

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 27.07.11

und Antwort des Senats

Betr.: Wartezeiten in Kundenzentren

In den vergangenen Wochen mehren sich die Berichte über lange Wartezeiten in den Kundenzentren der Bezirksämter. Ursächlich für diesen unhaltbaren Zustand scheint sowohl die Einführung des neuen Personalausweises als auch der akute Personalmangel vor allem in den Einwohnermeldeämtern/ Einwohnerdienststellen zu sein. Die Sprecherin des Bezirksamtes Harburg berichtet beispielsweise von 40 Mitarbeitern, die den Bezirken fehlen. Zudem sei durch die Mehrarbeit, die auf andere Mitarbeiter übertragen wird, der Krankenstand deutlich erhöht. In der Konsequenz wirkt sich dies nicht nur auf die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern letztendlich zulasten der Bürger aus, die überdimensionale Wartezeiten für ihre Verwaltungsgänge in Kauf nehmen müssen.

Dies vorangestellt frage ich den Senat:

1. *Wie hoch sind die durchschnittlichen Wartezeiten in den einzelnen Kundenzentren der Bezirksämter?*

Siehe Anlage 1.

- a) *Hält der Senat die jeweiligen Wartezeiten für angemessen und zumutbar?*

Der Senat hat sich hiermit bisher nicht befasst. Nach Angaben der zuständigen Behörde sind die jetzigen Wartezeiten nicht allein auf die Einführung des neuen Personalausweises zurückzuführen, sondern auch auf saisonale Schwankungen (Urlaubszeit) und einen erhöhten Krankenstand (siehe Drs. 20/811). Es ist davon auszugehen, dass sich die Wartezeiten durch die vorgenommenen personellen und organisatorischen Maßnahmen (siehe dazu 1. b)) wieder verringern werden.

- b) *Wenn nein, was unternimmt der Senat, um die Wartezeiten zu verkürzen und die Kundenfreundlichkeit der Hamburger Verwaltung zu erhöhen?*

Die Bezirksämter haben im Hinblick auf den zusätzlichen Aufwand durch die Einführung des neuen Personalausweises bereits sechs Stellen dauerhaft innerhalb ihres Bestandes umgeschichtet und darüber hinaus temporär 8,5 Stellen zugunsten der Kundenzentren fremdgenutzt. Aufgrund der Belastungssituation wurden die Kundenzentren der Bezirksämter zudem durch den Einsatz von Rückkehrerinnen und Rückkehrern der CITY BKK verstärkt.

Darüber hinaus wird die Fortentwicklung der kundenorientierten IT-Techniken weiter vorangebracht. Geplant ist der Einsatz von Signaturpads, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen. Außerdem ist zur Unterstützung der Kundensteuerung und teilweisen Entzerrung der Kundenströme ein IT-Terminvergabemanagementsystem geplant.

2. *Ist es zu außerplanmäßigen Schließungen von einzelnen Kundenzentren gekommen?*

Ja.

- a) *Wenn ja, warum, um welche handelt es sich und für welchen Zeitraum?*

Siehe Anlage 2. Zur außerplanmäßigen Schließung eines Kundenzentrums kommt es dann, wenn die angemessene Bearbeitung der Kundenanliegen angesichts geringer Personalkapazitäten und höherer personeller Ausfallzeiten nicht gewährleistet ist (siehe auch Drs. 20/916).

- b) *Wenn ja, welche Ausweichmöglichkeiten respektive Kompensation wurden für den Ausfall angeboten?*

Die Dienstleistungen des Fachbereichs Einwohnerdaten werden in allen Kundenzentren hamburgweit angeboten. Der Bürger kann jede dieser Dienstleistungen unabhängig von seinem tatsächlichen Wohnort nutzen (Allzuständigkeit).

3. *Wie gestaltet sich die personelle Ausstattung der einzelnen Kundenzentren?*

Grundsätzlich werden in den Kundenzentren frei werdende Stellen umgehend nachbesetzt, soweit nicht Stellen beziehungsweise Stellenanteile für die Übernahme von Nachwuchskräften oder aus sonstigen personalwirtschaftlichen Gründen freigehalten werden müssen.

- a) *Wie viele Stellen sind nicht besetzt, seit welchem Zeitraum und warum?*

Siehe Anlage 3.

- b) *Was unternimmt der Senat, um eine personelle Verstärkung zu erreichen, um damit eine Entlastung der Mitarbeiter und einen besseren Service für die Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten?*

Siehe Antwort zu 1. b).

Durchschnittliche Wartezeiten in Minuten in den Kundenzentren in Hamburg vom 01.11.2010 bis 31.07.2011

Bezirksamt / Kundenzentrum	November 2010	Dezember 2010	Januar 2011	Februar 2011	März 2011	April 2011	Mai 2011	Juni 2011	Juli 2011
Hamburg-Mitte									
Hamburg-Mitte	50	50	61	65	69	76	83	95	104
Außenstelle Finkenwerder	45	45	50	52	55	55	55	45	30
Billstedt	49	49	51	60	60	70	100	150	85
St. Pauli	35	35	41	45	51	52	60	60	45
Wilhelmsburg	36	36	39	43	45	47	52	69	83
Altona									
Altona	55	40	55	40	45	45	50	75	81
Blankenese	8	7	12	10	10	15	12	22	26
Eimsbüttel									
Eimsbüttel	Erfassung durch die vorhandene Aufrufanlage nicht möglich								
Lokstedt	30	25	15	20	20	30	45	50	50
Stellingen	18	25	36	19	21	32	48	0*	0*
Hamburg-Nord									
Hamburg-Nord	12,5	5,4	36,9	11,2	26,9	24	24,8	29,6	32,7
Barmbek-Uhlenhorst	25,4	40	46,4	30,3	56,2	50	38,2	41,5	44,3
Fuhlsbüttel	Im Kundenzentrum Fuhlsbüttel werden aufgrund fehlender technischer Ausstattung keine durchschnittlichen Wartezeiten ermittelt.								

Bezirksamt	November 2010	Dezember 2010	Januar 2011	Februar 2011	März 2011	April 2011	Mai 2011	Juni 2011	Juli 2011
Kundenzentrum									
Wandsbek¹									
Wandsbek	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Bramfeld	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Alstertal	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Walddörfer	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Rahlstedt	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Bergedorf²									
	29	28	42	29	35	41	26	44	39
Harburg									
Harburg	37,3	38,5	46,3	41,6	38,2	67,9	68,2	73,6	72,9
Süderelbe	27,57	27,57	30,27	59,44	72	73,1	74,7	72,3	70,8

¹ In den Kundenzentren des Bezirksamts Wandsbek werden wegen bisher fehlender technischer Ausstattung nicht regelhaft durchschnittliche Wartezeiten ermittelt und archiviert. Im Kundenzentrum Wandsbek-Kern stehen in Kürze die benötigten Daten künftig zur Verfügung. Mit der Umstellung der weiteren Kundenzentren des Bezirksamtes ist Dataport beauftragt worden.

² Die Angaben beziehen sich ausschließlich auf das Kundenzentrum Bergedorf (Kern); die beiden Kundenzentren Allermöhe und Vier- und Marschlande wurden im November 2010 geschlossen.

Die durchschnittliche Wartezeit steigt im Allgemeinen ab 10:00 Uhr deutlich - um bis zu 40% - an.

*Das KUZ Stellingen ist vom 23. Mai – 2. September 2011 geschlossen.

Schließungen der Kundenzentren in Hamburg

Bezirksamt	Kundenzentrum	Schließungen im Zeitraum 01.11.2009 – 15.6.2010	Schließungen im Zeitraum 01.11.2010 – 31.07.2011
Hamburg-Mitte			
	Hamburg-Mitte	Keine	Keine
	Außenstelle Finkenwerder	Keine	Keine
	Billstedt	Keine	Keine
	St. Pauli	Keine	Keine
	Wilhelmsburg	Keine	Keine
Altona			
	Altona	Keine	Keine
	Blankenese	Keine	Keine
Eimsbüttel			
	Eimsbüttel	Keine	Keine
	Lokstedt	Keine	Keine
	Stellingen	04.02.2010	09.05.2011, 16.05.2011 und 23.05.2011 bis 02.09.2011
Hamburg-Nord			
	Hamburg-Nord	Keine	Keine
	Barmbek-Uhlenhorst	Keine	Keine
	Fuhlsbüttel	Keine	Keine
Wandsbek			
	Wandsbek	Keine	Keine
	Bramfeld	Keine	21. bis 25.02.2011, 31.05.-03.06.2011, 23.06.2011, 07.07.2011, 14.07.-15.07.2011, 28.07.2011, seit 08.06.2011 mittwochs geschlossen
	Alstertal	Keine	26.02.2011, 03.06.2011, 21.07.2011, seit 04.07.2011 montags geschlossen

Bezirksamt	Kundenzentrum	Schließungen im Zeitraum 01.11.2009 – 15.6.2010	Schließungen im Zeitraum 01.11.2010 – 31.07.2011
noch Wandsbek			
	Walddörfer	Keine	23. und 24.06.2011 seit 08.07.2011 freitags geschlossen
Bezirksamt	Kundenzentrum	Schließungen im Zeitraum 01.11.2009 – 15.06.2010	Schließungen im Zeitraum 01.11.2010 – 31.07.2011
	Rahlstedt	Keine	14. bis 17.06.2011, 21.07.2011 seit 04.07.2011 dienstags geschlossen
Bergedorf			
	Bergedorf	Keine	Keine
Harburg			
	Harburg	03.11.2009, 10.11.2009, 08.12.2009, 27.01.2010, 23.02.2010	16.05.2011, 19.05.2011, 23.05.2011, 01.06.2011
	Süderelbe	Keine	Keine

Stellen und personelle Ausstattung in den Kundenzentren

Stand: 30. Juli 2011

Bezirksamt	Kundenzentrum	Stellen am 30.07.2011	Besetzt am 30.07.2011 (VZÄ)	Verstärkung durch City-BKK-Kräfte (VZÄ) Stand 30.07.2011	Unbesetzte Stelle/n am 30.07.2011	Unbesetzt seit	Grund
Hamburg-Mitte	Hamburg-Mitte (mit Außenstelle Finkenwerder)	29,49	25,27	1,50	2,00	seit 01.06.2011	vorgesehen für Nachwuchskraft ab 1.10.11
					1,00	seit 01.07.2011	dauerhafte Übernahme einer City-BKK-Kraft
					0,75	seit 01.06.2011	vorgesehen für Beurlaubungsrückkehrer ab 01.09.2011
					0,47	seit 01.06.2011	vorgesehen für Arbeitszeiterhöhungen
	Billstedt	14,00	14,00	0,75	-	-	
	St. Pauli	5,75	5,75		-	-	
	Wilhelmsburg	6,12	6,12	1,10	-	-	
Altona	Altona	17,00	16,77	1,80	0,23	seit 2011	frei zu haltender Anteil aus Teilzeit
	Blankenese	10,50	10,22	1,00	0,28	seit 2011	frei zu haltender Anteil aus Teilzeit
Eimsbüttel	Eimsbüttel	15,17	13,54	2,00	1,00	seit 01.01.2011	Besetzungsverfahren für eine neu ausgebrachte Stelle läuft
					0,63	seit 2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit
	Lokstedt	8,50	8,50		-	-	
	Stellingen	6,37	6,37		-	-	
Hamburg-Nord	Hamburg-Nord	13,00	13,00		-	-	
	Barmbek-Uhlenhorst	12,50	11,75	1,00	0,75	seit 01.02.2011	vorgesehen für Nachwuchskraft ab 1.10.11
	Fuhlsbüttel	8,25	7,95		0,30	seit 01.05.2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit

Bezirksamt	Kundenzentrum	Stellen am 30.07.2011	Besetzt am 30.07.2011 (VZÄ)	Verstärkung durch City-BKK-Kräfte (VZÄ) Stand 30.07.2011	Unbesetzte Stelle/n am 30.07.2011	Unbesetzt seit	Grund
Wandsbek	Wandsbek	14,09	12,75		1,00	seit 15.06.11	Auswahlverfahren abgeschlossen, Nachbesetzung im 3. Quartal 2011
					0,34	seit 2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit
	Bramfeld	11,25	9,10	davon 1,00	2,00	seit 01.07.2011	Auswahlverfahren für 2 neu ausgebrachte Stellen laufen
					0,15	seit 2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit
	Alstertal	7,95	6,39	davon 1,00	1,00	seit 15.06.2011	Auswahlverfahren abgeschlossen, Nachbesetzung im 3. Quartal 2011
					0,56	seit 2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit
	Walddörfer	5,44	5,13	davon 0,51	0,31	seit 2011	frei zu haltende Anteile aus Teilzeit
	Rahlstedt	10,00	9,00	davon 0,50	1,00	seit 01.07.2011	Nachbesetzungsverfahren läuft
Bergedorf	Bergedorf	14,45	14,44	1,00	0,01	seit 2011	frei zu haltender Anteil aus Teilzeit
Harburg	Harburg	12,51	12,36		0,15	seit 2011	frei zu haltender Anteil aus Teilzeit
	Süderelbe	6,58	6,00	1,00	0,58	seit 2011	frei zu haltender Anteil aus Teilzeit

Anmerkungen:

Zum Bezirksamt Wandsbek: Das Bezirksamt Wandsbek hat bereits vorsorglich Stellen für die City-BKK-Kräfte ausgebracht.

Zum Bezirksamt Eimsbüttel: In den Kundenzentren gibt es zwei mit langfristig erkrankten Beschäftigten besetzte Stellen.

Für die frei zu haltenden Anteile aus Teilzeit wurde jeweils vom Beginn des Bewirtschaftungsjahrs 2011 ausgegangen.

Quelle: Angaben der Bezirksamter