

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 03.08.17

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Vorlaufzeiten und Wartezeiten in Kundenzentren**

*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. Die Drs 21/9872 zeigt jedoch, dass sich auch ein Jahr später die Situation nicht deutlich im Sinne der Kunden verbessert hat.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

Alle Hamburgerinnen und Hamburger, die einen Termin für eine Dienstleistung benötigen, können diesen entsprechend dem von der Hamburgischen Bürgerschaft geforderten Leistungsversprechen (siehe Drs. 21/7805) bereits heute in 19 von 21 Kundenzentren innerhalb von 14 Tagen erhalten. Im Juli 2017 waren im Durchschnitt in vier Kundenzentren innerhalb von 14 Tagen, in neun Kundenzentren innerhalb von zehn Tagen, in fünf Kundenzentren innerhalb von drei Tagen und in einem Kundenzentrum sogar noch am selben Tag (Meiendorf) freie Termine verfügbar (siehe Anlage 1).

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Wie definiert der Senat durchschnittliche Vorlaufzeit und durchschnittliche Wartezeit?*

Die „Vorlaufzeit“ beschreibt den Abstand zwischen dem Zeitpunkt einer Terminbuchung und dem gebuchten Termin. Die durchschnittliche Vorlaufzeit ist der entsprechende Mittelwert aller Buchungsaktivitäten der jeweils letzten 60 Tage. In die durchschnittlichen Vorlaufzeiten gehen somit auch Vorgänge ein, in denen Kundinnen oder Kunden späte Termine gebucht haben, obwohl frühere freie Termine verfügbar waren. Die „Wartezeit“ für Termine beschreibt den Abstand zwischen dem aktuellen Zeitpunkt und dem nächsten freien Termin. Die durchschnittliche Wartezeit ist der Mittelwert der entsprechend stündlich (für den Tagesdurchschnitt) beziehungsweise täglich (für den Monatsdurchschnitt) erhobenen Wartezeiten. Darüber hinaus werden Wartezeiten im Kundenzentrum erhoben, die den Abstand des Eintreffens im Kundenzentrum bis zum Beginn der Bearbeitung des Anliegens beschreiben (siehe Drs. 21/9872).

2. *Wie lang waren die durchschnittlichen Vorlaufzeiten für Terminkunden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Februar 2017 bis Juli 2017 im Vergleich zu den durchschnittlichen Wartezeiten für Terminkunden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Februar 2017 bis Juli 2017?*

Die durchschnittlichen Wartezeiten auf einen freien Termin werden erst seit Mitte Juni 2017 erhoben. Im Übrigen siehe Anlage 2 und Vorbemerkung.

3. *Wie lang waren die durchschnittlichen Vorlaufzeiten für Spontankunden ohne Termin in den einzelnen Kundenzentren jeweils in den Monaten Februar 2017 bis Juli 2017?*

Vorlaufzeiten können nur bei Terminbuchungen erhoben werden (siehe Antwort zu 1.).

4. *Mit welchen durchschnittlichen Wartezeiten werden derzeit (August 2017) in den jeweiligen Kundenzentren Termine online vergeben?*

Siehe Anlage 3.

5. *Was planen der Senat, die zuständige Behörde oder die Bezirksamter für das zweite Halbjahr 2017, um die durchschnittliche Vorlaufzeit bei der Online-Terminvergabe weiterhin zu reduzieren?*

Siehe Drs. 21/9872.

6. *Was plant der Senat um den großen Unterschied zwischen Wartezeiten und Vorlaufzeiten in der Terminvergabe zu verringern?*

Der Senat beabsichtigt nicht, den Bürgerservice im Sinne des Fragestellers einzuschränken. Es soll weiterhin die Möglichkeit bestehen, Termine auch einige Wochen im Voraus zu buchen. Die Wartezeiten auf einen Termin sollen dementsprechend keinen möglichst kleinen Unterschied zu den Vorlaufzeiten aufweisen, sondern möglichst kurz sein. Aufgrund der von Senat und Bezirksamtern ergriffenen Maßnahmen stehen mittlerweile in den meisten Kundenzentren auch kurzfristig freie Termine zur Verfügung.

7. *Welche Termine führen zu den größten Vorlaufzeiten? Bitte in einzelne Kundenzentren, Wochentage und stundenweise aufschlüsseln.*

Die als Termin buchbaren Dienstleistungen sind mit unterschiedlichen Bearbeitungsdauern verbunden, wodurch sich in Einzelfällen geringfügige Differenzen in der Terminverfügbarkeit ergeben können. Eine gesonderte Auswertung in dieser Hinsicht erfolgt nicht.

Kundenzentrum	Durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin* (in Tagen) im Juli 2017
Hamburg-Mitte	7
Billstedt	14
HH-Mitte in Finkenwerder	51
Wilhelmsburg	14
St. Pauli	14
Altona	6
Blankenese	10
Eimsbüttel	3
Lokstedt	2
Hamburg-Nord	4
Barmbek-Uhlenhorst	6
Langenhorn	5
Wandsbek	3
Alstertal	11
Bramfeld	7
Rahlstedt	3
Walddörfer **	44
Bergedorf	2
Harburg	8
Süderelbe	10
Meiendorf	0

\* Ermittelt täglich um 10.00 Uhr.

\*\* Das Kundenzentrum Walddörfer ist vom 26.Juni bis zum 25.August 2017 vorübergehend geschlossen.

Kundenzentrum	Durchschnittliche Vorlaufzeit (in Tagen)					
	Februar 2017	März 2017	April 2017	Mai 2017	Juni 2017	Juli 2017
Hamburg-Mitte	25	28	30	32	19	13
Billstedt	20	22	25	27	33	29
HH-Mitte in Finkenwerder	42	53	48	51	50	43
Wilhelmsburg	32	36	35	35	38	30
St. Pauli	27	30	34	37	33	24
Altona	29	32	34	34	24	21
Blankenese	26	32	32	30	23	21
Eimsbüttel	25	27	29	29	24	21
Lokstedt	38	37	38	35	29	23
Hamburg-Nord	25	28	31	27	27	21
Barmbek-Uhlenhorst	30	32	33	32	27	23
Langenhorn	28	34	36	30	27	18
Wandsbek	28	33	32	30	23	19
Alstertal	34	39	40	35	36	23
Bramfeld	32	38	43	38	35	19
Rahlstedt	28	34	34	34	31	20
Walddörfer	36	43	45	39	39	*
Bergedorf	31	36	42	38	15	13
Harburg	27	30	33	36	25	22
Süderelbe	27	33	38	33	32	24
Meiendorf ***	**	2	2	2	2	1

\* Das Kundenzentrum Walddörfer ist im Juli 2017 vorübergehend geschlossen.

\*\* Das Unterstützungskundenzentrum Meiendorf wurde im März 2017 eröffnet.

\*\*\* Abweichend von den anderen Kundenzentren werden im Kundenzentrum Meiendorf jeweils nur für wenige Tage im Voraus Terminverfügbarkeiten bereitgestellt.

Kundenzentrum	Wartezeit auf einen Termin in Tagen am 3.8.2017* (Tage bis zum nächsten freien Termin)
Hamburg-Mitte	8
Billstedt	14
HH-Mitte in Finkenwerder	49
Wilhelmsburg	7
St. Pauli	13
Altona	22
Blankenese	15
Eimsbüttel	5
Lokstedt	5
Hamburg-Nord	7
Barmbek-Uhlenhorst	10
Langenhorn	1
Wandsbek	5
Alstertal	8
Bramfeld	7
Rahlstedt	1
Walddörfer **	29
Bergedorf	10
Harburg	8
Süderelbe	2
Meiendorf	0

\* Für jedes Kundenzentrum wird stündlich der nächste freie Termin ermittelt und daraus der Tagesdurchschnitt gebildet (hier für den 3.8.17).

\*\* Das Kundenzentrum Walddörfer ist bis zum 25. August 2017 vorübergehend geschlossen.