



Freie und Hansestadt Hamburg Bezirksversammlung Harburg

Kleine Anfrage gem. § 24 BezVG	Drucksachen-Nr.: 20-0827
AfD-Fraktion	Datum: 11.06.2015

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

Kleine Anfrage AfD betr. Wartezeiten im Kundenzentrum Harburg und Süderelbe

Schriftliche Kleine Anfrage nach §24 BezVG des Abgeordneten Ulf Bischoff und der AfD-Fraktion Harburg

Sachverhalt:

Eine Untersuchung des Landesrechnungshofes über Hamburger Kundenzentren ergibt, trotz Einführung des bezirksübergreifenden Projekts aller Bezirksämter zur „*Optimierung und Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren*“ („*OptiKuz*“), längere Wartezeiten. „*OptiKuz*“ wurde, eigenen Angaben zufolge, von den Bezirksämtern eingeführt, um die Kundensteuerung zu verbessern, eine optimale Auslastung der Kundenzentren zu erreichen, lange Wartezeiten zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Durch Online-Terminvereinbarungen entstehen derzeit aber längere Wartezeiten – sowohl für Kunden mit Online-Terminen, als auch für sogenannte Spontankunden. Kunden reagieren zunehmend unzufriedener. Die Bezirksämter bemühen sich, im Rahmen der jeweiligen organisatorischen, personellen und räumlichen Möglichkeiten, die Wartezeiten in den Kundenzentren kurz zu halten.

Eine Stichprobe ergab, dass die längste Wartezeit in Harburg 36 und in Süderelbe 39 Tage für Online-Kunden dauerte. Damit bilden beide Kundenzentren das Schlusslicht von nahezu allen Kundenzentren Hamburgs, so die Untersuchung.

Die folgenden Fragen beziehen sich jeweils auf die Kundenzentren Harburg und Süderelbe für die Jahre 2010 bis 2015:

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

1. Wann hat das Bezirksamt das Projekt „Optimierung und Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren“ (*OptiKuz*)“ in den betreffenden Kundenzentren eingeführt?
2. Wie lange sind die durchschnittliche und die maximale Wartezeit in Minuten für die einzelnen Monate beginnend ab 2010? Wenn es nicht möglich ist, in Monaten die Zeit darzustellen, dann bitte in Jahren.

3. Wie hoch sind die Wartezeiten insgesamt, seit der Einführung von OptiKuz“?
 4. Wie entwickelte sich die Nutzung der Online-Terminierung seit der Einführung von „OptiKuz“?
 5. Wie hoch sind die Wartezeiten für Kunden
 - a. mit Online-Terminvereinbarung?
 - b. ohne Online-Terminvereinbarung (sog. Spontankunden)?
 6. Wie bewertet der Bezirk den Verlauf bzw. die Entwicklung der Wartezeiten
 - a. insgesamt?
 - b. seit der Einführung des Projekts „OptiKuz“?
 7. Welche Maßnahmen plant der Bezirk, um die Wartezeiten zu verringern?
 8. Sind Online-Terminvereinbarungen für beide Kundenzentren im Internet abrufbar?
 - a. Wenn ja: Zu welchem Zeitpunkt erfolgte die Einführung?
 - b. Wenn nein: Warum nicht und ist diese in Planung?
 9. Bieten die entsprechenden Kundenzentren eine sogenannte Live-Wartezeiten-Anzeige auf ihren Internetseiten an?
 - a. Wenn ja: Zu welchem Zeitpunkt erfolgte die Einführung?
 - b. Wenn nein: Warum nicht und ist diese in Planung?
-

Ulf Bischoff- *Fraktionsvorsitzender AfD*

Harald Feineis - *stellv. Fraktionsvorsitzender AfD*

Peter Lorkowski

FREIE UND HANSESTADT HAMBURG
Bezirksamt Harburg

22. Juni 2015

Das Bezirksamt Harburg nimmt zu der Anfrage der AfD-Fraktion (Drs. 20-0827) wie folgt Stellung:

Vorbemerkung:

Der Begriff der „Online-Terminierung“ in der Kleinen Anfrage kann zu Missverständnissen führen, weshalb hier kurz die Möglichkeiten der Terminvereinbarung dargestellt werden:

Neben der Terminvereinbarung im Internet (www.hamburg.de/kundenzentrum) ist auch eine telefonische Terminvereinbarung über den Telefonischen HamburgService (Tel.: 115 oder 428280) möglich. Auch die persönliche Terminvereinbarung an der Rezeption des Kundenzentrums wird angeboten. Bei der Beantwortung wurde daher nicht nur von online vereinbarten Terminen ausgegangen, sondern von Terminvereinbarungen insgesamt.

Die Wartezeiten auf einen Termin (sog. Terminvorlaufzeiten) variieren stark, eine Stichprobe der Vorlaufzeiten stellt somit immer nur eine Momentaufnahme dar. Ein beträchtlicher Anteil des Termingesamtvolumens wird mehrmals wöchentlich in kleineren Kontingenten freigeschaltet, um Kunden auch die Möglichkeit einer kurzfristigen Terminbuchung zu eröffnen.

Bei einer Stichprobe am 17.6.2015 um 10:00 Uhr war im Kundenzentrum Harburg der erste Termin am selben Tag für 12.00 Uhr buchbar. Im Kundenzentrum Süderelbe war zum gleichen Zeitpunkt der nächste Termin für den 3.8.2015 erhältlich. Da für die Dienstleistungen der Kundenzentren die Allzuständigkeit gilt, ist es auch Kunden mit eiligen Anliegen möglich, in einem der 20 Hamburger Kundenzentren zeitnah einen Termin zu finden.

Durch ergriffene organisatorische Maßnahmen sind die Terminvorlaufzeiten zwischenzeitlich insgesamt rückläufig, entsprechen allerdings noch nicht dem gewünschten Standard. Hierzu wird weiterhin an Optimierungen gearbeitet.

Dies voraus geschickt, beantwortet das Bezirksamt Harburg die schriftliche kleine Anfrage wie folgt:

Zu 1.

Das Projekt „Optimierung und Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren (OptiKuz)“ wurde durch eine Projekteinsatzungsverfügung aller Bezirksamtsleitungen zum 02.01.2012 eingesetzt. Das Projekt endete zum 30.06.2014.

Zu 2. und 3.

Siehe Anlage Nr. 1

Zu 4.

Siehe Anlage Nr. 2

Zu 5.

Siehe Anlage Nr. 3

Zu 6a.

Die Wartezeit unterliegt aufgrund von saisonalen Nachfragespitzen stets gewissen Schwankungen, die zu Ausschlägen in der Statistik führen können. Davon unabhängig entwickeln sich die Wartezeiten für die Kunden jedoch erfreulich.

Zu 6b.

Die Wartezeiten haben sich nach Einführung des Terminmanagements für Terminkunden stark verringert. Ziel ist es, dem Bürger die Dienstleistungen der Kundenzentren verlässlich planbar zur Verfügung zu stellen. Das Terminmanagement ist hierfür geeignet. Gleichzeitig halten die Kundenzentren ausreichende Ressourcen für Spontankunden vor, wobei nicht planbare Ausfälle im Personalbereich (Krankheit, Fluktuation, etc.) zu Lasten der Wartezeit für Spontankunden gehen.

Zu 7.

Da das Terminmanagement aus Sicht des Bezirksamtes ein geeignetes Mittel zur Sicherstellung einer guten Dienstleistungserbringung ist, stellen die Kundenzentren ein möglichst hohes Terminvolumen für die Kunden zur Verfügung, so dass alle Kunden in angemessener Zeit einen Termin buchen können. Gleichzeitig wird ein ausreichendes Kontingent für Spontankunden vorgehalten, um auch für diesen Kundenkreis die Möglichkeit zu schaffen, die Dienstleistungen der Kundenzentren ohne lange Wartezeit zu erhalten.

Zusätzlich ergreifen die Kundenzentren verschiedene Maßnahmen, um saisonale Nachfragespitzen abzufedern, z.B.:

- Anschreibreaktion für Kunden, deren Personaldokumente in Kürze ablaufen, um den Besuch im Kundenzentrum in nachfrageärmere Zeiten zu steuern
- Versand von Informationsmaterial an Wohnungsbaugesellschaften zum Terminmanagement
- Angebot von zusätzlichen Terminstunden außerhalb der regulären Öffnungszeiten
- befristete Einstellung von zusätzlichem Personal
- befristete Erhöhung der Arbeitszeit bei Teilzeitbeschäftigten

Zu 8.

Ja, am 18.02.2014.

Zu 9.

Nein, da das Angebot der Terminvereinbarung die Möglichkeit schafft, die Dienstleistung verlässlich zum gebuchten Termin zu erhalten. Eine Darstellung von Wartezeiten konterkariert dieses Angebot und ist nicht dazu geeignet, die seitens der Kundenzentren empfohlene Terminvereinbarung zu fördern.

gez. Völsch

Kleine Anfrage 20-0827, Anlage 1 zu Frage 2 und 3

Jahr 2010	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	keine Daten vorhanden	keine Daten vorhanden	keine Daten vorhanden	keine Daten vorhanden
Februar				
März				
April				
Mai				
Juni				
Juli				
August				
September				
Oktober				
November	00:37		00:27	
Dezember	00:38		00:27	

Jahr 2011	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	00:42	keine Daten vorhanden	00:30	keine Daten vorhanden
Februar	00:29		00:59	
März	00:35		01:12	
April	00:41		01:13	
Mai	00:26		01:14	
Juni	00:44		01:12	
Juli	00:39		01:10	
August	keine Daten vorhanden		keine Daten vorhanden	
September				
Oktober				
November				
Dezember				

Aus technischen Gründen lassen sich die Daten der Jahre 2010-2011 nicht mehr auswerten. Die Angaben zur durchschnittlichen Wartezeit für den Zeitraum Nov. 2010 bis Juli 2011 wurden der schriftlichen kleinen Anfrage 20/1124 entnommen.

Jahr 2012	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	00:34	02:46	00:27	03:23
Februar	00:31	02:02	00:18	05:04
März	00:30	02:59	00:29	02:26
April	00:50	03:48	00:21	02:21
Mai	00:53	03:30	00:33	03:29
Juni	00:47	05:08	00:29	02:58

Juli	00:22	05:36	00:25	02:31
August	00:22	03:32	00:25	03:15
September	00:20	07:04	00:22	02:09
Oktober	00:34	05:02	00:24	03:23
November	00:14	02:10	00:13	01:45
Dezember	00:17	02:07	00:10	01:25

Jahr 2013	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	00:46	03:17	00:16	04:08
Februar	00:32	03:29	00:08	01:49
März	00:38	04:27	00:25	01:52
April	00:13	01:41	00:22	05:02
Mai	00:29	04:39	00:22	04:51
Juni	00:28	03:28	00:28	03:04
Juli	00:17	03:18	00:26	03:27
August	00:10	01:50	00:16	02:40
September	00:13	01:52	00:20	04:57
Oktober	00:14	02:38	00:18	02:59
November	00:11	01:37	00:11	01:30
Dezember	00:12	01:52	00:20	02:25

Jahr 2014	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	00:16	02:52	00:16	02:07
Februar	00:20	03:24	00:19	02:00
März	00:12	02:53	00:16	03:18
April	00:07	05:04	00:14	06:04
Mai	00:21	04:13	00:31	06:09
Juni	00:31	04:18	00:18	07:43
Juli	00:17	04:41	00:14	06:26
August	00:21	05:35	00:15	06:27
September	00:18	04:27	00:22	05:38
Oktober	00:19	05:37	00:35	06:44
November	00:20	04:57	00:25	06:18
Dezember	00:21	04:23	00:31	05:58

Jahr 2015	Kundenzentrum Harburg		Kundenzentrum Süderelbe	
	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM	Ø - Wartezeit in HH:MM	max. Wartezeit in HH:MM
Januar	00:18	04:52	00:29	05:13
Februar	00:17	05:28	00:23	07:39
März	00:22	05:10	00:22	05:54
April	00:23	04:09	00:21	05:32

Mai	00:25	04:21	00:15	06:27
Juni				
Juli				
August				
September				
Oktober				
November				
Dezember				

Kleine Anfrage 20-0827, Anlage zu Frage 4

KUZ Harburg

2014	
KW	Anzahl Termine
14	496
15	661
16	530
17	365
18	343
19	601
20	548
21	565
22	365
23	482
24	326
25	410
26	322
27	216
28	235
29	319
30	264
31	400
32	508
33	543
34	389
35	251
36	247
37	266
38	369
39	343
40	249
41	308
42	380
43	273
44	179
45	232
46	39
47	445
48	355
49	376
50	349
51	264
52	121

KUZ Süderelbe

2014	
KW	Anzahl Termine
14	299
15	310
16	231
17	250
18	231
19	421
20	432
21	352
22	219
23	262
24	197
25	221
26	227
27	204
28	211
29	219
30	189
31	206
32	241
33	288
34	254
35	243
36	250
37	233
38	165
39	186
40	143
41	243
42	271
43	266
44	215
45	137
46	46
47	202
48	228
49	216
50	172
51	160
52	83

Hinweis:

Aus technischen Gründen beginnt die statistische Auswertung erst in der 14. Kalenderwoche 2014.

KUZ Harburg

2015	
KW	Anzahl Termine
1	118
2	283
3	304
4	296
5	332
6	294
7	336
8	343
9	331
10	305
11	360
12	363
13	322
14	290
15	213
16	341
17	362
18	427
19	417
20	251
21	419
22	297

KUZ Süderelbe

2015	
KW	Anzahl Termine
1	136
2	171
3	185
4	230
5	178
6	196
7	169
8	149
9	155
10	160
11	196
12	178
13	170
14	145
15	144
16	204
17	197
18	191
19	211
20	149
21	215
22	163

Kleine Anfrage 20-0827, Anlage zu Frage 5

Entwicklung der Wartezeiten (in Minuten)

Monat	KUZ Harburg		KUZ Süderelbe	
	Spontankunden Bedienbereich	Terminkunden Bedienbereich	Spontankunden Bedienbereich	Terminkunden Bedienbereich
Apr 14	31	7	31	13
Mai 14	60	12	136	21
Jun 14	117	13	113	19
Jul 14	62	5	63	15
Aug 14	45	8	87	16
Sep 14	38	7	83	14
Okt 14	38	9	126	22
Nov 14	43	10	63	16
Dez 14	53	16	99	20
Jan 15	42	8	80	20
Feb 15	37	8	91	15
Mrz 15	49	7	83	11
Apr 15	48	7	68	9
Mai 15	57	11	42	9

Hinweis:

Aus technischen Gründen beginnt die statistische Auswertung erst im April 2014.