

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 06.09.11

und Antwort des Senats

Betr.: Wartezeiten in Kundenzentren (II)

In meiner Schriftlichen Kleinen Anfrage Drs. 20/1124 vom 27.07.11 zu den Wartezeiten in den bezirklichen Kundenzentren hat der Senat unter anderem ausgeführt, dass er sich mit der Frage der Angemessenheit und Zumutbarkeit der Wartezeiten in den einzelnen Kundenzentren der Bezirksämter bislang nicht befasst habe. Der Senat hat weiterhin seiner Vermutung Ausdruck verliehen, es sei davon auszugehen, dass sich die Wartezeiten durch die vorgenommenen personellen und organisatorischen Maßnahmen wieder verringern würden. Es ist allerdings fraglich, ob sich diese Annahme gerade vor dem Hintergrund des ab 1. September 2011 geltenden neuen Aufenthaltsgesetzes für Ausländer und dem damit verbundenen erhöhten Verwaltungsaufwand zur Ausstellung von Ausweisdokumenten bewahrheitet.

Momentan haben die Kundenzentren der insgesamt sieben Bezirksämter der Freien und Hansestadt Hamburg nicht alle von Montag bis Freitag geöffnet. Häufig sind Kundenzentren mittwochs geschlossen. Kunden, die an diesem Tag „Dienstleistungen“ ihrer Bezirksämter wahrnehmen möchten oder müssen, stehen vor verschlossenen Türen.

Dies vorangestellt frage ich den Senat:

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

Siehe Anlage 1.

- a. *Welche personellen und organisatorischen Maßnahmen, die der Senat auf meine SKA 20/1124 hin angekündigt hat, wurden in welchen Kundenzentren wann umgesetzt? Sollten noch nicht alle Maßnahmen umgesetzt worden sein, wann ist damit zu rechnen?*
- b. *Hält der Senat die jetzigen Wartezeiten in den einzelnen Kundenzentren für angemessen und zumutbar?*
- c. *Wenn nein, was unternimmt der Senat, um die Wartezeiten zu verkürzen und die Kundenfreundlichkeit der Hamburger Verwaltung zu erhöhen?*

Gegenüber der Drs. 20/1124 hat sich folgende Ergänzung ergeben:

Der Einsatz von Signaturpads ist nach den momentanen Überlegungen für Frühjahr 2012 vorgesehen. Darüber hinaus ist die Einführung eines IT-Terminvergabemanagementsystems geplant.

Im Übrigen siehe Drs. 20/1124.

2. *Ist es seit der Beantwortung meiner SKA Drs. 20/1124 zu außerplanmäßigen Schließungen von einzelnen Kundenzentren gekommen?*

Nein.

- a. *Wenn ja, warum, um welche handelt es sich und für welchen Zeitraum?*
b. *Wenn ja, welche Ausweichmöglichkeiten respektive Kompensation wurden für den Ausfall angeboten?*

Entfällt.

3. *Wie beurteilt der Senat den Umstand, dass die Bezirksamter überwiegend nicht an allen Tagen der Woche geöffnet haben?*

Die Öffnungszeiten in den Kundenzentren werden in der Geschäftsordnung für die Bezirksamter geregelt. Danach muss jedes Kundenzentrum mindestens 26 Stunden pro Woche geöffnet sein. Diese Anforderung ist erfüllt.

Durch die bestehende Allzuständigkeit und die differenzierte Öffnungszeitenregelung mit mindestens 26 Stunden pro Kundenzentrum kann hamburgweit ein Gesamtöffnungszeitraum der Kundenzentren von insgesamt 42 Stunden in der Woche abgedeckt werden.

- a. *Hält der Senat die bislang gültigen Öffnungszeiten der Kundenzentren als Dienstleistungszentren der Bezirke für angemessen und für die Kunden vertretbar?*

Ja.

- b. *Wie stellen sich gegenwärtig die Öffnungszeiten der jeweiligen bezirklichen Kundenzentren (gegebenenfalls mit Außenstellen) dar?*

Siehe Anlage 2.

4. *Am 1. September 2011 trat das neue Aufenthaltsrecht für Ausländer in Kraft, welches ein neues Ausweisdokument für Ausländer fordert, die in Hamburg leben oder arbeiten. Wie beim Personalausweis erfordert die Ausstellung dieses Dokumentes einen erheblichen Verwaltungsaufwand. Mit welchen konkreten Maßnahmen ist der Senat dem zu erwartenden erhöhten Aufwand in den Kundenzentren begegnet und welche weiteren Maßnahmen sind geplant?*

Die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels zum 1. September 2011 ist von der zuständigen Fachbehörde in einem Arbeitskreis gemeinsam mit Vertretern der Bezirksverwaltung und Dataport vorbereitet worden. Dabei wurden die nötigen technischen, rechtlichen und organisatorischen Maßnahmen getroffen – so zum Beispiel die Ausstattung der rund 300 Arbeitsplätze mit den benötigten Hardwarekomponenten (Fingerabdruckscanner und Änderungsterminals), der Entwurf neuer Vordrucke, der Druck von Informationsbroschüren in diversen Sprachen und die Durchführung von Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter –, um die hamburgischen Ausländerdienststellen in die Lage zu versetzen, die neuen elektronischen Aufenthaltstitel ausstellen zu können. Diese neuen Dokumente zum Nachweis eines Aufenthaltsrechts in Deutschland in Form einer Scheckkarte werden nach und nach die bisherigen als Klebeetiketten erteilten Aufenthaltstitel ebenso wie die bisherigen Aufenthaltskarten für Drittstaats-Familienangehörige von Unionsbürgern ersetzen.

Die Bezirksamter haben auf den Mehrbedarf durch eine Personalverstärkung im Umfang von elf Vollzeitäquivalenten reagiert.

5. *Laut Antwort 1. b. auf meine Anfrage Drs. 20/1124 wurden die Kundenzentren der Bezirke durch den Einsatz von Rückkehrern der CITY BKK verstärkt. Aktuelle Meldungen zufolge mangelt es allerdings an einem überbezirklichen Qualifizierungskonzept beziehungsweise an Fortbildungen, um die Rückkehrer effektiv in den Kundenzentren einsetzen zu können.*

- a. *Welche Qualifizierungs- und/oder Fortbildungsmaßnahmen werden für die Rückkehrer angeboten und wie werden diese finanziert?*
- b. *Was unternimmt der Senat, um die ehemaligen Mitarbeiter der CITY BKK für die Arbeit in den Kundenzentren der Bezirksamter so auszubilden, dass sie effektiv eingesetzt werden können?*

Grundsätzlich erfolgt für alle Mitarbeiter/-innen auch bei absolvierter Verwaltungsausbildung auf neuen Arbeitsplätzen immer eine mehrmonatige Einarbeitung in die spezielle Fach- und Rechtsmaterie am Arbeitsplatz. Dies gilt für alle Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, also auch für diejenigen, die für eine Zeit in der CITY BKK gearbeitet haben. Die fachliche Qualifikation der CITY-BKK-Mitarbeiter wird im Wesentlichen durch eine Schulung in der Anwendung des speziellen IT-Verfahrens erfolgen, die zum Teil schon stattgefunden hat. Die Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen werden aus zentralen Mitteln finanziert. Daneben ist es möglich, ein spezielles Lernmodul auf dem Portal des Zentrums für Aus- und Fortbildung zu nutzen. Wird darüber hinaus ein individueller Fort- oder Weiterbildungsbedarf erkannt, so wird diesem im Rahmen der individuellen Personalentwicklung Rechnung getragen und Fortbildung in Anspruch genommen. Die Finanzierung des Bedarfes erfolgt aus dem jeweiligen Bezirksamtsbudget.

Die zuständige Behörde unterstützt die Durchführung von Schulungen zu den rechtlichen Grundlagen im Meldewesen und im Pass- und Ausweiswesen, die vom IT-Dienstleister Dataport durchgeführt werden. Zuletzt hat im August 2011 eine Schulungsreihe für neue Mitarbeiter der Kundenzentren stattgefunden, an der auch ehemalige Mitarbeiter der CITY BKK teilgenommen haben.

Anlage 1

Durchschnittliche Wartezeiten in Minuten in den Kundenzentren in Hamburg vom 1. August bis 6. September 2011:

	August	1. September bis 6. September
Mitte Kern	105	105
St. Pauli	30	30
Finkenwerder	30	30
Billstedt	61	61
Wilhelmsburg	25	25
Altona Kern	44	44
Blankenese	18	18
Eimsbüttel Kern	Keine technische Auswertung möglich	Keine technische Auswertung möglich
Lokstedt	28	25,5
Stellingen	70	70
Nord Kern	35,12	29,13
Barmbek-Uhlenhorst	25,06	27,24
Fuhlsbüttel	Keine technische Auswertung möglich	Keine technische Auswertung möglich
Wandsbek Kern	30	30
Bramfeld	17	17
Alstertal	22	22
Rahlstedt	26	26
Walddörfer	9	9
Bergedorf	25	16
Harburg Kern	45	45
Süderelbe	90	90



Bezirksämter und die dazugehörigen Kundenzentren

Bezirksamt Hamburg-Mitte

<p>KUZ HH-Mitte 20095 Hamburg Steinstr. 1 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 10.00 – 18.00 Mi geschlossen Do 7.00 – 16.00 Fr 8.00 – 13.00</p>	<p>KUZ HH-Mitte Ausländerangelegenheiten 20095, Klosterwall 2 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 8.00 – 12.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 16.00 Fr 8.00 – 12.00</p>	<p>KUZ HH-St. Pauli 20359 Hamburg Simon-v.-Utrecht-Str. 4a Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 7.00 – 12.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 17.00 Fr 8.00 – 12.00</p>	<p>KUZ HH-Finkenwerder 21129 Hamburg Steendiek 33 Außenstelle Tel.: 040 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 12.00 Di 8.00 – 12.00 n.V. 14.00 – 16.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 12.00 n.V. 14.00 – 16.00 Fr geschlossen</p>
<p>KUZ HH-Billstedt 22111 Hamburg Öjendorfer Weg 9 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 7.00 – 13.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 18.00 Fr 8.00 – 13.00</p>	<p>KUZ HH-Billstedt Ausländerangelegenheiten 22111, Öjendorfer Weg 11 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 8.00 – 13.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 16.00 Fr geschlossen</p>	<p>KUZ HH-Wilhelmsburg 21107 Hamburg Mengestr. 19 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 7.00 – 12.00 Mi geschlossen Do 9.00 – 18.00 Fr 8.00 – 12.00</p>	

Bezirksamt Hamburg –Altona

<p>KUZ HH-Altona 22765 Hamburg Ottenser Marktplatz 10 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 7.00 – 13.00 Di 8.00 – 13.00 Mi 8.00 – 13.00 Do 8.00 – 18.00 Fr mit Termin</p>	<p>KUZ HH-Altona Ausländerangelegenheiten 22765, Platz der Republik 1 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Infoschalter /Servicezeiten Mo 7.30 – 16.00 Di 7.30 – 12.00 Mi 7.30 – 12.00 Do 7.30 – 16.00 Fr geschlossen</p>	<p>KUZ HH-Blankenese 22587 Hamburg Sülldorfer Kirchenweg 2a Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 13.00 Di 8.00 – 18.00 Mi geschlossen Do 7.00 – 14.00 Fr 8.00 – 12.00</p>
--	---	---

Bezirksamt Hamburg -Eimsbüttel

<p>KUZ HH-Eimsbüttel 20144 Hamburg Grindelberg 62 - 66 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 15.00 Di 7.00 – 14.00 Mi 8.00 – 14.00 Do 11.00 – 18.00 Fr geschlossen</p>	<p>KUZ HH-Eimsbüttel Ausländerangelegenheiten 20144, Grindelberg 62 - 66 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 12.00 Di 8.00 – 12.00 Mi 8.00 – 12.00 Do 8.00 – 12.00 Fr 8.00 – 12.00</p>	<p>KUZ HH-Lokstedt 22451 Hamburg Garstedter Weg 11 Tel.: 040 / 42828 - 0</p> <p>Mo 8.00 – 14.00 Di 10.00 – 18.00 Mi geschlossen Do 8.00 – 16.00 Fr 7.00 – 12.00</p>	
	<p>KUZ Stellingen Basselweg 73 22527 Hamburg</p> <p>Mo 8.00 – 16.00 Di 7.00 – 13.00 Mi geschlossen Do 10.00 – 18.00 Fr. 8.00 – 12.00</p>		



Bezirksamt Hamburg - Nord

KUZ HH- Nord
20249 Hamburg
Lenhartzstr. 28
Tel.: 040 / 42828 - 0

Mo 8.00 – 14.00
Di 8.00 – 16.00
Mi 7.00 – 14.00
Do 8.00 – 18.00
Fr **geschlossen**

KUZ HH-Nord
Ausländerangelegenheiten
20249 HH, Kümmelstr. 7
Tel.: 040 / 42828 - 0

**Bedienung nach vorheriger
Terminvereinbarung**

Mo – Do 8.00 – 12.00
telefonische Auskunft
040 / 42804-2981

KUZ Barmbek- Uhlenhorst
22305 Hamburg
Poppenhusenstr. 6
Tel.: 040 / 42828 - 0

Mo 8.00 – 15.30
Di 7.00 – 13.00
Mi **geschlossen**
Do 10.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.30

KUZ HH-Fuhlsbüttel
22331 Hamburg
Hummelsb. Landstr. 46
Tel.: 040 / 42828 - 0

Mo 8.00 – 13.00
Di 8.00 – 13.00
Mi **geschlossen**
Do 8.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.00

Mobiler Bürgerdienst (MBD), HASPA, Langenhorner Markt, Di 09.30 - 17.30

Bezirksamt Hamburg -Wandsbek

KUZ HH-Wandsbek
22041 Hamburg
Schloßstr. 60
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 7.30 – 13.00
Di 7.30 – 16.00
Mi 7.30 – 12.00
Do 10.00 – 18.00
Fr 7.30 – 12.00

KUZ HH-Alstertal
22391 Hamburg
Wentzelplatz 7
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 13.00
Di 8.00 – 16.00
Mi 7.00 – 12.00
Do 10.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.00

KUZ HH-Wandsbek
Ausländerangelegenheiten
22041, Schloßstr. 60
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 15.30
Di 8.00 – 15.30
Mi **geschlossen**
Do 8.00 – 16.00
Fr **nach Vereinbarung**

KUZ HH-Rahlstedt
22143 Hamburg
Rahlstedter Str. 151
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 16.00
Di 7.00 – 12.00
Mi 8.00 – 12.00
Do 10.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.00

KUZ HH-Bramfeld
22179 Hamburg
Herthastr. 20
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 16.00
Di 7.00 – 12.00
Mi 8.00 – 12.00
Do 10.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.00

KUZ HH-Walddörfer
22359 Hamburg
Farmsener Landstr. 202
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 12.00
Di 8.00 – 16.00
Mi 7.00 – 12.00
Do 10.00 – 18.00
Fr 8.00 – 12.00

Bezirksamt Hamburg-Bergedorf

KUZ HH-Bergedorf
21029 Hamburg
Weidenbaumsweg 21
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 18.00
Di 7.00 – 13.00
Mi **geschlossen**
Do 8.00 – 18.00
Fr 8.00 – 13.00

KUZ HH-Bergedorf
Ausländerangelegenheiten
21029, Weidenbaumsweg 21
Tel.: 040 / 42891 – 2173

**Bedienung nach vorheriger
Terminvereinbarung.**

Bezirksamt Hamburg-Harburg

KUZ HH-Harburg
21073 Hamburg
Harburger Rathauspassage 2
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 16.00
Di 7.00 – 12.00
Mi 8.00 – 13.00
Do 8.00 – 16.00
Fr **geschlossen**

KUZ HH-Harburg
Ausländerangelegenheiten
21073, Harburger Rathauspassage 2
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 16.00
Di 7.00 – 14.00
Mi **geschlossen**
Do 8.00 – 16.00
Fr **geschlossen**

KUZ HH-Süderelbe
21149 Hamburg
Neugrabener Markt 5
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 13.00
Di 8.00 – 16.00
Mi **geschlossen**
Do 8.00 – 16.00
Fr 7.00 – 12.00

Zentrale
Meldeangelegenheiten
21073, Schwarzenbergstr. 21
Tel.: 040 / 42828 – 0

Mo 8.00 – 16.00
Di 8.00 – 12.30
Mi 8.00 – 12.30
Do 8.00 – 15.30
Fr 8.00 – 12.00

Folgt einem Werktag unmittelbar ein gesetzlicher Feiertag ist ggf. nur bis 16.00 Uhr geöffnet!

Stand 7. September 2011