

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Dennis Gladiator und André Trepoll (CDU) vom 17.07.14

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Kunden- oder Wartezentren?**

*Die Bezirke bekommen vom SPD-Senat zu wenig Geld, um Ihre vielfältigen Aufgaben erfüllen zu können. Deshalb sehen sich die Bezirksämter gezwungen, Stellen zu streichen und Leistungen einzuschränken. Diese Kürzungen werden zwar von der SPD stets als Fortschritt verkauft, wirken sich jedoch in der Praxis überwiegend nachteilig für alle Hamburgerinnen und Hamburger aus. Anschauliches Beispiel sind die immer weiter ansteigenden Wartezeiten in allen Hamburger Kundenzentren. Durch die Einführung von Terminen wurde der Personalabbau verschleiert und behauptet, es werde weniger Wartezeit geben und selbst Bürger ohne Termin würden nicht weggeschickt. Beschwerden, die das Gegenteil belegen, wurden als „Missverständnis“ abgetan.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

Der Senat stärkt und unterstützt die Bezirksämter bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben. Aus diesem Grund hat der Senat bereits bei der Aufstellung des Haushaltsplan-Entwurfs 2011/2012 – mit Zustimmung der Bürgerschaft – die bereinigten Gesamtausgaben der Bezirksämter deutlich angehoben. Zusätzlich wurden die Bezirksämter im Haushaltsjahr 2012 von in der 19. Wahlperiode geplanten Konsolidierungsverpflichtungen entlastet, indem sie von der Erbringung von zwei Dritteln ihrer strukturell angelegten Einsparverpflichtung aus der 19. Wahlperiode befreit wurden. Daraus ergaben sich für den fortgeschriebenen Haushaltsplan 2012 für die Bezirksämter bereinigte Gesamtausgaben in Höhe von 415,7 Millionen Euro, die im Doppelhaushalt 2013/2014 – mit Zustimmung der Bürgerschaft – deutlich auf 453,5 Millionen Euro für 2013 und 457,8 Millionen Euro für 2014 erhöht wurden. Diese Linie setzt der Senat mit der Haushaltsaufstellung 2015/2016 konsequent fort.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Wie viel Kalendertage muss bei vorheriger Vereinbarung durchschnittlich auf einen Termin im Kundenzentrum gewartet werden? Bitte jeweils nach Bezirken aufschlüsseln.*

Siehe Anlage 1.

2. *Wie hoch war die längste Tagesdifferenz zwischen dem Tag der Terminanfrage und der Zusage eines nächsten freien Termins? Bitte jeweils nach Bezirken aufschlüsseln.*

Die erfragten Angaben werden nicht im Einzelnen dokumentiert und können nachträglich nicht erhoben werden.

3. *Wie hoch war die maximale Wartezeit trotz vereinbartem Termin in den Kundenzentren? Bitte jeweils nach Bezirken aufschlüsseln.*

Siehe Anlage 2.

4. *Wie viele Mitarbeiter arbeiten seit 2011 regulär in den jeweiligen Kundenzentren?*
  - a. *Wie hoch ist seit 2011 der Krankenstand in den jeweiligen Kundenzentren, welche Kapazitätsengpässe haben sich dadurch seit 2011 in welchem Umfang ergeben?*
  - b. *Wie viel Personal steht zur Verfügung, um die durch Krankheiten oder Ähnliches verursachten Engpässe in einem Kundenzentrum auszugleichen?*

Siehe Anlage 3 und Drs. 20/12345.

- c. *Wie wird sich die reguläre personelle Besetzung in den jeweiligen Kundenzentren zukünftig (2015 – 2020) entwickeln?*

Die Planungen der Bezirksämter hierzu sind noch nicht abgeschlossen. Der Personalbedarf der Kundenzentren wird unter anderem von der Entwicklung der Dienstleistungsnachfrage sowie der organisatorischen und IT-technischen Unterstützung der Sachbearbeitung abhängen. Außerordentliche Nachfragespitzen in Ferienzeiten werden dabei im Hinblick auf einen effizienten Ressourceneinsatz und das Wirtschaftlichkeitsgebot der Landeshaushaltsordnung auch in Zukunft nicht Maßstab für eine ganzjährige Personalausstattung sein.

5. *Wie hoch war die maximale Wartezeit in Kundenzentren ohne Termin? Bitte jeweils nach Bezirken aufschlüsseln.*

Siehe Anlage 2.

6. *Wie viele Hamburgerinnen und Hamburger wurden im Kundenzentrum bisher weggeschickt, weil sie an dem Tag nicht bedient werden konnten? Bitte absolut, nach Datum und Bezirk gesondert, beantworten.*

Die erfragten Angaben werden nicht im Einzelnen erfasst. Nach Einschätzung der Bezirksämter handelt es sich aufgrund des erfolgreichen Online-Terminmanagements und der in diesem Zusammenhang getroffenen Regelungen (siehe Drs. 20/11513) um eine im Verhältnis zum gesamten Kundenaufkommen sehr geringe Zahl an Einzelfällen.

7. *Welche Entfernungen und Wegzeiten müssen die Hamburgerinnen und Hamburger mittlerweile auf sich nehmen, um bei Überlastung ihres ortsnahen Kundenzentrums in einem weiter entfernten bedient zu werden?*

Grundsätzlich können die Kundinnen und Kunden jedes Kundenzentrum unabhängig von ihrer Wohnadresse aufsuchen. Individuelle Entfernungen und Wegezeiten der Bürgerinnen und Bürger werden durch die Bezirksämter nicht erfragt und dokumentiert. Aufgrund der Anzahl, der räumlichen Verteilung und der verkehrsgünstigen Lage der Hamburger Kundenzentren gehen die Bezirksämter von im Vergleich zu anderen Städten und Gemeinden unterdurchschnittlichen Entfernungen und Wegezeiten aus.

8. *Wie gewährleistet der Senat, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität trotz unzureichender Personaldecke in ihrem Kundenzentrum vor Ort dennoch die gewünschten Leistungen erhalten?*

Personen mit eingeschränkter Mobilität werden wie bisher direkt bedient (siehe Drs. 20/11513).

**Vorlaufzeit für einen Termin bei Terminsuche  
am 18.07.2014**

	1	2	3	4	5
<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, Melde- registrauskunft, Kfz-Schein-Änderung, Fischereiabgabe, Registrierung im HamburgGateway, Vorlage von Urkunden, Untersuchungsberechtigungs- schein, Abholung Personalausweis oder Reisepass (sofern als Termin möglich), Führungszeugnis, Beglaubigung	Beantragung von Personalausweis und Reisepass, vorl. Personalausweis, Ummeldung innerhalb Hamburgs, Ausstellung eines Fische- reischeins oder Sitzplatzaus- weises	Kinderreisepass, Anmeldung Zuzug nach Hamburg, Führerschein- tausch	Hundeanmel- dung, Express- Reisepass	Abgabe einer Ver- pflichtungserklärung
Hamburg Mitte- Kern	19	20	20	21	21
Finkenwerder	16	16	16	17	./.
St. Pauli	14	21	21	21	21
Billstedt	15	16	16	16	./.
Wilhelmsburg	9	22	22	24	24
Altona-Kern	4	17	17	17	17
Blankenese	16	19	19	19	20
Eimsbüttel- Kern	13	18	18	18	18
Lokstedt	11	12	13	14	14
Hamburg Nord- Kern	4	12	12	12	12
Barmbek- Uhlenhorst	11	14	14	14	14
Fuhlsbüttel	0	12	12	12	12
Wandsbek- Kern	21	24	24	24	25
Walddörfer	11	16	16	16	16
Alstertal	14	17	17	17	18
Bramfeld	10	12	14	16	16
Rahlstedt	18	21	21	21	21
Bergedorf	19	19	20	19	./.
Harburg-Kern	13	28	28	28	./.
Süderelbe	16	31	31	31	31

**Stand:**  
18.07.2014 / 9  
Uhr

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).

## Anlage 2

## Angaben in Minuten Stichtag 17.07.2014

Kundenzentrum	zu Frage 3)	zu Frage 5)
	max. Wartezeit <u>mit</u> Termin	max. Wartezeit <u>ohne</u> Termin
Hamburg Mitte-Kern	19 Min.	224 Min.
Finkenwerder	3 Min.	15 Min.
St. Pauli	53 Min.	215 Min.
Billstedt	55 Min.	185 Min.
Wilhelmsburg	35 Min.	234 Min.
Altona-Kern	34 Min.	385 Min.
Blankenese	7 Min.	145 Min.
Eimsbüttel-Kern	44 Min.	223 Min.
Lokstedt	33 Min.	226 Min.
Hamburg Nord-Kern	7 Min.	32 Min.
Barmbek-Uhlenhorst	17 Min.	152 Min.
Fuhlsbüttel	9 Min.	113 Min.
Wandsbek-Kern	35 Min.	128 Min.
Walddörfer *	14 Min.	47 Min.
Alstertal	21 Min.	108 Min.
Bramfeld	5 Min.	38 Min.
Rahlstedt	7 Min.	41 Min.
Bergedorf	36 Min.	263 Min.
Harburg-Kern	20 Min.	123 Min.
Süderelbe	10 Min.	130 Min.

\* Wert für den 16.07.2014, da das Kundenzentrum donnerstags geschlossen ist.

**Übersicht über den Krankenstand in VZÄ**

Kundenzentrum	2011	2012	2013	2014
Hamburg Mitte-Kern + Finkenwerder*	8,8	6,4	7,9	9,1
St. Pauli + Wilhelmsburg*	3,9	9,2	11,6	11,1
Billstedt	13,4	9,8	6,8	9,2
Altona-Kern	11,9	13,7	8,3	9,7
Blankenese	11,1	7,8	9,4	8,4
Eimsbüttel-Kern	11,4	6,6	8,7	11,0
Lokstedt	12,2	7,1	18,0	14,6
Stellingen	6,9	5,9		
Hamburg Nord-Kern	12,4	14,2	10,4	4,7
Barmbek-Uhlenhorst	7,5	11,5	10,5	12,2
Fuhlsbüttel	6,3	6,2	4,5	9,9
Wandsbek-Kern **	28,2	17,0	12,7	16,8
Walddörfer **	19,4	9,6	6,6	6,8
Alstertal **	35,9	7,6	7,8	8,8
Bramfeld **	34,4	19,3	22,8	22,5
Rahlstedt **	25,6	10,5	15,6	19,0
Bergedorf	9,1	14,1	8,4	9,4
Harburg-Kern	14,0	6,9	15,1	20,4
Süderelbe	6,0	6,1	8,2	10,7
alle Angaben in Prozent				

*Die genannten Zahlen spiegeln den durchschnittlichen Krankenstand auf das jeweilige Jahr gesehen wieder. Für das Jahr 2014 wurde der Zeitraum bis einschließlich 30.06.2014 ausgewertet.*

\* aufgrund der geringen Mitarbeiterzahl in Finkenwerder bzw. St.Pauli werden die Daten zusammen mit denen aus Hamburg Mitte-Kern bzw. Wilhelmsburg erhoben  
Daten basieren auf Vollkräften (inkl. Leitungskräften)

\*\* In den Kundenzentren des Bezirksamtes Wandsbek wurden die Krankenstände im Jahr 2011 noch händisch und ab 2012 automatisiert erhoben. Daraus ergeben sich Abweichungen.