

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 16.08.21

und Antwort des Senats

Betr.: Kundenzentrum in Bergedorf überlastet?

Einleitung für die Fragen:

Aktuell erreichen uns Beschwerden, dass kein Termin im Einwohnermeldeamt in Bergedorf gebucht werden könne. Selbst telefonisch sei eine Terminbuchung nicht möglich. Für eine betroffene 86-jährige Person hätte dies zur Konsequenz, dass sie sich auf die Reise durch Hamburg machen müsste, um in einem anderen Bezirk einen Termin wahrzunehmen. Das erscheint aufgrund der bewusst dezentral ausgerichteten Angebotsstruktur der Kundenzentren in Hamburg unzumutbar und nicht erforderlich. Nach den Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie ab März 2020 vereinbarte Finanzsenator Andreas Dressel im Mai 2020 mit den Bezirksämtern einen Fahrplan zur Ausweitung der Angebote. In Bergedorf scheint es dabei aktuell zu Problemen zu kommen.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Das breite Angebot von dezentralen Einwohnerkundenzentren im gesamten Stadtgebiet mit kurzen Wegen für die Bürgerinnen und Bürger ist und bleibt das Rückgrat des Bürgerservices in der Freien und Hansestadt Hamburg.

Während der Pandemie sind erheblich weniger hoheitliche Dienstleistungen (insbesondere Pässe und Ausweise) als üblich nachgefragt worden. Der Senat geht in seinen Planungen davon aus, dass die verhaltene Nachfrage in einem bestimmten Zeitraum nachgeholt werden wird und hat auf den erheblichen Nachholbedarf reagiert. In den Hamburger Kundenzentren wird seit April 2021 über das ganze Stadtgebiet ein zusätzliches Service-Angebot für Reise- und Ausweisdokumente an Samstagen angeboten. Die dann weiter ansteigende Nachfrage im Zusammenhang mit kurzfristig wirkenden Lockerungen im Pandemiegeschehen zeigte bald, dass die bereits veranlasste, über das gesamte Stadtgebiet verteilte verstärkte Samstagsöffnung der bezirklichen Einwohnerkundenzentren nicht ausreichen würde. Der Senat hat daraufhin neben dem temporären Impfzentrum in den Messehallen eine benachbarte Halle angemietet und dort den Betrieb eines „Sonder-Kundenzentrums Messehallen“ eingerichtet. Damit hat der Senat in der Lockerungsphase für die Hamburgerinnen und Hamburger sichergestellt, dass insbesondere für die beginnende Urlaubszeit benötigte Ausweispapiere auch kurzfristig zur Verfügung stehen. Das Angebot wurde von Anfang an sehr gut nachgefragt, sodass eine Verlängerung bis Ende August erfolgte; siehe Drs. 22/5410.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Warum ist eine Terminvereinbarung beim Kundenzentrum in Bergedorf derzeit nicht möglich?*

Frage 2: *Wie steht es um die telefonische und sonstige Erreichbarkeit des Kundenzentrums Bergedorf im Jahr 2021 bis jetzt? Bitte separat und monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Terminvereinbarungen für die bezirklichen Einwohnerkundenzentren, mithin auch für das Kundenzentrum Bergedorf, sind online im Rahmen der zur Verfügung stehenden Terminkontingente möglich. Alternativ können Einwohnerkundenzentren wie alle Hamburger Verwaltungsstellen auch über den telefonischen Hamburg Service (HS) kontaktiert werden.

Das Kundenzentrum Bergedorf ist zwischen Montag und Freitag jeweils während der Öffnungszeiten von 08.00 Uhr und 16.00 Uhr persönlich, telefonisch und durchgehend per E-Mail zu erreichen. E-Mails werden regelhaft tagesaktuell bearbeitet und beantwortet.

Im Kundenzentrum Bergedorf wird keine Statistik über eingehende und bearbeitete Anrufe geführt.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 3: *Wie viele Besucher wurden im Kundenzentrum in Bergedorf monatlich im Jahr 2021 bis jetzt registriert? Bitte monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Frage 3:

Tabelle 1

Anzahl abgeschlossene Termine	Juni	Juli	Aug.
Bergedorf	3.567	2.659	1.383

Stand der Auswertung: 16.08.2021

Für die Zahlen bis einschließlich Mai 2021 siehe Drs. 22/4731.

Frage 4: *Wie hoch ist das generelle Kundenaufkommen im Jahr 2021 bis jetzt? Bitte monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Frage 4:

Tabelle 2

Anzahl abgeschlossene Termine	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Gesamt
Hamburg Gesamt	46.724	40.987	56.960	54.315	55.966	75.320	68.503	33.842	432.617

Stand der Auswertung: 16.08.2021

Frage 5: *Wie viele Termine hat das Kundenzentrum im Jahr 2021 bis jetzt und im gleichen Vergleichsraum im Jahr vor der Pandemie vergeben? Bitte monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Frage 5:

Die Terminvergabe der Kundenzentren wurde im Jahr 2020 sukzessive auf die Software „Digitales Terminmanagement System (DTMS)“ umgestellt. In Bergedorf erfolgte der Wechsel zum 20. Juli 2020. Vergleichswerte aus der Zeit vor der Pandemie aus dem Jahr 2019 können nicht ermittelt werden, da im Altsystem eine vergleichbare Auswertung in dieser Form nicht möglich ist.

Tabelle 3

vergebene Termine (15-Minuten-Blöcke)	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.
2021	2.992	2.817	3.062	2.313	2.903	3.999	2.817	2.620	705

Stand der Auswertung: 18.08.2021

Frage 6: *Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten im Bergedorfer Kundenzentrum monatlich im Jahr 2021 bis jetzt? Bitte gegebenenfalls nach Spontankunden und Terminkunden gesondert angeben und monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Frage 6:

Tabelle 4

Durchschnittliche Wartedauer in Minuten	Juni	Juli	Aug.
Bergedorf	1,85	1,09	3,30

Für die Zahlen bis einschließlich Mai 2021 und im Übrigen siehe Drs. 22/4731.

Frage 7: *Welche konkreten Maßnahmen und Auswirkungen auf das Kundenzentrum Bergedorfs hat es für das Jahr 2021 bislang durch die Corona-Pandemie gegeben? Bitte detailliert erläutern.*

Antwort zu Frage 7:

Es sind die Hamburgische SARS-CoV-2-Eindämmungsverordnung, die Hinweise zum Arbeitsschutz des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und die Rundschreiben des Personalamtes zu berücksichtigen.

Es waren insbesondere folgende Schutzmaßnahmen einzuleiten:

- Durch die Einhaltung der Abstandsregel kann circa die Hälfte der Arbeitsplätze genutzt werden.
- Die Arbeit im Zweischichtbetrieb mit Schichttrennung reduziert die für Termine zur Verfügung stehende Zeit um eine Stunde je Sachbearbeitung.
- Die Beschränkung der Zahl der Anwesenden auf eine Person je 10 Quadratmeter erfordert den Einsatz von Security-Mitarbeitern zur Publikumssteuerung. Jegliche Dienstleistung ist nur mit vorheriger Terminvereinbarung möglich.
- Bestimmte Dienstleistungen werden zur Reduzierung der Kundenströme temporär – mit geringerer Effizienz – ausschließlich online erbracht.

Die zuständige Behörde prüft aktuell zusammen mit dem für die Kundenzentren federführenden Bezirksamt Harburg sowie dem Projekt Kundenzentren, das von der Kasse.Hamburg geleitet wird, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, um kurzfristig in sämtlichen Einwohnerkundenzentren noch mehr Termine anbieten zu können, siehe Drs. 22/5410.

Frage 8: *Wie hat sich die Personalsituation im Kundenzentrum in Bergedorf seit dem Jahr 2021 bis jetzt entwickelt? Bitte nach Stellen-Soll, Besetzungsumfang und monatlich auflgliedern.*

Antwort zu Frage 8:

Bild

2021	Stellen-SOLL	Besetzungsumfang (VZÄ) SB	Besetzungsumfang (VZÄ) HSB	Besetzungsumfang (VZÄ) Gesamt
Jan	15,36	13,51	2,0	15,51
Feb	15,36	13,51	2,0	15,51
Mrz	15,36	13,51	1,0	14,51
Apr	15,36	13,51	2,0	15,51
Mai	15,36	13,51	2,0	15,51
Jun	15,36	13,51	2,0	15,51
Jul	15,36	13,51	2,0	15,51
Aug	15,36	13,51	2,0	15,51

VZÄ: Vollzeitäquivalent

SB: Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter

HSB: Hauptsachbearbeiterin/Hauptsachbearbeiter

Frage 9: *Wie beurteilt der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde die aktuelle Personalsituation in Bergedorfs Kundenzentrum?*

Frage 10: *Inwiefern sind weitere Personalaufstockungen gegebenenfalls wann für das Kundenzentrum in Bergedorf geplant?*

Antwort zu Fragen 9 und 10:

Das Kundenzentrum Bergedorf ist personell ausreichend ausgestattet.

Frage 11: *Findet der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde es richtig, dass Menschen mit einem Alter von 86 Jahren durch die Stadt reisen müssen, um ihr Anliegen gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg erledigen zu können?*

Antwort zu Frage 11:

Siehe Vorbemerkung sowie Drs. 22/5410.