

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 19.07.17

### **und Antwort des Senats**

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

*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 aufsuchte, 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:*

Der Senat hat gemeinsam mit den Bezirksamtern eine Reihe von Maßnahmen umgesetzt, die zu einer Verbesserung des Dienstleistungsangebots in den Hamburger Kundenzentren geführt haben (siehe Drs. 21/4213, 21/7805, 21/8231 und 21/8762). Gegenüber Anfang 2017 sind die durchschnittlichen Terminvorlaufzeiten hamburgweit selbst in den üblicherweise nachfragestarken Wochen vor den Sommerferien mittlerweile deutlich zurückgegangen. In vielen der Kundenzentren können die Bürgerinnen und Bürger auch für aufwändige Dienstleistungen Termine innerhalb von zehn Kalendertagen erhalten.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

*I. Wartezeiten*

- 1. Wie viele Besucher wurden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Februar 2017 bis Juni 2017 jeweils registriert?*
- 2. Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten (in Minuten) für Terminkunden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Februar 2017 bis Juni 2017?*
- 3. Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten (in Minuten) für Spontankunden ohne Termin in den einzelnen Kundenzentren jeweils in den Monaten Februar 2017 bis Juni 2017?*

Siehe Anlage 1.

*II. Online-Terminvergabe*

- 1. Mit welchen durchschnittlichen Vorlaufzeiten werden derzeit (Juni 2017) in den jeweiligen Kundenzentren Termine online vergeben?*

Siehe Anlage 2.

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

Siehe Drs. 21/8762.

*III.      Schließung von Kundenzentren*

1. *Welche Kundenzentren in der Freien und Hansestadt Hamburg wurden beziehungsweise 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?*

Das Kundenzentrum Walddörfer ist vom 26. Juni 2017 bis zum 25. August 2017 vorübergehend geschlossen, um einen effizienten Personaleinsatz der Wandsbeker Kundenzentren vor und in den Sommerferien sicherzustellen.

2. *Welche Pläne hat der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde, Kundenzentren in Hamburg zusammenzulegen?*

Siehe Drs. 21/8762.

## Anlage 1

Hamburg-Mitte\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	218	47	282	59	221	51	184	33	175	61
<b>Info</b>	477	1	504	0	398	0	609	0	379	0
<b>S</b>	1378	6	1667	6	1261	6	1557	5	1722	7
<b>T</b>	3035	14	3465	11	2866	11	3406	9	3833	13

Billstedt

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	220	59	272	61	148	111	137	64	79	91
<b>Info</b>	191	0	224	0	234	0	146	0	258	0
<b>S</b>	1704	8	1900	7	1466	8	1653	8	1878	15
<b>T</b>	2330	7	2651	6	2045	10	2264	9	2359	13

Wilhelmsburg

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	111	42	98	49	70	50	81	81	43	47
<b>Info</b>	533	0	645	0	438	0	392	0	657	0
<b>S</b>	977	21	1086	18	783	13	874	20	1071	19
<b>T</b>	1071	8	878	8	775	8	895	8	1178	6

St. Pauli

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	55	63	79	48	63	54	54	88	64	35
<b>Info</b>	164	0	162	0	93	0	147	0	153	0
<b>S</b>	450	3	515	3	426	2	620	2	663	2
<b>T</b>	1480	12	1774	11	1556	9	1665	15	1708	8

Altona

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	805	50	1021	51	851	58	863	77	648	47
<b>Info</b>	781	0	891	0	299	0	368	0	763	0
<b>S</b>	1200	7	1447	9	1237	11	1195	11	1607	10
<b>T</b>	2374	11	2489	12	2305	12	2468	16	2829	12

Blankenese\*\*\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	515	41	601	42	476	34	688	43	432	22
S	1980	8	2079	8	1695	8	1908	8	2187	6
T	1658	17	1706	20	1445	16	1683	15	2040	12

Eimsbüttel

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	977	33	1115	53	791	62	916	42	822	26
Info	284	0	438	0	546	0	199	0	1164	0
S	2886	1	3003	2	2317	2	2639	1	2044	2
T	3010	4	3362	6	2849	8	3537	6	3513	5

Lokstedt

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	422	58	491	53	359	55	394	33	512	11
Info	444	0	380	0	370	0	360	0	451	0
S	1485	4	1846	5	1637	5	1809	4	2012	4
T	1228	7	1619	6	1485	9	1873	5	1876	4

Hamburg-Nord

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	678	43	921	32	786	29	775	21	592	25
Info	237	0	264	0	166	0	195	0	267	0
S	2242	3	2470	2	1915	2	2204	2	2322	2
T	2099	10	2482	7	2155	8	2966	5	2940	7

Barmbek-Uhlenhorst

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	260	102	290	95	208	84	226	46	108	54
Info	463	0	634	0	538	0	431	0	579	0
S	2172	1	2688	0	2035	0	2043	1	2486	1
T	2193	18	2730	15	2287	18	2426	13	2693	19

Langenhorn

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	383	23	425	27	386	29	427	19	429	17
Info	70	2	278	1	163	2	219	1	435	1
S	671	1	429	1	397	1	193	2	881	1
T	1329	7	1282	7	1729	4	1718	5	1979	5

Wandsbek\*\*\*\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	1202	74	1387	74	1189	85	1109	62	1107	68
S	3156	6	3567	6	2822	6	3196	6	3586	7
T	1866	8	2089	8	1882	8	2054	9	2885	9

Alstertal

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	238	13	297	18	206	20	192	16	85	16
Info	142	0	147	0	95	0	151	0	180	0
S	260	0	359	0	412	0	678	0	912	0
T	1295	6	1469	4	1441	5	1726	5	1893	5

Bramfeld\*\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	375	19	435	22	215	40	398	16	313	21
Info	174	0	662	0	328	0	652	0	547	0
S	427	0	1446	0	515	0	1156	0	1618	0
T	1379	5	1449	5	1341	5	1713	4	1711	5

Rahlstedt

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	92	40	121	48	65	23	59	29	82	44
Info	344	0	273	0	359	0	337	0	189	0
S	685	8	525	6	319	3	528	7	389	2
T	1581	8	1648	9	1281	5	1579	7	1619	7

Walddörfer\*\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	42	34	35	31	25	23	30	16	19	16
Info	245	0	277	0	194	0	240	0	133	0
S	823	0	832	0	647	0	790	0	610	0
T	545	7	592	7	477	7	648	7	451	7

Bergedorf

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
SP	344	28	320	34	289	40	319	26	157	35
Info	646	0	771	0	563	0	389	0	226	0
S	1609	0	1699	1	1361	0	1458	0	1307	1
T	2104	8	2258	8	1810	11	2037	7	2203	9

Harburg

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	450	54	423	95	286	83	319	61	240	69
<b>Info</b>	1039	0	1924	0	1681	0	1880	0	1911	0
<b>S</b>	2133	8	2419	11	2027	14	2143	12	2369	10
<b>T</b>	2125	11	2326	16	2020	24	1928	22	2738	15

Süderelbe\*\*

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	71	35	67	19	33	25	139	9	319	8
<b>Info</b>	516	0	651	0	484	0	538	0	559	0
<b>S</b>	1067	0	1283	0	981	0	1262	0	1336	0
<b>T</b>	766	9	877	6	669	11	766	6	678	6

Meiendorf

	Februar		März		April		Mai		Juni	
	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)	Besucher	Wartezeit (Min)
<b>SP</b>	4	2	5	2	14	7	8	25	10	11
<b>Info</b>	1	0	72	0	23	0	2	0	0	0
<b>S</b>	7	1	78	0	26	9	8	0	21	8
<b>T</b>	6	1	3928	5	3507	8	3349	6	2683	6

- SP** = Spontankunden mit langen Dienstleistungen
- Info** = Kunden, die eine Information benötigen
- S** = Kunden, die eine Schnelldienstleistung benötigen
- T** = Terminkunden

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.

## Anlage 2

Kundenzentrum	Durchschnittliche Terminvorlaufzeit Juni 2017 (Tage)
Kundenzentrum Hamburg-Mitte	19
Kundenzentrum Billstedt	33
Kundenzentrum HH-Mitte, Außenstelle Finkenwerder	50
Kundenzentrum St. Pauli	33
Kundenzentrum Wilhelmsburg	38
Kundenzentrum Altona	24
Kundenzentrum Blankenese	23
Kundenzentrum Eimsbüttel	25
Kundenzentrum Lokstedt	29
Kundenzentrum Hamburg-Nord	26
Kundenzentrum Barmbek-Uhlenhorst	27
Kundenzentrum Langenhorn	27
Kundenzentrum Wandsbek	24
Kundenzentrum Alstertal	36
Kundenzentrum Bramfeld	35
Kundenzentrum Rahlstedt	31
Kundenzentrum Walddörfer	39
Kundenzentrum Bergedorf	16
Kundenzentrum Harburg	26
Kundenzentrum Süderelbe	32
Kundenzentrum Meiendorf	2