

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 06.02.17

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Probleme der Kundenzentren – Bleibt der Service auch 2017 auf der Strecke?**

*Nachdem im Sommer 2016 die Situation der bezirklichen Kundenzentren durch monatelange Wartezeiten auf einen Termin, unbesetzte Stellen und hohen Krankenstand für jeden Bürger, der den Service der Kundenzentren nachsuchte, unerträglich geworden war, versuchte der Senat, der Misere mit der längst überfälligen Wiederbesetzung der freien Stellen Herr zu werden. Es bestehen jedoch Zweifel, ob diese Maßnahmen zum Erfolg geführt haben.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

*I. Personalsituation*

- 1. Welches Personal (Sachbearbeiter und Sachbearbeiter) steht den bezirklichen Kundenzentren mit Stand Ende Januar 2017 tatsächlich zur Verfügung (bitte auflisten nach Stellenbestand und Vollzeitäquivalenten) und welche personellen Vakanzen gibt es derzeit? Bitte nach Bezirken und einzelnen Kundenzentren auflisten.*

Siehe Anlage 1.

- 2. Wie hoch war – aufgeschlüsselt nach einzelnen Kundenzentren – die jeweilige Fehlzeitenquote in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017 (bitte differenzieren nach Urlaub, langfristiger Erkrankung, Fortbildung, sonstige Gründe)?*

Siehe Anlage 2.

- 3. Wie viele Fälle krankheitsbedingter Abwesenheiten gab es in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017 (absolut) und welchem durchschnittlichen Krankenstand (prozentual) entsprach dies jeweils?*

Siehe Anlage 3.

- 4. Wie bewerten der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde den zunehmenden Krankenstand von Mitarbeitern der Kundenzentren? Welche konkreten Pläne wurden seit Januar 2016 umgesetzt, um die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter in den Kundenzentren zu verbessern?*

Siehe Drs. 21/4682 und 21/6520.

- 5. Welche Pläne bestehen seitens des Senats, der zuständigen Behörde oder der Bezirksämter, um die Personalsituation in den Kundenzentren weiterhin zu verbessern? Wann sollen diese jeweils umgesetzt werden?*

Siehe Drs. 21/4682 und 21/6520. Darüber hinaus sind die Planungen und Überlegungen hierzu noch nicht abgeschlossen.

*II. Wartezeiten*

1. *Wie viele Besucher wurden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017 registriert?*
2. *Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten (in Minuten) für Terminkunden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017?*
3. *Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten (in Minuten) für Spontankunden ohne Termin in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017?*

Siehe Anlage 4.

*III. Online-Terminvergabe*

1. *Mit welchen durchschnittlichen Vorlaufzeiten werden derzeit (Dezember 2016 und Januar 2017) in den jeweiligen Kundenzentren Termine online vergeben?*

Siehe Anlage 5.

2. *Was planen der Senat, die zuständige Behörde oder die Bezirksämter für das Jahr 2017, um die Durchschnittswartezeit bei der Online-Terminvergabe weiterhin zu reduzieren?*

Geplant beziehungsweise vorbereitet wird derzeit eine temporäre Verstärkung der Bearbeitungskapazitäten durch Personal des Einwohnerzentralamtes. Im Übrigen sind die Planungen und Überlegungen hierzu noch nicht abgeschlossen.

3. *Warum gibt es keine Statistik, die die Kundenzufriedenheit der Kundenzentren erfasst?*

Weil eine Statistik die vielfältigen und teils regional unterschiedlichen Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger nur unzureichend abbilden würde. Die Kundenzentren nutzen daher für eine Überprüfung und gegebenenfalls Verbesserung ihrer Arbeitsabläufe das fortlaufende praktische Kundenfeedback.

*IV. Software für das Terminmanagement*

1. *Ist die derzeit verwendete Software der Kundenzentren in der Lage, die Buchung mehrerer Termine durch die gleiche Person (sogenannte Doubletten) zu erfassen?*

Nein.

2. *Ist die derzeit verwendete Software der Kundenzentren in der Lage, spezielle Termine für Familien anzubieten?*

Nein. Gleichwohl ist es möglich, einen Termin für die gleichzeitige Inanspruchnahme mehrerer Dienstleistungen zu buchen.

3. *Ist die derzeit verwendete Software der Kundenzentren in der Lage, kurzfristig frei gewordene Termine im Internet anzuzeigen und Spontankunden anzubieten?*

Ja.

4. *Ist die derzeit verwendete Software der Kundenzentren in der Lage, die tatsächlichen Bearbeitungszeiten für einen Vorgang zu erfassen und so eine Planungsgrundlage für die Terminvergabe zu schaffen?*

Ja, in Verbindung mit tatsächlichen Bearbeitungszeiten aus den Aufrufanlagen entsteht die Planungsgrundlage für die Terminvergabe.

V. *Schließung von Kundenzentren*

1. *Welche Kundenzentren in der Freien und Hansestadt Hamburg werden während der Monate Juni, Juli und August 2017 über einen längeren zusammenhängenden Zeitraum geschlossen (bitte auflgliedern nach Kundenzentrum unter Angabe von Beginn und Ende der Schließung) und aus welchen Gründen geschieht dies jeweils?*

Derzeit sind keine temporären Schließungen ganzer Kundenzentren geplant.

2. *Gibt es weiterhin Pläne des Senats beziehungsweise der zuständigen Behörde, Kundenzentren in Hamburg zusammenzulegen? Wenn ja, welche, aus welchem Grund und zu jeweils welchem Zeitpunkt?*

In den Bezirksamtern Hamburg-Mitte und Wandsbek sind die Planungen noch nicht abgeschlossen. Bei den übrigen Bezirksamtern sind derzeit keine Zusammenlegungen von Kundenzentren geplant.

3. *Ist der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde der Auffassung, dass es in Hamburg für eine bürgernahe Verwaltung derzeit eher zu wenige als zu viele Kundenzentren gibt?*

Nein.

4. *Welche Kompensation für geschlossene Kundenzentren plant der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde zu schaffen?*

Die Planungen und Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen.

| Bezirk        | Kundenzentrum                    | Sachbearbeiter zum 31.01.,2017 |               | Hauptsachbearbeiter zum 31.01.2017 |              | Vakanzen    |
|---------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------|------------------------------------|--------------|-------------|
|               |                                  | Stellen                        | VZA           | Stellen                            | VZA          |             |
| Hamburg-Mitte | Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder | 23,41                          | 21,28         | 2,13                               | 1,50         | 0,50        |
|               | Billstedt                        | 15,45                          | 15,25         | 0,20                               | 1,00         | 0,00        |
|               | St. Pauli                        | 7,91                           | 7,84          | 0,07                               | 0,00         | 0,00        |
|               | Wilhelmsburg                     | 8,37                           | 7,14          | 1,23                               | 0,00         | 0,00        |
|               | <b>Summe Hamburg-Mitte</b>       | <b>55,14</b>                   | <b>51,51</b>  | <b>3,63</b>                        | <b>2,50</b>  | <b>0,50</b> |
| Altona        | Altona                           | 17,37                          | 19,36         | -0,99                              | 1,00         | 0,00        |
|               | Blankenese                       | 10,75                          | 11,32         | -1,57                              | 1,00         | 0,00        |
| Eimsbüttel    | <b>Summe Altona</b>              | <b>28,12</b>                   | <b>31,68</b>  | <b>-3,56</b>                       | <b>2,00</b>  | <b>0,00</b> |
|               | Eimsbüttel                       | 17,67                          | 16,91         | 0,76                               | 2,00         | 0,00        |
|               | Lokstedt                         | 11,18                          | 8,56          | 2,62                               | 0,90         | 0,10        |
|               | <b>Summe Eimsbüttel</b>          | <b>28,85</b>                   | <b>25,47</b>  | <b>3,38</b>                        | <b>2,90</b>  | <b>0,10</b> |
| Hamburg-Nord  | Hamburg-Nord                     | 13,00                          | 13,75         | -0,75                              | 1,00         | 0,00        |
|               | Barmbek-Uhlenhorst               | 13,50                          | 15,02         | -1,52                              | 1,00         | 0,00        |
|               | Fuhlsbüttel/Langenhorn           | 8,58                           | 8,50          | 0,08                               | 0,00         | 1,00        |
|               | <b>Summe Hamburg-Nord</b>        | <b>35,08</b>                   | <b>37,27</b>  | <b>-2,19</b>                       | <b>2,00</b>  | <b>1,00</b> |
| Wandsbek      | Wandsbek                         | 16,80                          | 15,21         | 1,59                               | 1,00         | 0,00        |
|               | Alstertal                        | 7,34                           | 7,32          | 0,02                               | 1,00         | 0,00        |
|               | Bramfeld                         | 6,16                           | 6,02          | 0,14                               | 1,00         | 0,00        |
|               | Rahlstedt                        | 10,25                          | 8,49          | 1,76                               | 1,00         | 0,00        |
|               | Walddörfer                       | 2,00                           | 2,00          | 0,00                               | 1,00         | 0,00        |
|               | <b>Summe Wandsbek</b>            | <b>42,55</b>                   | <b>39,04</b>  | <b>3,51</b>                        | <b>5,00</b>  | <b>0,00</b> |
| Bergedorf     | <b>Bergedorf</b>                 | <b>12,88</b>                   | <b>14,95</b>  | <b>-2,07</b>                       | <b>1,00</b>  | <b>0,00</b> |
| Harburg       | Harburg                          | 12,13                          | 12,88         | -0,75                              | 1,00         | 0,00        |
|               | Süderelbe                        | 6,00                           | 7,00          | -1,00                              | 0,00         | 0,00        |
|               | <b>Summe Harburg</b>             | <b>18,13</b>                   | <b>19,88</b>  | <b>-1,75</b>                       | <b>1,00</b>  | <b>0,00</b> |
| <b>Gesamt</b> |                                  | <b>220,75</b>                  | <b>219,80</b> | <b>0,95</b>                        | <b>18,00</b> | <b>1,60</b> |

\*) Bei den negativen Zahlen handelt es sich um Besetzungen über das Stellensoll hinaus.

## Fehlzeitenquote #) in den Kundenzentren

|                    | Urlaub**                         |        | Fortbildung |        | Erkrankungen* |        | sonstige Gründe **) |        |
|--------------------|----------------------------------|--------|-------------|--------|---------------|--------|---------------------|--------|
|                    | Dez 16                           | Jan 17 | Dez 16      | Jan 17 | Dez 16        | Jan 17 | Dez 16              | Jan 17 |
|                    | Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder | 15%    | 7%          | 5%     | 1%            | 11%    | 15%                 | 0%     |
| Billstedt          | 21%                              | 7%     | 6%          | 0%     | 15%           | 10%    | 0%                  | 0%     |
| St. Pauli          | 25%                              | 14%    | 0%          | 1%     | 5%            | 11%    | 0%                  | 0%     |
| Wilhelmsburg       | 5%                               | 7%     | 0%          | 0%     | 6%            | 3%     | 0%                  | 0%     |
| Altona             | 8%                               | 8%     | 0%          | 1%     | 12%           | 11%    | 1%                  | 1%     |
| Blankenese         | 13%                              | 8%     | 0%          | 0%     | 15%           | 6%     | 0%                  | 2%     |
| Eimsbüttel         | 11%                              | 5%     | 0%          | 0%     | 12%           | 17%    | 2%                  | 1%     |
| Lokstedt           | 12%                              | 2%     | 0%          | 1%     | 20%           | 32%    | 3%                  | 1%     |
| Hamburg-Nord       | 14%                              | 4%     | 1%          | 1%     | 5%            | 9%     | 0%                  | 0%     |
| Langenhorn         | 5%                               | 9%     | 0%          | 2%     | 21%           | 32%    | 0%                  | 0%     |
| Barmbek-Uhlenhorst | 10%                              | 8%     | 1%          | 0%     | 11%           | 20%    | 0%                  | 0%     |
| Wandsbek           | 25%                              | 25%    | 0%          | 0%     | 10%           | 0%     | 0%                  | 0%     |
| Bramfeld           | 16%                              | 7%     | 0%          | 0%     | 4%            | 8%     | 0%                  | 0%     |
| Alstertal          | 11%                              | 27%    | 2%          | 0%     | 14%           | 1%     | 0%                  | 0%     |
| Rahlstedt          | 33%                              | 19%    | 0%          | 0%     | 15%           | 18%    | 0%                  | 0%     |
| Walddörfer         | 7%                               | 7%     | 0%          | 0%     | 20%           | 0%     | 0%                  | 0%     |
| Bergedorf          | 6%                               | 11%    | 0%          | 0%     | 16%           | 17%    | 1%                  | 0%     |
| Harburg            | 4%                               | 11%    | 2%          | 0%     | 19%           | 11%    | 6%                  | 3%     |
| Süderelbe          | 3%                               | 9%     | 3%          | 0%     | 29%           | 22%    | 3%                  | 2%     |

#) Da Fehlzeiten in das Terminangebot hineingerechnet werden, hatten die hier aufgeführten Urlaubs-, Fortbildungs- und Erkrankungszeiten keinen Einfluss auf das zur Verfügung gestellte Terminvolumen.

\*Für eine Aufteilung der Erkrankungsquote nach lang- und kurzfristigen Erkrankungen wäre eine manuelle Auswertung von annähernd 300 Personalakten erforderlich, was in der für die Beantwortung einer parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich ist.

\*\* Zu den sonstigen Gründen gehören:

- der Ausgleich von Zeitguthaben für die Kundenzentren Altona, Blankenese, Harburg, Süderelbe
- Termine als Schwerbehindertenvertretung, Fortbildungsdozententätigkeit, Teilnahme an Auswahlverfahren im Kundenzentrum Eimsbüttel
- Termin beim Arbeitsmedizinischen Dienst für das Kundenzentrum Lokstedt
- Pflege des Kindes für das Kundenzentrum Bergedorf
- Dozententätigkeit und AZV-Tage für das Kundenzentrum Harburg.

\*\*\* Eine hohe Teilzeitquote in den Kundenzentren Billstedt, St.Pauli, Wandsbek, Rahlstedt und Alstertal führte zu einer hohen Urlaubsquote in den Monaten Dez.16 und Jan.17, weil beide Monate jeweils eine Woche schulfreie Zeit aufwiesen. In den kleinen Kundenzentren St.Pauli, Alstertal und Rahlstedt wirkte sich das besonders stark aus.

## Krankheitsbedingte Abwesenheiten Sachbearbeiter und Hauptsachbearbeiter

| Kundenzentren                    | Dez 16     |                | Jan 17     |                |
|----------------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
|                                  | Prozentual | Absolut (Tage) | Prozentual | Absolut (Tage) |
| Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder | 11%        | 58             | 15%        | 86             |
| Billstedt                        | 15%        | 44             | 10%        | 31             |
| St. Pauli                        | 5%         | 8              | 11%        | 18             |
| Wilhelmsburg                     | 6%         | 11             | 3%         | 6              |
| Altona                           | 12%        | 45             | 11%        | 41             |
| Blankenese                       | 15%        | 40             | 6%         | 16             |
| Eimsbüttel                       | 12%        | 54             | 17%        | 81             |
| Lokstedt                         | 20%        | 49             | 32%        | 84             |
| Hamburg-Nord                     | 9%         | 7              | 15%        | 9              |
| Langenhorn                       | 21%        | 5              | 31%        | 5              |
| Barmbek-Uhlenhorst               | 17%        | 11             | 18%        | 13             |
| Wandsbek                         | 10%        | 33             | 0%         | 1              |
| Bramfeld                         | 4%         | 6              | 8%         | 14             |
| Alstertal                        | 14%        | 26             | 1%         | 1              |
| Rahlstedt                        | 15%        | 32             | 18%        | 44             |
| Walddörfer                       | 20%        | 21             | 0%         | 0              |
| Bergedorf                        | 16%        | 79             | 17%        | 129            |
| Harburg                          | 19%        | 42             | 11%        | 22             |
| Süderelbe                        | 29%        | 42             | 22%        | 34             |

### Anzahl Besucher, Wartemarken und durchschnittliche Wartezeiten für die unterschiedlichen Kundenkategorien

| Kundenzentrum      | Wartekreis:  | Anzahl Besucher/Wartemarken<br>Dezember 2016 | durchschn.<br>Wartezeit in Min.<br>Dezember 2016 | Anzahl Besucher/Wartemarken<br>Januar 2017 | durchschn.<br>Wartezeit in Min.<br>Januar 2017 |
|--------------------|--------------|--|--|--|--|
| Hamburg-Mitte*     | Sp           | 288  | 53,76  | 263  | 61,77  |
|                    | Info         | 518  | 0,00   | 509  | 0,00   |
|                    | S            | 1.456  | 4,04   | 1.498                                      | 5,09   |
|                    | T            | 2.668  | 14,51  | 3.127                                      | 16,96  |
| <b>HH-Mitte</b>    | <b>Summe</b> | <b>4.930</b>                                 |  | <b>5.397</b>                               |  |
| Billstedt          | Sp           | 171  | 67,70  | 193  | 57,58  |
|                    | Info         | 205  | 0,00   | 186  | 0,00   |
|                    | S            | 1.377  | 9,77   | 1.731                                      | 10,36  |
|                    | T            | 2.041  | 7,49   | 2.440                                      | 7,12   |
| <b>Billstedt</b>   | <b>Summe</b> | <b>3.794</b>                                 |  | <b>4.550</b>                               |  |
| St. Pauli          | Sp           | 49   | 42,97  | 59   | 65,65  |
|                    | Info         | 119  | 0,50   | 209  | 0,14   |
|                    | S            | 674  | 4,20   | 536  | 3,94   |
|                    | T            | 1.554  | 9,31   | 1.779                                      | 13,05  |
| <b>St. Pauli</b>   | <b>Summe</b> | <b>2.396</b>                                 |  | <b>2.583</b>                               |  |
| Wilhelmsburg       | Sp           | 106  | 27,09  | 85   | 18,15  |
|                    | Info         | 468  | 0,00   | 539  | 0,00   |
|                    | S            | 790  | 9,26   | 1.088                                      | 10,66  |
|                    | T            | 1.002  | 4,62   | 1.027                                      | 4,16   |
| <b>Wilhelmsb.</b>  | <b>Summe</b> | <b>2.366</b>                                 |  | <b>2.739</b>                               |  |
| Altona             | Sp           | 701  | 31,25  | 944  | 52,95  |
|                    | Info         | 790  | 0,00   | 1.324                                      | 0,00   |
|                    | S            | 1.117  | 9,91   | 1.423                                      | 8,76   |
|                    | T            | 2.279  | 7,37   | 2.425                                      | 10,59  |
| <b>Altona</b>      | <b>Summe</b> | <b>4.887</b>                                 |  | <b>6.116</b>                               |  |
| Blankenese         | Sp           | 481  | 35,85  | 665  | 31,36  |
|                    | Info***      |  |  |  |  |
|                    | S            | 1.862  | 6,31   | 2.123                                      | 7,67   |
|                    | T            | 1.663  | 12,15  | 1.684                                      | 14,70  |
| <b>Blankenese</b>  | <b>Summe</b> | <b>4.006</b>                                 |  | <b>4.472</b>                               |  |
| Eimsbüttel         | Sp           | 882  | 20,65  | 993  | 30,20  |
|                    | Info         | 222  | 0,01   | 254  | 0,00   |
|                    | S            | 2.361  | 1,32   | 3.143                                      | 1,81   |
|                    | T            | 2.793  | 4,16   | 3.345                                      | 4,80   |
| <b>Eimsbüttel</b>  | <b>Summe</b> | <b>6.258</b>                                 |  | <b>7.735</b>                               |  |
| Lokstedt           | Sp           | 324  | 19,38  | 353  | 58,02  |
|                    | Info         | 485  | 0,03   | 583  | 0,00   |
|                    | S            | 1.584  | 2,64   | 1.771                                      | 4,45   |
|                    | T            | 1.382  | 7,29   | 1.429                                      | 8,32   |
| <b>Lokstedt</b>    | <b>Summe</b> | <b>3.775</b>                                 |  | <b>4.136</b>                               |  |
| Hamburg-Nord       | Sp           | 745  | 25,74  | 972  | 24,11  |
|                    | Info         | 276  | 0,01   | 190  | 0,06   |
|                    | S            | 1.680  | 2,37   | 1.800                                      | 3,79   |
|                    | T            | 2.111  | 6,30   | 2.655                                      | 4,77   |
| <b>HH-Nord</b>     | <b>Summe</b> | <b>4.812</b>                                 |  | <b>5.617</b>                               |  |
| Barmbek-Uhlenhorst | Sp           | 334  | 72,34  | 307  | 73,72  |
|                    | Info         | 535  | 0,00   | 720  | 0,00   |
|                    | S            | 2.133  | 1,06   | 2.473                                      | 0,51   |
|                    | T            | 2.294  | 13,51  | 2.464                                      | 16,51  |
| <b>Barmbek-U.</b>  | <b>Summe</b> | <b>5.296</b>                                 |  | <b>5.964</b>                               |  |
| Langenhorn         | Sp           | 377  | 30,59  | 405  | 31,47  |
|                    | Info         | 128  | 1,52   | 112  | 0,54   |

|                           |                  |              |       |              |       |
|---------------------------|------------------|--------------|-------|--------------|-------|
|                           | <b>S</b>         | 529          | 2,74  | 660          | 0,62  |
|                           | <b>T</b>         | 1.053        | 7,94  | 1.243        | 8,74  |
| <b>Langenhorn</b>         | <b>Summe</b>     | <b>2.087</b> |       | <b>2.420</b> |       |
| <b>Wandsbek</b>           | <b>Sp</b>        | 1.011        | 90,78 | 1.285        | 71,13 |
|                           | <b>Info****</b>  |              |       |              |       |
|                           | <b>S</b>         | 2.643        | 6,24  | 3.221        | 7,01  |
|                           | <b>T</b>         | 1.703        | 10,80 | 2.164        | 10,36 |
| <b>Wandsbek</b>           | <b>Summe</b>     | <b>5.357</b> |       | <b>6.670</b> |       |
| <b>Alstertal</b>          | <b>Sp</b>        | 274          | 10,28 | 316          | 14,48 |
|                           | <b>Info*****</b> | 16           | 0,00  | 61           | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 97           | 0,03  | 283          | 0,00  |
|                           | <b>T</b>         | 1.243        | 3,66  | 1.448        | 4,69  |
| <b>Alstertal</b>          | <b>Summe</b>     | <b>1.630</b> |       | <b>2.108</b> |       |
| <b>Bramfeld**</b>         | <b>Sp</b>        | 336          | 20,65 | 355          | 19,73 |
|                           | <b>Info</b>      | 121          | 0,00  | 152          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 497          | 0,04  | 777          | 0,04  |
|                           | <b>T</b>         | 1.340        | 4,57  | 1.556        | 4,87  |
| <b>Bramfeld</b>           | <b>Summe</b>     | <b>2.294</b> |       | <b>2.840</b> |       |
| <b>Rahlstedt</b>          | <b>Sp</b>        | 99           | 39,07 | 120          | 27,14 |
|                           | <b>Info</b>      | 70           | 0,00  | 390          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 297          | 6,33  | 585          | 6,80  |
|                           | <b>T</b>         | 1.328        | 8,28  | 1.452        | 6,74  |
| <b>Rahlstedt</b>          | <b>Summe</b>     | <b>1.794</b> |       | <b>2.547</b> |       |
| <b>Wald-<br/>dörfer**</b> | <b>Sp</b>        | 30           | 22,26 | 33           | 21,46 |
|                           | <b>Info</b>      | 149          | 0,00  | 360          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 716          | 0,00  | 931          | 0,00  |
|                           | <b>T</b>         | 490          | 6,84  | 577          | 6,98  |
| <b>Walddörfer</b>         | <b>Summe</b>     | <b>1.385</b> |       | <b>1.901</b> |       |
| <b>Bergedorf</b>          | <b>Sp</b>        | 274          | 20,24 | 277          | 53,32 |
|                           | <b>Info</b>      | 683          | 0,00  | 796          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 1.223        | 0,41  | 1.718        | 0,84  |
|                           | <b>T</b>         | 1.976        | 6,85  | 2.127        | 11,95 |
| <b>Bergedorf</b>          | <b>Summe</b>     | <b>4.156</b> |       | <b>4.918</b> |       |
| <b>Harburg</b>            | <b>Sp</b>        | 303          | 56,37 | 304          | 73,22 |
|                           | <b>Info</b>      | 1.221        | 0,01  | 939          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 1.874        | 11,27 | 2.261        | 11,61 |
|                           | <b>T</b>         | 2.100        | 15,76 | 2.237        | 15,86 |
| <b>Harburg</b>            | <b>Summe</b>     | <b>5.498</b> |       | <b>5.741</b> |       |
| <b>Süderelbe**</b>        | <b>Sp</b>        | 44           | 48,56 | 58           | 21,67 |
|                           | <b>Info</b>      | 554          | 0,00  | 612          | 0,00  |
|                           | <b>S</b>         | 933          | 0,00  | 1.221        | 0,00  |
|                           | <b>T</b>         | 694          | 8,54  | 743          | 12,48 |
| <b>Süderelbe</b>          | <b>Summe</b>     | <b>2.225</b> |       | <b>2.634</b> |       |

Sp = Spontankunden mit langen Dienstleistungen

Info = Kunden, die eine Information benötigen

S = Kunden, die eine Schnelldienstleistung benötigen

T = Terminkunden

Summe = Besucher Gesamt

Quelle: Auswertung aus den Aufrufanlagen

\* Ohne Finkenwerder, da in diesem Kundenzentrum keine Aufrufanlage installiert ist.

\*\* In den KUZ Bramfeld, Walddörfer und Süderelbe werden Kunden, die eine schnelle Dienstleistung benötigen, an der Rezeption bedient.

\*\*\* Kunden, die eine Information benötigen, werden den übrigen Wartekreisen zugeordnet.

\*\*\*\* Kunden, die eine Information benötigen, werden seit Mitte 2016 aus technischen Gründen nicht mehr gezählt.

\*\*\*\*\* Kunden, die eine Information benötigen, werden in wenigen Fällen gesondert gezählt und ansonsten den übrigen Wartekreisen zugeordnet.



## Vorlaufzeiten in Tagen - je Kundenzentrum

| Kundenzentrum               | durchschnittliche Vorlaufzeit Dezember 2016 | durchschnittliche Vorlaufzeit Januar 2017 |
|-----------------------------|---|---|
| Hamburg-Mitte               | 35  | 31  |
| Billstedt                   | 33  | 25  |
| HH-Mitte inkl. Finkenwerder | 44  | 37  |
| St. Pauli                   | 39  | 31  |
| Wilhelmsburg                | 32  | 26  |
| Altona                      | 36  | 35  |
| Blankenese                  | 35  | 30  |
| Eimsbüttel                  | 33  | 27  |
| Lokstedt                    | 43  | 40  |
| Hamburg-Nord                | 33  | 27  |
| Barmbek-Uhlenhorst          | 37  | 35  |
| Langenhorn                  | 13  | 25  |
| Wandsbek                    | 38  | 33  |
| Alstertal                   | 45  | 36  |
| Bramfeld                    | 45  | 37  |
| Rahlstedt                   | 42  | 37  |
| Walddörfer                  | 48  | 42  |
| Bergedorf                   | 38  | 39  |
| Harburg                     | 36  | 32  |
| Süderelbe                   | 42  | 36  |