

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Philipp Heißner und Jens Wolf (CDU) vom 24.04.18

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Wie kinderfreundlich sind Hamburgs Kundenzentren?**

*Ausgehend von der Drs. 21/9872 belief sich die Wartezeit für Spontankunden in Hamburgs Kundenzentren auf bis zu 91 Minuten im Juni 2017. Zwar ist die Wartezeit für Terminkunden deutlich geringer, allerdings ist es gerade für Familien schwierig, einen geregelten Tagesablauf einzuhalten und sie sind oftmals auf Spontantermine angewiesen. Auch erscheinen viele Eltern in Begleitung ihrer Kinder. Während Erwachsene diese Wartezeiten zwar ungerne, aber in der Regel verständnisvoll ertragen, empfinden vor allem kleinere Kinder diese als ermüdend und langweilig, sodass sie zumindest so angenehm wie möglich gestaltet werden sollte.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

Die Familienfreundlichkeit der Hamburger Kundenzentren wurde seit dem Beschluss der Drs. 21/7805 (Angebotsoffensive für Hamburgs Kundenzentren) deutlich gesteigert, indem insbesondere die sieben großen Kernkundenzentren in sämtlichen Bezirken auf die neuen familienfreundlichen Öffnungszeiten von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr von Montag bis Freitag umgestellt wurden. Die Erfahrungen zeigen, dass insbesondere Familien mit Kindern die späten Termine gerne nutzen und so von den neuen Öffnungszeiten besonders profitieren. Gleichzeitig konnten die Wartezeiten durch die neuen Öffnungszeiten und das zusätzliche Personal in der Kundenbetreuung gesenkt werden. Die mittlere Wartezeit in den Kundenzentren der Stadt betrug im April unter sieben Minuten (6,78 Minuten). Durch das Absenken der Wartezeiten wird die Familienfreundlichkeit weiter verbessert, da die Familien mit Kindern weniger Zeit in den Kundenzentren mit Warten verbringen. Der Vorlauf für eine Onlineterminbuchung liegt seit August 2017 regelmäßig unter zehn Tagen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt.

1. *In welchen Hamburger Kundenzentren gibt es aktuell
  - a. *Spielecken,*
  - b. *Kinderspielplätze vor den Gebäuden oder*
  - c. *einen eigenen Warteraum für Familien?*Bitte tabellarisch für jedes Kundenzentrum einzeln auflisten.*
2. *Wie sind die unter 1.a. genannten Spielecken jeweils ausgestattet? Bitte für jedes Kundenzentrum einzeln auflisten.*
3. *Sind weitere kinderfreundliche Einrichtungen geplant?  
Falls ja, was genau und zu wann soll dies wo geschehen?*

4. *Wurden in den letzten zehn Jahren kinderfreundliche Einrichtungen in Hamburger Kundenzentren entfernt?*

*Falls ja, wo wurde welche Einrichtung wann entfernt?*

5. *Gibt es in allen Hamburger Kundenzentren einen Wickeltisch beziehungsweise -raum?*

*Falls nein, wo nicht?*

Siehe Anlage.

6. *Gibt es Überlegungen des Senats beziehungsweise der zuständigen Behörde, Abläufe digital über das Internet laufen zu lassen, um so Behördengänge gerade für Familien auf ein Minimum zu reduzieren?*

*Falls ja, wie sehen diese aus und zu wann sollen sie wo umgesetzt werden?*

Ja. Die Kundenzentren (KUZ) sind beziehungsweise werden in den nächsten Monaten mit sogenannten Biometriestationen ausgestattet, mit denen die Bürgerinnen und Bürger in einem deutlich schnelleren und einfacheren Verfahren ihre Passbilder beziehungsweise Fingerabdrücke und Unterschriften vor der eigentlichen Bearbeitung digital erfassen können. Die sogenannte Speed Capture Station G3 wird bereits in den KUZ Bergedorf, Eimsbüttel und Langenhorn eingesetzt. In den KUZ Hamburg-Nord, Barmbek-Uhlenhorst, Billstedt, Hamburg Mitte, Wandsbek und Alstertal sowie der Ausländerabteilung Hamburg-Mitte und dem Hamburg Welcome Center werden die Stationen Mitte des Jahres 2018 eingerichtet. Die KUZ Harburg, Blankenese und Altona sowie die Ausländerabteilung Altona werden zu Beginn des Jahres 2019 ausgestattet. Darüber hinaus ist geplant, dass das jetzige Online-Terminmanagement System erneuert und mit weiteren digitalen Funktionen ausgestattet wird. Weitere Planungen zur Vereinfachung und weiteren Digitalisierung von Dienstleistungen in den Kundenzentren, sind Gegenstand von Planungen bundeseinheitlicher Verfahrensänderungen.

## Anlage

|                            | Spielecken | Kinder-<br>spielplätze | Warteraum<br>für Familien | Ausstattung der Spielecken                                                                                                                 | Sind weitere<br>kinderfreundliche<br>Einrichtungen<br>geplant? | Wurden in den letzten<br>zehn Jahren<br>kinderfreundliche<br>Einrichtungen entfernt? | Wickeltisch<br>/-raum |
|----------------------------|------------|------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| KuZ Alstertal              | ja         | nein                   | nein                      | Sitzecke mit Malgelegenheit                                                                                                                | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Altona                 | ja         | ja                     | nein                      | Bücher, Stifte, Papier,<br>Kindertisch /-stühle, Sitzsäcke,<br>Spielzeug                                                                   | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Barmbek-<br>Uhlenhorst | ja         | nein                   | nein                      | Bücher, Malutensilien,<br>Spielzeug                                                                                                        | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Bergedorf              | nein       | nein                   | nein                      | -                                                                                                                                          | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Billstedt              | nein       | nein                   | nein                      | -                                                                                                                                          | nein                                                           | ja, aus Gründen der<br>Unfallgefahr vor ca. drei<br>Jahren                           | ja                    |
| KuZ Blankenese             | ja         | nein                   | nein                      | Bücher, Spieltisch, Kindertisch<br>/-stühle                                                                                                | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Bramfeld               | ja         | nein                   | nein                      | Malbücher, Buntstifte,<br>Kinderbücher, Kuscheiltiere,<br>Bauklötze, Dominosteine,<br>Spieleppich, Spielzeugautos,<br>kleiner Tisch, Stuhl | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Eimsbüttel             | ja         | nein                   | nein                      | Spielzeug, Bücher                                                                                                                          | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Hamburg-Mitte          | ja         | nein                   | nein                      | Kindertisch, Kinderstühle,<br>Spielzeug, Kuscheiltiere,<br>Kinderbücher                                                                    | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Hamburg-Nord           | ja         | nein                   | nein                      | Bücher, Malutensilien,<br>Spielzeug                                                                                                        | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Harburg                | ja         | nein                   | nein                      | Spielwürfel, Bücher,<br>Kinderstühle                                                                                                       | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ HH-<br>Finkenwerder    | nein       | nein                   | nein                      | -                                                                                                                                          | nein                                                           | nein                                                                                 | nein                  |
| KuZ Langenhorn             | ja         | nein                   | nein                      | Großer Spielwürfel mit<br>verschiedenen Funktion zur<br>Förderung der Motorik                                                              | nein                                                           | nein                                                                                 | ja                    |
| KuZ Lokstedt               | nein       | nein                   | nein                      | -                                                                                                                                          | nein                                                           | Ja, eine kleine<br>Spielecke, weil der<br>Platz für Arbeitsplätze<br>benötigt wurde  | ja                    |

|                  |      |      |      |      |      |      |      |                                                                               |      |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| KuZ Rahlstedt    | ja   | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein                                                                          | ja   |
| KuZ St. Pauli    | ja   | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein                                                                          | ja   |
| KuZ Süderelbe    | ja   | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein                                                                          | ja   |
| KuZ Walddörfer   | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein                                                                          | ja   |
| KuZ Wandsbek     | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein | ja, durch den Umbau im Januar 2018 wurden mehr Kundenbedienplätze geschaffen. | ja   |
| KuZ Wilhelmsburg | ja   | nein | nein | nein | nein | nein | nein | nein                                                                          | nein |