

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Sandro Kappe (CDU) vom 31.07.20

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Lange Wartezeiten im Kundenzentrum Bramfeld – wird gegengesteuert?**

**Einleitung für die Fragen:**

*Nach den Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie ab März 2020 vereinbarte Finanzsenator Andreas Dressel im Mai mit den Bezirksämtern einen Fahrplan zur Ausweitung der Angebote.*

*Im Kundenzentrum Bramfeld in der Herthastraße ist davon nicht viel zu sehen. Auf einen online vereinbarten Termin für die Neubeantragung eines Personalausweises fallen derzeit (geprüft am 25.07.) fast vier Wochen Wartezeit an. Selbst wenn Antragsteller/-innen andere Kundenzentren dafür nutzen könnten, so ist dies nicht allen möglich, zum Beispiel körperlich eingeschränkten Personen.*

*Bürger/-innen aus dem Umkreis äußern oft Befürchtungen, durch weitere Rationalisierungen Einschränkungen ihres Kundenzentrums erfahren zu müssen.*

*Daher frage ich den Senat:*

**Einleitung für die Antworten:**

Die Hamburgische Bürgerschaft hat mit Drs. 21/7805 den Senat ersucht, im Rahmen einer Angebotsoffensive Hamburgs Kundenzentren für die Bürgerinnen und Bürger zu stärken, zu vereinheitlichen und qualitativ aufzuwerten.

Im Zuge der Umsetzung wurden Bedarfsschwerpunkte ermittelt. Es sind Kernkundenzentren mit einheitlichen Öffnungszeiten, regionale Kundenzentren mit bedarfsorientierten Öffnungszeiten und besondere Angebote für darüber hinausgehende Bedarfe eingerichtet worden. Um ein hohes Servicelevel und gute Erreichbarkeit gewährleisten zu können, stehen zusätzlich mobile Teams des Kundenzentrums-Leitstands ebenfalls den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung.

Das Kundenzentrum Bramfeld ist ein regionales Kundenzentrum mit einem entsprechenden Personalkörper. Die Bürgerinnen und Bürger in Bramfeld können ihre Einwohnerdienstleistungen vor Ort, in einem anderen Kundenzentrum mit längeren Öffnungszeiten oder am Samstag im Kundenzentrum Hamburg-Mitte erhalten und damit eine ihrer jeweiligen Lebenssituation am besten entsprechende Alternative wählen.

Die Dienstleistungen der Hamburger Kundenzentren werden im Wesentlichen nach Bundesrecht geregelt und erfordern das persönliche Erscheinen. Onlinedienstleistungen setzen insbesondere für die Hauptprodukte Pass- und Ausweiswesen sowie Meldewesen eine Änderung des Bundesrechts voraus. Hierfür bestehen auf Länder- und Bundesebene umfangreiche Aktivitäten. Auch wenn derzeit aus den genannten Gründen keine Onlinedienstleistungen in Bezug auf die Produkte angeboten werden können, wird die Organisation rund um die Dienstleistung mit Onlineterminvergabe, Onlinewartebereichsmanagement und digitalen Biometriestationen stetig weiter digitalisiert. Die

Bürgerinnen und Bürger profitieren hier von einfachen und schnellen Wegen zur Dienstleistung und einer komfortableren und schnelleren Erstellung der jeweiligen Dienstleistung vor Ort.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

**Frage 1:** *Ist eine Schließung des Kundenzentrums Bramfeld in der Herthastraße angedacht?*

**Antwort zu Frage 1:**

Nein.

**Frage 2:** *Wie hoch ist das Kundenaufkommen in 2020 bis jetzt?*

**Frage 3:** *Wie hoch war das Kundenaufkommen in 2019?*

**Frage 4:** *Wie hoch war das Kundenaufkommen in 2018?*

**Antwort zu Fragen 2, 3 und 4:**

Tabelle 1

Jahr	Anzahl Kunden
2020*	ca. 9.700
2019	ca. 17.200
2018	ca. 20.300

\* Stichtag 31.07.2020

**Frage 5:** *Welche Dienstleistung wird im Kundenzentrum Bramfeld am häufigsten nachgefragt?*

**Antwort zu Frage 5:**

Die Beantragung von Personalausweisen wird am häufigsten nachgefragt.

**Frage 6:** *Wie viele Personalausweise wurden 2020 bisher im Kundenzentrum Bramfeld beantragt oder neu beantragt (bei Verlust oder Diebstahl)?*

**Frage 7:** *Wie viele Personalausweise wurden 2019 im Kundenzentrum Bramfeld beantragt oder neu beantragt (bei Verlust oder Diebstahl)?*

**Frage 8:** *Wie viele Personalausweise wurden 2018 im Kundenzentrum Bramfeld beantragt oder neu beantragt (bei Verlust oder Diebstahl)?*

**Antwort zu Fragen 6, 7 und 8:**

Tabelle 2

Jahr	Anzahl Dokumente
2020*	ca. 2.500
2019	4.632
2018	4.724

\* Stichtag 31.07.2020

**Frage 9:** *Wie lauten die Öffnungszeiten im Jahr 2020 für Kunden?*

**Frage 10:** *Wie lauteten die Öffnungszeiten im Jahr 2019 für Kunden?*

**Frage 11:** *Wie lauteten die Öffnungszeiten im Jahr 2018 für Kunden?*

**Antwort zu Fragen 9, 10 und 11:**

Tabelle 3: Öffnungszeiten der Jahre 2018 bis 2020

	<b>01.01.2018 – 02.04.2018</b>	<b>03.04.2018 – 30.09.2018</b>	<b>01.10.2018 – 30.06.2020</b>	<b>ab 01.07.2020</b>
Montag	8.00 – 14.00	11.30 – 18.00	geschlossen	geschlossen
Dienstag	9.00 – 18.00	8.00 – 14.30	10.00 – 18.00	10.00 – 18.00
Mittwoch	geschlossen	geschlossen	geschlossen	8.00 – 15.00
Donnerstag	7.00 – 13.00	geschlossen	geschlossen	geschlossen
Freitag	8.00 – 13.00	geschlossen	8.00 – 14.30	8.00 – 14.30

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

**Frage 12:** *Wie viele Personen (in Vollzeitäquivalenten) waren im Kundenzentrum im Jahr 2020 angestellt?*

**Frage 13:** *Wie viele Personen (in Vollzeitäquivalenten) waren im Kundenzentrum im Jahr 2019 angestellt?*

**Frage 14:** *Wie viele Personen (in Vollzeitäquivalenten) waren im Kundenzentrum im Jahr 2018 angestellt?*

**Antwort zu Fragen 12, 13 und 14:**

Tabelle 4

<b>Jahr</b>	<b>Anzahl VZÄ</b>
2020*	8,50
2019	9,75
2018	8,50

\* Stichtag 31.07.2020

**Frage 15:** *Welche Dienstleistungen des Kundenzentrums Bramfeld konnten von 2015 bis 2020 erstmalig im Internet, statt nur vor Ort angeboten werden?*

**Frage 16:** *Wie drückt sich die Annahme der Online-Dienstleistungen durch Kunden in Zahlen aus?*

**Antwort zu Fragen 15 und 16:**

Siehe Vorbemerkung.

**Frage 17:** *Welche Veränderungen sind im Termin- und Serviceangebot des Kundenzentrums Bramfeld in den nächsten zwölf Monaten geplant?*

**Antwort zu Frage 17:**

Es sind keine Veränderungen geplant. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.