

## Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dennis Gladiator und Dr. Jens Wolf (CDU) vom 06.03.17

### und Antwort des Senats

**Betr.: Angebotsoffensive für Kundenzentren – Nichts als leere Versprechen?**

*Die Bürgerschaft hat am 15. Februar 2017 den Antrag 21/7805 angenommen, der einen Elf-Punkte-Plan zur Service-Verbesserung der Kundenzentren enthält.*

*Unter anderem ist geplant, „die Öffnungszeiten zu vereinheitlichen und erheblich auszuweiten“. Es wird von Mitarbeitern der Bezirksverwaltung aber gesagt, dass die in Aussicht gestellten 20 zusätzlichen Mitarbeiter gerade einmal den 2016 entstandenen Mehraufwand an Arbeit bewältigen können. Um jedoch die Ziele aus dem Antrag 21/7805 zu erreichen, sind nach Schätzung des Deutschen Städtetags (siehe „Bergedorfer Zeitung“ vom 20. Februar 2017) mindestens weitere 17 Stellen erforderlich.*

*Das Bezirksamt Bergedorf bezweifelt, dass die geplante auf Bergedorf entfallende Personalaufstockung zur Erreichung dieser Ziele ausreichend ist – möglicherweise kann aber auch in anderen Kundenzentren ihre Umsetzung fraglich sein.*

*Die derzeitige Situation lässt sich in Form folgender Tabelle beschreiben (Quelle:*

*<http://www.hamburg.de/contentblob/7225890/081e005a2990bdcfa6ad4a51405fecae/data/d-kundenzentren.pdf>, eigene Berechnung):*

Bezirk	Zentrum	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Std.
Mitte	KUZ Hamburg-Mitte	8-16	7-13		8-18	8-13	29
Mitte	Außenstelle Finkenwerder				8-12, 13-17		8
Mitte	KUZ Mitte, Ausländerang.	8-16	8-12		8-16	8-12	24
Mitte	KUZ St. Pauli	8-16	7-13	8-13	8-17		28
Mitte	KUZ Billstedt	8-16	7-13		8-18	8-13	29
Mitte	KUZ Billstedt, Ausl.ang.	8-16	8-13		8-16		21
Mitte	KUZ Wilhelmsburg	8-16	7-13		9-18	8-13	28
Mitte	Hamburg Welcome Center	8-17	8-12	8-12	8-18	7-12	32
Altona	KUZ Altona	7-15	8-14	8-13	9-18		28
Altona	KUZ, Ausländerang.	8-16	8-12	8-12	8-16		24
Altona	KUZ Blankene-	8-13	8-18		7-15	8-13	28

Bezirk	Zentrum	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Std.
	se						
Eimsbüttel	KUZ Eimsbüttel	8-16	7-13	8-13	9-18		28
Eimsbüttel	KUZ Eimsb, Ausländerang.	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12	20
Eimsbüttel	KUZ Lokstedt	8-16	7-13	8-13	9-18		28
Nord	KUZ Nord	8-14	8-16	7-14	9-18		30
Nord	KUZ Nord, Ausl.abt.	8-12	8-12	8-12	8-12		16
Nord	KUZ Barmbek- Uhlenhorst	8-16	7-13		9-18	8-13	28
Nord	KUZ Langen- horn	8-13	8-18		8-16	8-13	28
Wandsbek	KUZ Wandsbek	7.30-14	7.30-16		9-18	9-13	28
Wandsbek	KUZ Wandsbek, Ausl.ang.	8-15.30	8-15.30		8-16		23
Wandsbek	KUZ Bramfeld	8-16	9-18		7-13	8-13	28
Wandsbek	KUZ Alstertal		7.30- 15.30	7-13	9-18	8-13	28
Wandsbek	KUZ Rahlstedt	7-15		8-14	9-18	8-13	28
Wandsbek	KUZ Walddörfer	7.30-14	9-18	7-14		7.30-13	28
Bergedorf	Dienstleistungs- zentrum Berge- dorf	8-16	7-13	8-15	8-18		31
Harburg	KUZ Harburg	8-16	7-13	8-13	9-18		28
Harburg	KUZ Harburg, Ausl.ang.	8-16	7-14		8-16		23
Harburg	KUZ Süderelbe	8-13	9-18		8-16	7-13	28
Harburg	Zentrale Melde- angelegenheiten	8-16	8-13	8-13	8-16		26
							<b>756</b>

Laut Tabelle beträgt die errechnete Gesamt-Öffnungszeit aller Kundenzentren 756 Stunden. Sollen künftig alle Kundenzentren montags bis freitags (Ausnahme: Außenstelle Finkenwerder) durchgängig von 8 bis 18 Uhr geöffnet sein, so ergibt sich eine zusätzliche Öffnungszeit von 652 Stunden. Teilt man diese durch 37,5 Stunden, so kommt man auch tatsächlich auf circa 17 Stellen, die allein durch die zusätzliche Öffnungszeit erforderlich werden, wenn man pro zusätzlicher Öffnungszeit eine Arbeitsstunde rechnet.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

(Antworten, sofern möglich, bitte in Tabellenform.)

1. Welche Öffnungszeiten gelten derzeit für die einzelnen Kundenzentren?  
Welche Öffnungszeiten sind für die Kundenzentren künftig vorgesehen?

Siehe Anlage. Im Übrigen beabsichtigt der Senat, das Ersuchen der Bürgerschaft in Drs. 21/7805 umzusetzen.

2. Welches zusätzliche Personal soll in den einzelnen Kundenzentren eingestellt werden
  - a) zur Abdeckung des Mehrbedarfs infolge des 2016 entstandenen Mehraufwands?
  - b) zur Abdeckung des Mehrbedarfs aufgrund der Umsetzung von Petition 2 aus Antrag 21/7805?

Die Planungen und Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen.

3. *Wie groß ist in den einzelnen Kundenzentren derzeit die durchschnittliche Vorlaufzeit zur Terminvergabe speziell für Pass- und Ausweisangelegenheiten?*

Die Vorlaufzeiten werden nicht spezifisch für einzelne Dienstleistungsarten erfasst.

- a) *Wie groß ist in den einzelnen Kundenzentren derzeit die durchschnittliche Vorlaufzeit zur Terminvergabe speziell für Ausländerangelegenheiten?*

Terminvereinbarungen werden in den Ausländerabteilungen der Bezirksamter Hamburg-Nord (Vorlaufzeit 38 Tage) und Bergedorf (Vorlaufzeit 16 Tage) sowie im Hamburg Welcome Center (Vorlaufzeit 84 Tage) getroffen. Im Bezirksamt Hamburg-Nord wird eine Reihe von Dienstleistungen auch ohne vorherige Terminvereinbarung erbracht. In den übrigen Bezirksamtern sind Terminvereinbarungen nur in Einzel- und Sonderfällen erforderlich.

- b) *Wie werden sich die durchschnittlichen Vorlaufzeiten zur Terminvergabe infolge der Umsetzung von Petitum 2 aus Antrag 21/7805 voraussichtlich entwickeln?*

Siehe Antwort zu 1. Im Übrigen sind die Planungen und Überlegungen noch nicht abgeschlossen.

4. *Für welche Kundenzentren wird nach Schätzung von Senat beziehungsweise jeweiligem betroffenen Bezirksamt die zusätzliche Personalausstattung ausreichen? Welche Kundenzentren werden im Falle fehlender finanzieller und/oder personeller Ressourcen prioritär behandelt und mit welcher Begründung?*

Siehe Antwort zu 2.

5. *Wie bewertet der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde die Einschätzung des Bezirksamts Bergedorf, dass das zusätzliche Personal nicht ausreichen wird?*

Siehe Antwort zu 2. Darüber hinaus sieht der Senat in ständiger Praxis grundsätzlich davon ab, zu Presseberichten Stellung zu nehmen.

**Fachbereich Einwohnerdaten / Übersicht Kundenzentren****Bezirksamt Hamburg-Mitte**

<b>KUZ Hbg.-Mitte</b>	<b>KUZ Hbg.-Mitte Außenst. Finkenwerder</b>	<b>KUZ St. Pauli</b>	<b>KUZ Meiendorf</b> <small>(nur für Pass- und Ausweisangelegenheiten)</small>
<b>Mo</b> 8.00 - 16.00	<b>Mo geschlossen</b>	<b>Mo</b> 8.00 - 16.00	<b>Mo</b> 7.00 - 19.00 <small>(nur Termine)</small>
<b>Di</b> 7.00 - 13.00	<b>Di geschlossen</b>	<b>Di</b> 7.00 - 13.00	<b>Di</b> 7.00 - 19.00 <small>(nur Termine)</small>
<b>Mi geschlossen</b>	<b>Mi geschlossen</b>	<b>Mi</b> 8.00 - 13.00	<b>Mi</b> 7.00 - 19.00 <small>(nur Termine)</small>
<b>Do</b> 8.00 - 18.00	<b>Do</b> 8.00 - 12.00 13.00 - 17.00	<b>Do</b> 8.00 - 17.00	<b>Do</b> 7.00 - 19.00 <small>(nur Termine)</small>
<b>Fr</b> 8.00 - 13.00	<b>Fr geschlossen</b>	<b>Fr geschlossen</b>	<b>Fr</b> 7.00 - 19.00 <small>(nur Termine)</small>
 <b>KUZ Billstedt</b>	 <b>KUZ Wilhelmsburg</b>		
<b>Mo</b> 8.00 - 16.00	<b>Mo</b> 8.00 - 16.00		
<b>Di</b> 7.00 - 13.00	<b>Di</b> 7.00 - 13.00		
<b>Mi geschlossen</b>	<b>Mi geschlossen</b>		
<b>Do</b> 8.00 - 18.00	<b>Do</b> 9.00 - 18.00		
<b>Fr</b> 8.00 - 13.00	<b>Fr</b> 8.00 - 13.00		

**Bezirksamt Altona**

<b>KUZ Altona</b>	<b>KUZ Blankenese</b>
<b>Mo</b> 7.00 - 15.00	<b>Mo</b> 8.00 - 13.00
<b>Di</b> 8.00 - 14.00	<b>Di</b> 8.00 - 18.00
<b>Mi</b> 8.00 - 13.00	<b>Mi geschlossen</b>
<b>Do</b> 9.00 - 18.00	<b>Do</b> 7.00 - 15.00
<b>Fr geschlossen</b>	<b>Fr</b> 8.00 - 13.00

**Bezirksamt Eimsbüttel**

<b>KUZ Eimsbüttel</b>	<b>KUZ Lokstedt</b>
<b>Mo</b> 8.00 - 16.00	<b>Mo</b> 8.00 - 16.00
<b>Di</b> 7.00 - 13.00	<b>Di</b> 7.00 - 13.00
<b>Mi</b> 8.00 - 13.00	<b>Mi</b> 8.00 - 13.00
<b>Do</b> 9.00 - 18.00	<b>Do</b> 9.00 - 18.00
<b>Fr geschlossen</b>	<b>Fr geschlossen</b>

**Bezirksamt Hamburg-Nord**

<b>KUZ Hbg.-Nord</b>	<b>KUZ Barmbek-Uhlenhorst</b>	<b>KUZ Langenhorn</b>
<b>Mo</b> 8.00 - 14.00	<b>Mo</b> 8.00 - 16.00	<b>Mo</b> 8.00 - 13.00
<b>Di</b> 8.00 - 14.00 14.00 - 16.00 <small>(nur Termine)</small>	<b>Di</b> 7.00 - 13.00	<b>Di</b> 8.00 - 18.00
<b>Mi</b> 7.00 - 14.00	<b>Mi geschlossen*</b>	<b>Mi geschlossen</b>
<b>Do</b> 9.00 - 18.00	<b>Do</b> 9.00 - 18.00	<b>Do</b> 8.00 - 16.00
<b>Fr geschlossen</b>	<b>Fr</b> 8.00 - 13.00	<b>Fr</b> 8.00 - 13.00

\* alle 14 Tage werden von 9.00-  
12.00 Uhr Terminkunden  
bedient

## Bezirksamt Wandsbek

### KUZ Wandsbek

**Mo** 7.30 - 14.00  
**Di** 7.30 - 16.00  
**Mi** geschlossen  
**Do** 9.00 - 18.00  
**Fr** 9.00 - 13.00

### KUZ Bramfeld

**Mo** 8.00 - 16.00  
**Di** 9.00 - 18.00  
**Mi** geschlossen  
**Do** 7.00 - 13.00  
**Fr** 8.00 - 13.00

### KUZ Walddörfer

**Mo** 7.30 - 14.00  
**Di** 9.00 - 18.00  
**Mi** 7.00 - 14.00  
**Do** geschlossen  
**Fr** 7.30 - 13.00

### KUZ Alstertal

**Mo** geschlossen  
**Di** 7.30 - 15.30  
**Mi** 7.00 - 13.00  
**Do** 9.00 - 18.00  
**Fr** 8.00 - 13.00

### KUZ Rahlstedt

**Mo** 7.00 - 15.00  
**Di** geschlossen  
**Mi** 8.00 - 14.00  
**Do** 9.00 - 18.00  
**Fr** 8.00 - 13.00

## Bezirksamt Bergedorf

### KUZ Bergedorf

**Mo** 8.00 - 16.00  
**Di** 7.00 - 13.00  
**Mi** 8.00 - 15.00  
**Do** 8.00 - 18.00  
**Fr** geschlossen

## Bezirksamt Harburg

### KUZ Harburg

**Mo** 8.00 - 16.00  
**Di** 7.00 - 13.00  
**Mi** 8.00 - 13.00  
**Do** 9.00 - 18.00  
**Fr** geschlossen

### KUZ Süderelbe

**Mo** 8.00 - 13.00  
**Di** 9.00 - 18.00  
**Mi** geschlossen  
**Do** 8.00 - 16.00  
**Fr** 7.00 - 13.00

Stand 01.03.2017