viele Stellen in Kundenzentren sind derzeit vakant?*

20,54 von 243,45 Stellen.

14. *Wenn der Senat nicht einmal die Versorgung der Bevölkerung mit Ausweisdokumenten reibungslos geregelt bekommt, wie will er dann die Organisation Olympischer Spiele hinbekommen?*

Die Kommentierung rhetorischer Fragen oder politischer Ziele von Abgeordneten ist nicht Inhalt der Antwortpflicht des Senats aus Artikel 25 der Hamburger Verfassung.

15. *Ist der Senat mittlerweile, wie viele Hamburger Bürger, zu der Erkenntnis gelangt, dass die Einführung der Terminpflicht gescheitert ist?*

Wenn ja, wann wird diese wieder abgeschafft?

Nein. Die aktuell aufgetretenen technischen Probleme stehen in keinem Zusammenhang mit dem Terminvergabesystem.

16. *Wie oft fiel das IT-Verfahren Einwohnerwesen seit dem 1.1.2013 für jeweils wie lange aus? Was war die jeweilige Ursache dafür?*

Störungsbedingte Ausfälle		
Datum	Ursache/Fehlerart	Dauer (Stunden)
28. Februar 2013	Systemfehler	4
10. November 2014	Fehler bei Anwendungsstart	6
20. November 2014	Beeinträchtigung der Performance	27
26. November 2014	Anwendung stoppt.	4
18. Dezember 2014	Fehler bei der Anmeldung	7
28. Juli 2015	Diverse	32

17. *Wie oft kam es dabei zu Schließungen der Kundenzentren?*

Am 27. Oktober 2014 und 3. November 2014 waren die Kundenzentren wegen umfangreicher Softwareupdates des Fachverfahrens geschlossen. Zur Schließung am 27. Juli 2015 siehe Antwort zu 5. Am 28. Juli 2015 und 29. Juli 2015 konnten Dienstleistungen nur zeitweise beziehungsweise nicht in vollem Umfang erbracht werden.

18. *Welche anderen Behörden und Ämter haben ebenfalls Zugriff auf das IT-Verfahren Einwohnerwesen?*

19. *Mussten auch andere Behörden wegen des Ausfalls den Betrieb einstellen?*

Wenn ja, wie oft?

Ja. Das Referat für Pass-, Ausweis-, Namens- und Beglaubigungsangelegenheiten im Einwohnerzentralamt der Behörde für Inneres und Sport vom 27. bis zum 30. Juli 2015.

20. *Waren auch Zahlverfahren betroffen, die die Datenbestände nutzen? Gab es dadurch verzögerte Auszahlungen?*

Nein.

21. *Was tun Dataport/der Betreiber und die federführende Behörde, um die Stabilität des IT-Systems zu verbessern?*

Die Fehleranalyse und Festlegung geeigneter Maßnahmen zur Verbesserung der Ausfallsicherheit sind noch nicht abgeschlossen.