BÜRGERSCHAFT
DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG
20. Wahlperiode

Drucksache 20/12345
08.07.14

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Till Steffen (GRÜNE) vom 02.07.14

und Antwort des Senats

Betr.: Personalmangel in den Hamburger Bezirksämtern

In den Hamburger Bezirksämtern gibt es derzeit besonders lange Wartezeiten für Terminreservierungen. Dies ist inzwischen beispielsweise bei Pass- und Meldeangelegenheiten nötig, damit das jeweilige Anliegen überhaupt bearbeitet wird. Einen Termin muss man online oder per Telefon reservieren. Im Kundenzentrum Harburg ist der nächste freie Termin erst am 12. August 2014. In anderen Kundenzentren wartet man derzeit in der Regel zwei Wochen.

Ich frage den Senat:

Das Angebot der Terminvereinbarung ergänzt die bisherigen Möglichkeiten, sich an die Kundenzentren zu wenden. Terminkunden werden vorrangig bedient. Insbesondere in Fällen, die keinen Aufschub erlauben, ist eine Bedienung auch ohne Termin möglich (siehe auch Drs. 20/11513).

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt

1. *Gab es in den letzten fünf Jahren eine erhöhte Nachfrage vor den Ferien? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.*

2. *Ist der Behörde bekannt, dass der Andrang auf die Kundenzentren vor Ferienbeginn stark zunimmt?*

   Wenn ja, wieso schafft es die Behörde nicht, diesen steigenden Andrang zu kompensieren?

Ja. Im Übrigen siehe Drs. 20/11513 und 20/12232.

3. *Gab es seitens der Behörde vorab eine Einschätzung der zu erwartenden Wartezeiten?*

   Wenn ja, wurden diese eingehalten? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.

   Wenn nein, wieso nicht? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.

Nein, die Wartezeiten können nicht im Einzelnen vorhergesagt werden, da den Bürgerinnen und Bürgern keine Vorgaben für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Kundenzentren gemacht werden und es ihnen freisteht, diese zum Beispiel auch kurzfristig vor Beginn der Urlaubszeiten zu beantragen. Terminkunden haben in der Regel nur geringe Wartezeiten.

4. *Hält der Senat das Personalbudget der Bezirksämter für angemessen?*

Ja.

5. *Wie hat sich die Mitarbeiteranzahl in den Kundenzentren in den letzten Jahren entwickelt? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.*

6. *Gibt es derzeit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die dauerhaft krank oder zeitweise arbeitsunfähig sind?*

   Wenn ja, wie viele? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.

Siehe Anlage.

7. *Soll, besonders in Bezug auf die langen Wartezeiten für Termine, künftig zusätzliches Personal zur Verfügung gestellt werden?*

   Wenn ja, wie viele zusätzliche Mitarbeiter? Bitte einzeln für jedes Kundenzentrum angeben.

   Wenn nein, wieso nicht?

Nein, weil die Bezirksämter eine effiziente Aufgabenwahrnehmung anstreben und Nachfragespitzen wie im privaten unternehmerischen Bereich durch organisatorische Maßnahmen beziehungsweise Optimierung begegnet werden soll.

Anlage

	Mitarbeiteranzahl in VZÄ					Dauerhaft erkrankte Mitarbeiter	zeitweise erkrankte Mitarbeiter
Kundenzentrum	30. Juni 2010	30. Juni 2011	30. Juni 2012	30. Juni 2013	30. Juni 2014	Stand 30. Juni 2014	Stichtag 30. Juni 2014
Mitte-Kern	24,67	23,89	26,39	23,39	20,94	0	2
Finkenwerder	1,35	1,35	1,35	1,45	1,45	0	1
St. Pauli	5,75	5,75	4,5	6,25	4,69	0	2
Billstedt	13	14	14,05	12,29	12,01	0	3
Wilhelmsburg	6,12	6,12	6,12	5,65	5,39	1	1
Altona-Kern	15,5	15,25	16,6	14,96	13,96	0	2
Blankenese	11	11	11,75	12,45	11,88	1	2
Eimsbüttel-Kern	13,17	12,84	16,24	16,92	15,91	0	2
Stellingen	6,8	6,67	0	0	0	0	0
Lokstedt	8,5	7,5	12,89	10,32	10,19	0	2
Nord-Kern	13	13	13,75	11,5	11,5	2	1
Barmbek-Uhlenhorst	12	11,75	12,75	13,1	14,15	1	2
Fuhlsbüttel	6,19	5,61	8,61	8,55	8,55	0	0
Wandsbek-Kern	9,5	10,37	15,94	15,21	12,27	0	1
Walddörfer	4,86	4,59	4,64	4,33	3	0	0
Alstertal	8	7,95	8,23	8,31	7,44	0	2
Bramfeld	10,24	9,09	8,86	9,65	9,68	0	3
Rahlstedt	9	8,8	11,75	10,75	11,28	2	0
Bergedorf	12,39	11,64	14,73	11,86	13,88	2	3
Harburg-Kern	10,76	11,51	12,89	12,61	11,03	4	0
Süderelbe	5,7	7,2	7,7	7	7	1	0
Summen	207,5	205,88	229,74	216,55	206,2	14	29