

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 10.09.18

und Antwort des Senats

Betr.: Sachstand Kundenzentren Juli 2018

Die Liste der Dienstleistungen des Staates, auf die viele Bürger angewiesen sind, ist lang. Die meisten von ihnen werden in den Kundenzentren bearbeitet. Eine Bearbeitung der Anliegen ohne lange Vorlauf- und Wartezeiten wäre wünschenswert und unerlässlich für eine bürgerfreundliche Verwaltung.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Der Senat hat gemeinsam mit den Bezirksämtern 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, 21/9872, 21/10017, 21/10726, 21/11336). 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) in einem der Hamburger Kundenzentren innerhalb von 14 Tagen erhalten (siehe Anlage 2). Die „Vorlaufzeit“ beschreibt den Abstand zwischen dem Zeitpunkt einer Terminbuchung und dem gebuchten Termin. Die durchschnittliche Vorlaufzeit ist der entsprechende Mittelwert aller Buchungsaktivitäten im Betrachtungszeitraum. In die durchschnittlichen Vorlaufzeiten gehen somit auch Vorgänge ein, in denen Kundinnen oder Kunden spätere 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.

Gegenüber Sommer 2017 sind die durchschnittlichen Terminvorlaufzeiten hamburgweit selbst in den üblicherweise nachfragestarken Wochen vor den Sommerferien weiter zurückgegangen, sodass die Bürgerinnen und Bürger auch für aufwändige Dienstleistungen Termine in vielen Kundenzentren bereits innerhalb von zehn Kalendertagen erhalten.

Dazu trägt auch das mobile Team mit seiner transportablen Ausstattung („Bürgerkoffer“) bei, welches die Dienstleistungen eines Kundenzentrums an wechselnden Einsatzorten anbietet. Neben den Standorten Bramfeld, Walddörfer, Wilhelmsburg und Finkenwerder werden dadurch auch Einsätze in Justizvollzugsanstalten, Seniorenheimen oder auf der Insel Neuwerk ermöglicht. Darüber hinaus bietet das mobile Team seine Dienstleistungen zum Semesterbeginn auch an Hochschulen an.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Wie viele Besucher wurden in den einzelnen Kundenzentren in den Monaten Oktober 2017 bis Juli 2018 jeweils registriert?*
2. *Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten in die einzelnen Kundenzentren in den Monaten Oktober 2017 bis Juli 2018?*

3. *Wie lange waren die durchschnittlichen Wartezeiten für Spontankunden ohne Termin in den einzelnen Kundenzentren jeweils in den Monaten Oktober 2017 bis Juli 2018?*

Siehe Anlage 1.

4. *Mit welchen durchschnittlichen Vorlaufzeiten und Wartezeiten werden derzeit (Juli 2018) in den jeweiligen Kundenzentren Termine online vergeben?*

Siehe Anlage 2.

Anlage 1

| | | Zeitraum Oktober 2017 bis März 2018 | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|-------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| Kundenzentrum | Warte- kreis | Okt 17 | | Nov 17 | | Dez 17 | | Jan 18 | | Feb 18 | | Mrz 18 | |
| | | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min |
| Kundenzentrum Hamburg-Mitte* | SP | 169 | 40,89 | 112 | 32,97 | 22 | 18,02 | 2 | 10,63 | 2 | 3,48 | 2 | 5,47 |
| | T | 2.942 | 13,71 | 3.263 | 8,77 | 3.731 | 4,77 | 4.735 | 7,68 | 4.474 | 10,43 | 4.266 | 9,79 |
| | SO | 1.506 | | 1.188 | | 988 | | 2.246 | | 2.358 | | 2.065 | |
| Gesamt | | 4.617 | | 4.563 | | 4.741 | | 6.983 | | 6.834 | | 6.333 | |
| Kundenzentrum Billstedt | SP | 87 | 41,22 | 43 | 53,18 | 18 | 78,20 | 36 | 39,76 | 26 | 85,91 | 35 | 89,67 |
| | T | 1.976 | 7,18 | 2.518 | 10,62 | 1.879 | 7,92 | 2.748 | 8,66 | 2.578 | 12,84 | 2.640 | 11,47 |
| | SO | 1.758 | | 1.757 | | 1.318 | | 1.727 | | 1.793 | | 1.987 | |
| Gesamt | | 3.821 | | 4.318 | | 3.215 | | 4.511 | | 4.397 | | 4.662 | |
| Kundenzentrum Wilhelmsburg | SP | 32 | 32,81 | 17 | 27,83 | 58 | 16,77 | 95 | 7,16 | 132 | 19,98 | 78 | 48,44 |
| | T | 717 | 9,57 | 750 | 7,97 | 148 | 5,45 | 206 | 3,04 | 217 | 4,63 | 221 | 7,71 |
| | SO | 1.115 | | 1.019 | | 29 | | 129 | | 222 | | 137 | |
| Gesamt | | 1.864 | | 1.786 | | 235 | | 430 | | 571 | | 436 | |
| Kundenzentrum St. Pauli** | SP | 21 | 19,12 | 40 | 30,91 | 6 | 4,56 | 11 | 84,32 | 17 | 25,85 | 16 | 60,53 |
| | T | 1.294 | 10,46 | 1.410 | 13,98 | 1.031 | 8,22 | 1.439 | 11,05 | 1.403 | 8,23 | 1.581 | 9,10 |
| | SO | 514 | | 496 | | 388 | | 617 | | 357 | | 495 | |
| Gesamt | | 1.829 | | 1.946 | | 1.425 | | 2.067 | | 1.777 | | 2.092 | |
| Kundenzentrum Meindorf*** | SP | 91 | 4,91 | 100 | 6,73 | 68 | 4,69 | 220 | 4,01 | 53 | 1,34 | - | - |
| | T | 1.250 | 3,72 | 869 | 3,89 | 453 | 3,56 | 285 | 2,96 | 1 | 0,12 | - | - |
| | SO | 134 | | 175 | | 138 | | 142 | | 78 | | - | - |
| Gesamt | | 1.475 | | 1.144 | | 659 | | 647 | | 132 | | - | - |
| Kundenzentrum Altona | SP | 688 | 33,76 | 662 | 34,41 | 419 | 34,50 | 640 | 46,20 | 491 | 48,56 | 50 | 67,54 |
| | T | 2.357 | 8,19 | 2.547 | 11,27 | 2.270 | 10,65 | 2.882 | 13,06 | 2.409 | 11,90 | 3.285 | 8,70 |
| | SO | 1.920 | | 2.982 | | 1.214 | | 2.655 | | 3.285 | | 3.004 | |
| Gesamt | | 4.965 | | 6.191 | | 3.903 | 11,38 | 6.177 | | 6.185 | | 6.339 | |
| Kundenzentrum Blankenese | SP | 366 | 31,98 | 293 | 19,20 | 202 | 16,54 | 351 | 34,77 | 449 | 32,51 | 482 | 40,06 |
| | T | 1.571 | 19,64 | 1.575 | 9,37 | 1.234 | 10,15 | 1.574 | 17,06 | 1.346 | 12,96 | 1.577 | 18,58 |
| | SO | 1.752 | | 1.639 | | 1.411 | | 1.899 | | 1.882 | | 1.868 | |
| Gesamt | | 3.689 | | 3.507 | | 2.847 | | 3.824 | | 3.677 | | 3.927 | |
| Kundenzentrum Eimsbüttel | SP | 672 | 46,25 | 638 | 20,48 | 483 | 17,36 | 520 | 32,06 | 8 | 18,37 | 18 | 23,28 |
| | T | 3.391 | 6,46 | 3.412 | 4,89 | 2.720 | 4,74 | 4.147 | 6,62 | 3.970 | 9,06 | 3.939 | 8,47 |
| | SO | 2.998 | | 2.942 | | 2.287 | | 3.511 | | 3.850 | | 3.631 | |
| Gesamt | | 7.061 | | 6.992 | | 5.490 | | 8.178 | | 7.828 | | 7.588 | |
| Kundenzentrum Lokstedt | SP | 246 | 38,29 | 279 | 14,20 | 203 | 20,56 | 279 | 26,10 | 157 | 45,70 | 156 | 38,12 |
| | T | 1.817 | 7,42 | 1.279 | 6,24 | 898 | 4,76 | 1.294 | 7,09 | 1.138 | 10,76 | 1.409 | 9,49 |
| | SO | 1.806 | | 1.658 | | 1.284 | | 1.589 | | 1.775 | | 2.129 | |
| Gesamt | | 3.869 | | 3.216 | | 2.385 | | 3.162 | | 3.070 | | 3.694 | |
| Kundenzentrum Hamburg-Nord | SP | 288 | 15,60 | 211 | 15,06 | 59 | 9,10 | 241 | 20,30 | 9 | 9,82 | 4 | 3,34 |
| | T | 2.767 | | 2.715 | 4,01 | 2.142 | 3,51 | 3.434 | 5,86 | 4.151 | 3,61 | 4.476 | 3,50 |
| | SO | 2.405 | | 2.206 | | 1.558 | | 2.524 | | 2.648 | | 2.961 | |
| Gesamt | | 5.460 | | 5.132 | | 3.759 | | 6.199 | | 6.808 | | 7.441 | |
| Kundenzentrum Barmbek- Uhlenhorst | SP | 39 | 40,16 | 46 | 21,84 | 37 | 35,28 | 42 | 23,05 | 40 | 25,25 | 32 | 40,08 |
| | T | 2.266 | 18,24 | 2.518 | 13,95 | 2.067 | 11,97 | 2.739 | 9,90 | 2.563 | 9,09 | 2.766 | 12,52 |
| | SO | 2.696 | | 2.452 | | 2.002 | | 2.495 | | 2.165 | | 2.190 | |
| Gesamt | | 5.001 | | 5.016 | | 4.106 | | 5.276 | | 4.768 | | 4.988 | |
| Kundenzentrum Langenhorn | SP | 400 | 14,18 | 414 | 12,28 | 366 | 9,22 | 472 | 13,62 | 373 | 28,81 | 445 | 20,81 |
| | T | 1.635 | 5,69 | 1.408 | 5,23 | 977 | 4,07 | 1.980 | 4,71 | 1.715 | 6,30 | 1.806 | 5,88 |
| | SO | 1.814 | | 1.792 | | 1.304 | | 2.060 | | 2.304 | | 2.326 | |
| Gesamt | | 3.849 | | 3.614 | | 2.647 | | 4.512 | | 4.392 | | 4.577 | |
| Kundenzentrum Wandsbek**** | SP | 915 | 58,08 | 875 | 50,64 | 672 | 39,54 | 631 | 47,12 | - | - | 10 | 5,16 |
| | T | 2.024 | 10,75 | 2.492 | 11,43 | 1.754 | 9,05 | 1.584 | 8,18 | - | - | 9 | 16,80 |
| | SO | 3.187 | | 3.170 | | 2.601 | | 2.203 | | - | - | 4 | |
| Gesamt | | 6.126 | | 6.537 | | 5.027 | | 4.418 | | - | - | 23 | |
| Kundenzentrum Alstertal | SP | 37 | 4,98 | 26 | 10,41 | 30 | 9,74 | 44 | 8,38 | 31 | 10,98 | 77 | 9,73 |
| | T | 1.336 | 4,53 | 1.646 | 4,51 | 1.234 | 4,02 | 1.951 | 3,13 | 1.690 | 4,18 | 1.978 | 4,01 |
| | SO | 308 | | 400 | | 473 | | 1.115 | | 315 | | 981 | |
| Gesamt | | 1.681 | | 2.072 | | 1.737 | | 3.110 | | 2.036 | | 3.036 | |

Drucksache 21/14282 Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg – 21. Wahlperiode

| | | Zeitraum Oktober 2017 bis März 2018 | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| | | Okt 17 | | Nov 17 | | Dez 17 | | Jan 18 | | Feb 18 | | Mrz 18 | |
| Kundenzentrum | Warte-kreis | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min | Anzahl Besucher | Wartezeit in min |
| Kundenzentrum Bramfeld**** | SP | 166 | 12,42 | 141 | 17,15 | 82 | 15,91 | 157 | 17,62 | 164 | 27,90 | 211 | 27,89 |
| | T | 1.249 | 4,96 | 1.421 | 7,16 | 1.235 | 5,10 | 1.700 | 6,75 | 1.645 | 6,45 | 1.043 | 7,90 |
| | SO | 1.385 | | 1.250 | | 1.154 | | 1.800 | | 1.629 | | 1.349 | |
| | Gesamt | 2.800 | | 2.812 | | 2.471 | | 3.657 | | 3.438 | | 2.603 | |
| Kundenzentrum Rahlstedt | SP | 10 | 33,62 | 2 | 39,73 | 1 | 37,18 | 13 | 21,24 | 16 | 82,26 | 29 | 37,04 |
| | T | 1.528 | 7,22 | 1.355 | 6,58 | 1.152 | 9,76 | 1.849 | 8,16 | 1.796 | 9,70 | 1.639 | 8,31 |
| | SO | 143 | | 1.039 | | 376 | | 409 | | 1.326 | | 757 | |
| | Gesamt | 1.681 | | 2.396 | | 1.529 | | 2.271 | | 3.138 | | 2.425 | |
| Kundenzentrum Walddörfer**** | SP | 17 | 7,75 | 18 | 7,90 | 4 | 8,70 | - | - | - | - | - | - |
| | T | 482 | 6,07 | 489 | 6,24 | 232 | 5,59 | - | - | - | - | - | - |
| | SO | 690 | | 687 | | 386 | | - | - | - | - | - | - |
| | Gesamt | 1.189 | | 1.194 | | 622 | | - | | - | | - | |
| Kundenzentrum Bergedorf | SP | 103 | 35,26 | 89 | 23,07 | 48 | 25,04 | 53 | 19,61 | 92 | 30,06 | 92 | 28,48 |
| | T | 1.972 | 9,92 | 2.121 | 7,67 | 1.855 | 7,45 | 2.519 | 5,22 | 2.441 | 6,85 | 2.547 | 7,72 |
| | SO | 1.368 | | 1.474 | | 1.344 | | 2.018 | | 1.822 | | 2.218 | |
| | Gesamt | 3.443 | | 3.684 | | 3.247 | | 4.590 | | 4.355 | | 4.857 | |
| Kundenzentrum Harburg | SP | 125 | 69,23 | 107 | 52,87 | 47 | 39,72 | 106 | 34,14 | 97 | 57,93 | 11 | 10,89 |
| | T | 1.903 | 22,85 | 2.316 | 14,66 | 2.161 | 8,86 | 2.958 | 10,72 | 2.483 | 12,78 | 3.051 | 10,36 |
| | SO | 3.632 | | 3.794 | | 2.720 | | 4.070 | | 4.465 | | 4.851 | |
| | Gesamt | 5.660 | | 6.217 | | 4.928 | | 7.134 | | 7.045 | | 7.913 | |
| Kundenzentrum Süderelbe | SP | 16 | 14,60 | 19 | 20,65 | 9 | 9,64 | 25 | 8,35 | 45 | 8,94 | 5 | 13,65 |
| | T | 744 | 9,09 | 755 | 6,16 | 506 | 4,96 | 864 | 7,60 | 977 | 6,08 | 1.032 | 5,56 |
| | SO | 1.554 | | 1.488 | | 1.564 | | 1.865 | | 1.779 | | 1.943 | |
| | Gesamt | 2.314 | | 2.262 | | 2.079 | | 2.754 | | 2.801 | | 2.980 | |

| | | Zeitraum April 2018 bis Juli 2018 | | | | | | | |
|------------------------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| | | Apr 18 | | Mai 18 | | Jun 18 | | Jul 18 | |
| Kundenzentrum | Warte-kreis | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min |
| Kundenzentrum Hamburg-Mitte* | SP | 1 | 5,32 | 7 | 2,07 | 5 | 18,02 | 89 | 25,44 |
| | T | 3.614 | 10,86 | 2.713 | 15,66 | 5.675 | 10,01 | 5.512 | 10,93 |
| | SO | 1.705 | | 1.018 | | 1.135 | | 1.670 | |
| | Gesamt | 5.320 | | 3.738 | | 6.815 | | 7.271 | |
| Kundenzentrum Billstedt | SP | 61 | 55,90 | 43 | 62,10 | 66 | 39,88 | 45 | 46,21 |
| | T | 2.360 | 9,64 | 2.415 | 11,48 | 2.931 | 8,24 | 2.547 | 8,10 |
| | SO | 1.826 | | 1.853 | | 2.088 | | 2.139 | |
| | Gesamt | 4.247 | | 4.311 | | 5.085 | | 4.731 | |
| Kundenzentrum Wilhelmsburg | SP | 48 | 31,40 | 27 | 7,75 | 12 | 18,53 | 8 | 15,98 |
| | T | 177 | 4,86 | 211 | 3,27 | 277 | 8,87 | 315 | 7,09 |
| | SO | 247 | | 197 | | 146 | | 133 | |
| | Gesamt | 472 | | 435 | | 435 | | 456 | |
| Kundenzentrum St. Pauli** | SP | 10 | 39,46 | 8 | 44,91 | - | - | - | - |
| | T | 1.324 | 11,67 | 1.125 | 16,71 | - | - | - | - |
| | SO | 369 | | 499 | | - | - | - | - |
| | Gesamt | 1.703 | | 1.632 | | - | | - | |
| Kundenzentrum Meiendorf*** | SP | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | T | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | SO | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Gesamt | - | | - | | - | | - | |
| Kundenzentrum Altona | SP | 21 | 41,42 | 2 | 2,22 | 40 | 61,63 | 1 | 81,13 |
| | T | 3.165 | 9,91 | 3.283 | 8,60 | 3.005 | 6,55 | 3.413 | 7,67 |
| | SO | 2.564 | | 2.579 | | 2.820 | | 2.550 | |
| | Gesamt | 5.750 | | 5.864 | | 5.865 | | 5.964 | |
| Kundenzentrum Blankenese | SP | 545 | 31,77 | 521 | 29,97 | 443 | 25,43 | 442 | 38,09 |
| | T | 1.526 | 12,02 | 1.768 | 9,91 | 1.698 | 10,62 | 1.976 | 16,28 |
| | SO | 1.857 | | 1.926 | | 2.134 | | 2.214 | |
| | Gesamt | 3.928 | | 4.215 | | 4.275 | | 4.632 | |
| Kundenzentrum Eimsbüttel | SP | 67 | 23,13 | 98 | 22,25 | 65 | 20,04 | 38 | 13,46 |
| | T | 3.732 | 8,74 | 3.858 | 8,79 | 4.882 | 7,22 | 5.458 | 8,25 |
| | SO | 3.423 | | 3.769 | | 3.736 | | 4.344 | |
| | Gesamt | 7.222 | | 7.725 | | 8.683 | | 9.840 | |

| | | Zeitraum April 2018 bis Juli 2018 | | | | | | | |
|---|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| | | Apr 18 | | Mai 18 | | Jun 18 | | Jul 18 | |
| Kundenzentrum | Warte- kreis | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min | Anzahl Besucher | durchschn. Wartezeit in min |
| Kundenzentrum Lokstedt | SP | 193 | 26,65 | 76 | 14,49 | 79 | 33,64 | 65 | 21,39 |
| | T | 1.343 | 10,42 | 1.934 | 7,07 | 2.207 | 7,31 | 2.281 | 5,04 |
| | SO | 2.547 | | 1.947 | | 1.987 | | 2.426 | |
| | Gesamt | 4.083 | | 3.957 | | 4.273 | | 4.772 | |
| Kundenzentrum Hamburg-Nord | SP | 1 | 11,27 | 24 | 8,11 | 10 | 9,96 | 16 | 13,66 |
| | T | 3.963 | 4,27 | 4.019 | 4,78 | 4.473 | 4,02 | 4.609 | 4,44 |
| | SO | 3.004 | | 2.989 | | 3.231 | | 3.465 | |
| | Gesamt | 6.968 | | 7.032 | | 7.714 | | 8.090 | |
| Kundenzentrum Barmbek- Uhlenhorst | SP | 65 | 28,84 | 38 | 26,33 | 24 | 21,79 | 13 | 35,85 |
| | T | 2.388 | 17,56 | 2.667 | 11,45 | 2.695 | 10,50 | 2.876 | 11,00 |
| | SO | 2.587 | | 2.410 | | 2.894 | | 2.790 | |
| | Gesamt | 5.040 | | 5.115 | | 5.613 | | 5.679 | |
| Kundenzentrum Langenhorn | SP | 393 | 19,50 | 376 | 24,55 | 395 | 24,09 | 250 | 25,77 |
| | T | 1.931 | 6,56 | 1.951 | 5,95 | 2.133 | 5,46 | 2.127 | 6,13 |
| | SO | 2.111 | | 2.047 | | 2.103 | | 2.148 | |
| | Gesamt | 4.435 | | 4.374 | | 4.631 | | 4.525 | |
| Kundenzentrum Wandsbek**** | SP | 4 | 6,50 | 11 | 8,83 | 2 | 6,44 | 5 | 4,58 |
| | T | 5.298 | 5,69 | 5.117 | 5,17 | 5.583 | 5,35 | 5.145 | 5,03 |
| | SO | 4.540 | | 4.839 | | 5.793 | | 5.722 | |
| | Gesamt | 9.842 | | 9.967 | | 11.378 | | 10.872 | |
| Kundenzentrum Alstertal | SP | 75 | 13,68 | 98 | 10,63 | 68 | 9,51 | 67 | 9,14 |
| | T | 1.869 | 4,56 | 1.768 | 3,44 | 2.090 | 3,89 | 2.269 | 2,97 |
| | SO | 639 | | 999 | | 451 | | 478 | |
| | Gesamt | 2.583 | | 2.865 | | 2.609 | | 2.814 | |
| Kundenzentrum Bramfeld***** | SP | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | T | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | SO | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Gesamt | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kundenzentrum Rahlstedt | SP | 22 | 45,05 | 17 | 52,55 | 10 | 58,19 | 24 | 41,38 |
| | T | 1.575 | 8,77 | 1.834 | 9,17 | 1.745 | 7,72 | 1.941 | 5,99 |
| | SO | 465 | | 277 | | 233 | | 1.210 | |
| | Gesamt | 2.062 | | 2.128 | | 1.988 | | 3.175 | |
| Kundenzentrum Walddörfer***** | SP | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | T | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | SO | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Gesamt | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kundenzentrum Bergedorf | SP | 78 | 21,51 | 68 | 22,15 | 2 | 24,88 | 1 | 159,32 |
| | T | 2.790 | 7,76 | 2.501 | 8,70 | 2.587 | 8,41 | 3.011 | 7,38 |
| | SO | 2.244 | | 2.122 | | 2.396 | | 2.170 | |
| | Gesamt | 5.112 | | 4.691 | | 4.985 | | 5.182 | |
| Kundenzentrum Harburg | SP | 3 | 1,53 | 2 | 27,33 | 1 | 2,13 | - | - |
| | T | 3.278 | 11,81 | 3.016 | 13,09 | 3.152 | 9,84 | 3.469 | 7,43 |
| | SO | 4.543 | | 4.280 | | 4.219 | | 4.540 | |
| | Gesamt | 7.824 | | 7.298 | | 7.372 | | 8.009 | |
| Kundenzentrum Süderelbe | SP | 26 | 16,57 | 25 | 35,70 | 13 | 33,79 | 15 | 27,51 |
| | T | 967 | 5,80 | 965 | 6,20 | 872 | 6,68 | 1.089 | 5,41 |
| | SO | 1.853 | | 1.726 | | 1.845 | | 1.883 | |
| | Gesamt | 2.846 | | 2.716 | | 2.730 | | 2.987 | |

SP = Spontankunden mit langen Dienstleistungen

T = Terminkunden

SO = Sonstige (z.B. Schnelldienstleistungen, Passabholungen und Informationsschalter)

Während der Projektlaufzeit wurde die Systematik der Wartekreise sukzessive vereinheitlicht. Dadurch kann es in seltenen Fällen bei der Erfassung von Spontankunden zu unplausiblen Daten gekommen sein. Hier ist von Erfassungsfehlern insbesondere während der Umstellungsphase auszugehen.

Quelle: Auswertung aus den Aufrufanlagen

* Ohne Finkenwerder, da in diesem Kundenzentrum keine Aufrufanlage installiert ist. Umzug ins neue Bezirksamt Juni 2018.

** St.Pauli Umzug ab 01.06.2018 ins neue KUZ Mitte in der Caffamacherreihe

*** Meiendorf ab 01.03.2018 geschlossen.

**** Wandsbek im Feb. 2018 umbaubedingt geschlossen.

Vorlaufzeiten in Tagen - je Kundenzentrum

| Kundenzentrum | durchschnittliche Vorlaufzeit* Juli 2018 |
|--|--|
| Kundenzentrum Hamburg-Mitte | 14 |
| Kundenzentrum Billstedt | 17 |
| Kundenzentrum HH-Mitte in Finkenwerder** | 19 |
| Kundenzentrum Wilhelmsburg** | 11 |
| Kundenzentrum Altona | 10 |
| Kundenzentrum Blankenese | 14 |
| Kundenzentrum Eimsbüttel | 13 |
| Kundenzentrum Lokstedt | 15 |
| Kundenzentrum Hamburg-Nord | 9 |
| Kundenzentrum Barmbek-Uhlenhorst | 12 |
| Kundenzentrum Langenhorn | 12 |
| Kundenzentrum Wandsbek | 11 |
| Kundenzentrum Alstertal | 15 |
| Kundenzentrum Bramfeld** | 5 |
| Kundenzentrum Rahlstedt | 15 |
| Kundenzentrum Walddörfer** | 6 |
| Kundenzentrum Bergedorf | 12 |
| Kundenzentrum Harburg | 11 |
| Kundenzentrum Süderelbe | 32 |

* die maximal buchbare Vorlaufzeit beträgt seit 2018 42 Tage

** abweichend von den anderen Kundenzentren werden in den Kundenzentren des mobilen Teams kurzfristiger Termine zur Buchung freigegeben.

Tage bis nächster freier Termin

| Kundenzentrum | durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin* (in Tagen) im Juli 2018 |
|---|---|
| Kundenzentrum Hamburg-Mitte | 4 |
| Kundenzentrum Billstedt | 12 |
| Kundenzentrum HH-Mitte in Finkenwerder** | 15 |
| Kundenzentrum Wilhelmsburg*** | 11 |
| Kundenzentrum Altona | 14 |
| Kundenzentrum Blankenese | 7 |
| Kundenzentrum Eimsbüttel | 3 |
| Kundenzentrum Lokstedt | 4 |
| Kundenzentrum Hamburg-Nord | 1 |
| Kundenzentrum Barmbek- Uhlenhorst | 5 |
| Kundenzentrum Langenhorn | 3 |
| Kundenzentrum Wandsbek | 4 |
| Kundenzentrum Alstertal | 6 |
| Kundenzentrum Bramfeld*** | 2 |
| Kundenzentrum Rahlstedt | 7 |
| Kundenzentrum Walddörfer*** | 5 |
| Kundenzentrum Bergedorf | 2 |
| Kundenzentrum Harburg | 6 |
| Kundenzentrum Süderelbe | 11 |

* Ermittelt täglich um 10:00 Uhr.

** Öffnungszeiten an einem Tag durch das mobile Team - zum Teil keine Termine verfügbar.

*** Öffnungszeiten an zwei Tagen durch das mobile Team - zum Teil keine Termine verfügbar.