

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 01.11.16

und Antwort des Senats

Betr.: Bekommt der Senat die Terminvergabe in den Kundenzentren nicht in den Griff?

Medienberichten ist zu entnehmen, dass der rot-grüne Senat als Reaktion auf die anhaltenden Bürgerproteste gegen die ausufernden Wartezeiten für Termine in den bezirklichen Kundenzentren kurzfristig massive Personalaufstockungen vorgenommen hat. Dennoch haben sich die Wartezeiten für einen Termin nicht spürbar verringert. Wie das „Hamburger Abendblatt“ kürzlich berichtete, kann man im Fall aktuellen Bedarfs frühestens kurz vor Weihnachten einen Termin in einem Hamburger Kundenzentrum ergattern. Kundenzentren wie Hamburg-Nord oder Fuhlsbüttel sind sogar für den Rest des Jahres 2016 bereits vollständig ausgebucht. Die Situation in den Kundenzentren hat sich trotz der teilweise personellen Überbesetzung auf bis zu 110 Prozent des Stellenbestands folglich nicht geändert. Hinzu kommt, dass wegen „System-Updates“ im Oktober 2016 Kundenzentren sogar ganz geschlossen waren.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

1. *Sind die zusätzlichen Stellen dauerhaft den Kundenzentren zugeordnet?*

Siehe Drs. 21/1179.

2. *Ist es zutreffend, dass die zusätzlichen 10 Prozent Personal in den Kundenzentren nicht durchfinanziert sind?*

Nein.

3. *Ist es zutreffend, dass die Finanzbehörde davon ausgeht, dass der Besetzungsgrad der Stellen in den Kundenzentren innerhalb eines Jahres auf circa 100 Prozent und mittelfristig auf rund 80 Prozent zurückgehen wird?*

Nein.

4. *Sieht der Senat Probleme in dem Online-Terminvergabe-System der Kundenzentren?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

5. *Hat der Senat Pläne, die Online-Terminvergabe für Kunden zu verbessern?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

Die entsprechende IT-Anwendung läuft störungsfrei, soll aber in ihrer Funktionalität verbessert werden. Im Übrigen sind die Planungen noch nicht abgeschlossen.

6. *Gibt es Ziel-Wartezeiten für eine Online-Terminvergabe in den Kundenzentren?*

Wenn ja, wie viele Tage?

Wenn nein, warum nicht?

Ja, siehe Drs. 20/12754.

7. *Ist der Senat in Kenntnis darüber, wie viele Kunden vor den Kundenzentren gewartet haben, während die Kundenzentren im Oktober geschlossen waren?*

Wenn ja, wie viele?

Wenn nein, warum nicht?

Die Schließungen waren aufgrund eines zwingenden Versionswechsels der in den Hamburger Kundenzentren eingesetzten IT-Anwendung erforderlich (siehe Antwort zu 9.) und wurden in einer Pressemitteilung sowie durch Aushänge in den Kundenzentren bekannt gemacht. Daten über die Anzahl von Kunden, die die Kundenzentren außerhalb ihrer Öffnungszeiten aufsuchen wollen, werden nicht gesondert erfasst.

8. *Wie viele vorübergehende Reisepassdokumente wurden von der Bundespolizei am Hamburger Flughafen in den Jahren 2014, 2015, 2016 ausgestellt? Bitte in Monaten aufschlüsseln.*

Das zuständige Bundesministerium des Innern hat mitgeteilt, dass es zu Angelegenheiten der Bundespolizei im Zusammenhang mit Parlamentarischen Anfragen eines Landesparlaments keine Antwort übermitteln kann. Die Bundesregierung und damit die Bundespolizei unterliegen dem Kontrollrecht und dem damit korrelierenden Frage-recht des Deutschen Bundestages.

9. *Gibt es bereits messbare Effekte bei der Bearbeitungseffizienz der System-Updates in den Kundenzentren?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

Der Software-Versionswechsel diente nicht der Effizienzsteigerung, sondern der Anpassung an bundesweit neue rechtliche und technische Vorgaben zum Meldewesen.