



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Hamburg-Nord
Bezirksversammlung

Kleine Anfrage nach § 24 BezVG öffentlich	Drucksachen-Nr.: 20-0472
	Datum: 21.10.2014
von Herrn Fischer, CDU	Aktenzeichen: 123.30-11

Beratungsfolge	
	Datum
Gremium	

Bezirksverwaltung 2020 hier: Terminvereinbarungen in Kundenzentren
Kleine Anfrage Nr. 173/2014 von Herrn Fischer, CDU- Fraktion

Sachverhalt:

Im Frühjahr 2013 haben die Bezirksämter in Hamburg das Projekt „Bezirksverwaltung 2020“ gestartet. Ein Ausfluss dieses Projekts war die Einführung des Serviceangebots „Tschüss Wartezeit!“. Bürgerinnen und Bürger mussten ab diesem Zeitpunkt Termine für die Beantragung von Pässen, Personalausweisen und der Gleichen vereinbaren, um in den Kundenzentren bedient zu werden.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Bezirksamtsleiter:

Vorbemerkung des Bezirksamtes Hamburg-Nord:

Die Einführung des Online-Terminmanagements ist im Rahmen des Projektes „Optimierung und Standardisierung der Kundenzentren“ erfolgt. Das Projekt „Bezirksverwaltung 2020“ hat die bereits vorliegenden Ergebnisse der Untersuchung und Optimierung der Geschäftsprozesse anhand einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung übernommen und Einsparpotenzial hamburgweit aufgezeigt, sofern die Bearbeitung ausschließlich nach Terminvereinbarung erfolgt. Das Bezirksamt Hamburg-Nord ist hiervon unterdurchschnittlich betroffen.

Die bisherigen Erfahrungen zum Terminmanagement sollen in eine neue bezirksübergreifende Vereinbarung einfließen, die voraussichtlich ab dem 01.01.2015 umgesetzt wird.

Danach werden zeitaufwändigere Dienstleistungen (z.B. Ausstellen von Personaldokumenten) mit einem Termin angeboten, für schnelle Dienstleistungen (z.B. Ausstellen einer Meldebescheinigung) kann der Kunde die Kundenzentren weiterhin ohne Termin aufsuchen.

Es hat sich gezeigt, dass eine 100% Terminbearbeitung kurzfristig nicht umsetzbar ist.

1. *Gibt es erkennbare Ergebnisse in den ersten sechs Monaten nach Einführung der Terminvereinbarungen?*

Das Nachfrageverhalten der Kunden in Bezug auf Termine hat sich kontinuierlich gesteigert. Die Kundenzentren bauen ihr Terminangebot nachfrageorientiert weiter aus. Es suchen aber nach wie vor viele Kunden ohne vorherige Terminbuchung die Kundenzentren auf. Terminkunden äußern sich sehr zufrieden mit dem angebotenen Service.

2. *In wie weit haben sich hier die unter dem Projekt „Bezirksverwaltung 2020“ formulierten Ziele bereits verwirklicht?*

Siehe Vorbemerkung.

3. *Sind bereits erkennbar Kosten eingespart worden?*

In der gegenwärtigen Umgestaltungsphase: Nein.

4. *Sind auf Grundlage der Terminvereinbarungen Vollzeit-Äquivalente in den KUZ gestrichen worden? Wenn ja, wie viele? Wenn nein, warum nicht?*

Nein. Es liegen noch keine entsprechend belastbaren Daten über die Effekte der Maßnahmen zur Reduzierung der Wartezeiten vor.

5. *Werden Kunden ohne Termin ebenfalls bedient?*

Ja.

6. *Wie hat sich die Terminvergabe auf die Wartezeit allgemein ausgewirkt?*

Terminkunden warten in der Regel nicht, die Wartezeiten für Kunden, die ohne Termin das Kundenzentrum aufsuchen, haben sich verlängert.

7. *Wann ist eine Evaluation auf Grund von Projektmeilensteinen geplant?*

Die Einführung des Online-Terminmanagements war Teil des Projektes Optimierung und Standardisierung der Kundenzentren. Das Projekt ist seit dem 30.06.2014 beendet. Die Weiterentwicklung des Online-Terminmanagements ist in die Linie übergeben worden und wird durch das Fachdezernat Bürgerservice wahrgenommen.

8. *Welche Schritte werden als nächstes innerhalb des o.g. Projekts angeschoben?*

Siehe Antwort zu 7.

Das Terminmanagement wird einem kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozess unterzogen, insbesondere im Hinblick auf das Steigerungspotenzial aufgrund des Nachfrageverhaltens von Bürgerinnen und Bürgern und der entsprechenden Steuerung der personellen Ressourcen.

22.10.2014

Harald Rösler

Anlage/n:

Keine