



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Hamburg-Nord  
Bezirksversammlung

<b>Kleine Anfrage nach § 24 BezVG</b> öffentlich	Drucksachen-Nr.: <b>20-3582</b>
	Datum: 03.11.2016
<b>von Herrn Dr. Schott und Herrn Fischer,</b> <b>CDU</b>	Aktenzeichen: 123.30-11

<b>Beratungsfolge</b>		
	<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>

**Kundenzentren sind hoffnungslos überfordert - auch in Hamburg-Nord? (II)**  
**Kleine Anfrage Nr. 155/2016 von Herrn Dr. Schott und Herrn Fischer,**  
**CDU-Fraktion**

Sachverhalt:

Wie kürzlich berichtet wurde, müssen Bürger aktuell mindestens 56 Tage warten, bis sie einen Termin im Kundenzentrum erhalten. In Hamburg-Nord und Fuhlsbüttel gibt es in diesem Jahr angeblich gar keine Termine mehr. Trotz Nachbesetzung von Stellen scheint das Problem nicht gelöst worden zu sein, sondern hat sich offenbar verschärft. Dies lässt vermuten, dass das System der Terminvergabe unter einem grundsätzlichen Strukturfehler leidet. Hinzu kommt eine Software-Aktualisierung, die an mehreren Werktagen zur Komplettschließung führt.

**Vor diesem Hintergrund frage ich den Herrn Bezirksamtsleiter:**

1. Wie lange ist jeweils die derzeitige Wartezeit für einen Termin in den Kundenzentren des Bezirksamts Hamburg-Nord?

**Zu 1.:** Die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin betrug in der 43. Kalenderwoche im Kundenzentrum Hamburg-Nord 42 Kalendertage, im Kundenzentrum Fuhlsbüttel 52 Kalendertage und im Kundenzentrum Barmbek-Uhlenhorst 41 Kalendertage. Es werden aber auch in allen drei Kundenzentren immer wieder Terminkontingente kurzfristig zur Buchung freigeschaltet.

2. Wie hoch war der Krankenstand im II. und III. Quartal 2016 pro Kundenzentrum?

**Zu 2.:**

	<b>Kundenzentrum Hamburg-Nord</b>	<b>Kundenzentrum Fuhlsbüttel</b>	<b>Kundenzentrum Barmbek-Uhlenh.</b>
<b>II. Quartal 2016</b>	5,3%	10,0%	5,7%
<b>III. Quartal 2016</b>	7,7%	4,9 %	9,2%

3. Wie viele Stellen sind derzeit in den Kundenzentren unbesetzt?

**Zu 3:** Es sind keine Stellen unbesetzt

4. Wie viele Stellen aus den in der Presse genannten 20 zusätzlichen Stellen erhielt das BA Hamburg-Nord?

**Zu 4.:** Es wurden keine zusätzlichen Stellen geschaffen. Mit Stichtag 01.11.16 ist jedoch eine Personalverstärkung im Umfang von 2,19 VZÄ erfolgt.

5. In welchem Umfang sind Mitarbeiter unter- oder unbeschäftigt, wenn ein Kunde einen vereinbarten Termin nicht wahrnimmt oder der vorgesehene Zeitrahmen nicht ausgeschöpft wird?

**Zu 5.:** Eine Unter- bzw. Unbeschäftigung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern liegt nicht vor, da neben den Terminkunden alle Kunden, die eine sogenannte Schnelldienstleistung wünschen oder ihr fertiges Personaldokument abholen möchten, bedient werden. Je nach Personalkapazität werden darüber hinaus auch Kunden, die keinen Termin gebucht haben, bedient.

6. Gibt es für die Zukunft Planungen, ein Kundenzentrum in Hamburg-Nord zeitweilig oder ganz zu schließen?

**Zu 6:** Aufgrund des Umzugs an den Langenhorner Markt schließt das Kundenzentrum Fuhlsbüttel ab 21.11.2016. Am 01.12.2016 öffnet das neue Kundenzentrum Langenhorn.

An den geschlossenen Tagen werden die beiden anderen Kundenzentren im Bezirk personell verstärkt, um den Bürgerinnen und Bürgern in Hamburg-Nord bei dringenden Anliegen ortsnah eine Ausweichmöglichkeit zu bieten.

Weitere Planungen zu Schließungen gibt es nicht.

7. Gibt es Planungen, Personal aus anderen bezirklichen Dienststellen temporär zu den Kundenzentren zu versetzen?

**Zu 7:** Nein

8. In der Antwort auf die Anfrage 54/2016 wurde angekündigt, dass die Software-Umstellung nur den 1.11. betraf. Warum dauerten die Arbeiten nun doch länger und konnten nicht an Wochenenden ausgeführt werden?

**Zu 8.:** Die Softwareumstellung betraf das Fachverfahren OK.EWO, welche alle Tätigkeiten für die Kernaufgabe des Kundenzentrums (melderechtliche Aufgaben) abdeckt.

Wie üblich wurde die neue Version des Verfahrens im Vorhinein zu Test- und Implementierungszwecken in die Hamburger IT-Umgebung dem Dienstleister der FHH (Dataport) zur Verfügung gestellt. Die gesetzlich verbindlichen Neuerungen greifen wie jedes Jahr zum 01.05. und

zum 01.11. – es handelt sich hierbei also um ein routinemäßiges, zweimaliges Ereignis im Jahr für den Meldebereich.

Für den Versionswechsel zum 01. November 2016 wurden die Hauptarbeiten für die Umstellung der Server bei Dataport, die Vorbereitung der Clients (Arbeitsplatzrechner der KuZ-MitarbeiterInnen) zur Installation von Komponenten auf dem Rechner, Druckereinstellungen, etc. am Wochenende der 42. KW vorgenommen. Die Hauptarbeiten, das Aufspielen der neuen Version auf die Server, sowie die Übernahme der umfangreichen Datenbank von OK.EWO in Hamburg, fanden in der Nacht vom 21. auf den 22. Oktober statt. Die Komponenten für die Arbeitsplatzrechner wurden über den gesamten Samstag den 22. Oktober installiert.

Ein Test der Komponenten wurde am 23. Oktober, Sonntag, durch Mitarbeiter der KuZ durchgeführt. Mit Montag, dem 24. Oktober, konnten erst die wesentlichen Komponenten der Datenübermittlungen zwischen den einzelnen Meldebehörden der Bundesrepublik festgestellt werden, da am Wochenende keine Meldebehörden im Betrieb sind.

Ferner konnte am Montag den 24. Oktober auch erst die Datenübermittlung zur Bundesdruckerei geprüft werden, zwecks Ausweis- und Passbestellung, da dort ebenfalls kein Wochenenddienst gepflegt wird. Hierbei traten Übermittlungsfehler auf, die dazu führten, dass die KuZ wie vorgesehen geschlossen blieben. Die Fehler, welche mit dem OSCI-Standard XMeld zusammenhängen, konnten durch den Verfahrenshersteller AKDB im Laufe des Tages behoben werden, so dass ab dem 24. Oktober, gegen 13 Uhr die Hamburger KuZ ihren Regelbetrieb wieder aufnehmen konnten.

All diese Arbeiten im Vorhinein zum 01. November werden seit Jahren durch die Beteiligten Dienststellen (Fachbereich, fachliche Leitstelle und Dienstleister Dataport) in einem über Jahre erprobten und stets validierten und kontinuierlich verbesserten Prozess vorgenommen (wie beschrieben), um die Ausfallrate zum 01. November (und auch 02. Mai) eines jeden Jahres so gering wie möglich zu halten. Auch dieses Jahr ist es gelungen, dass mit Inkrafttreten der gesetzlichen Änderungen am 01. November durch das geplante Vorgehen und vorherige Einspielen der neuesten Softwareversion von OK.EWO etwaige Fehler (siehe Beschreibung der Übermittlungsprobleme am 24. Oktober) im Vorhinein erkannt und umgehend behoben werden konnten.

Die Arbeiten dauerten darum nicht länger, sondern waren sogar kürzer als geplant. Die Hauptarbeiten wurden wie immer so weit möglich am Wochenende durchgeführt, um den Regelbetrieb nicht zu stören.

Zu beachten ist auch, dass die ursprünglich geplante Schließung am Montag, den 31. Oktober lediglich als Reserve angedacht war, falls Probleme des Vorwochenendes hätten nicht gelöst werden können. Die Einspielung der neuen Version am Wochenende davor (plus die Stunden des Montags, 24. Oktober) konnte vollständig abgeschlossen werden. So wurde am Mittwoch, 26. Oktober entschieden, wieder Termine am 31. Oktober zu vergeben und die KuZ vollständig zu öffnen.

Am 01. November ist die neue Version von OK.EWO vollständig, mit allen gesetzlichen Änderungen, die ab diesem Stichtag greifen, in Betrieb genommen worden. Gegen 9 Uhr stellte sich heraus, dass das Programm fehlerfrei läuft. Die sicherheitshalber geschlossenen KuZ konnten deshalb ab dem Zeitpunkt für den Kundenverkehr geöffnet werden.

Tom Oelrichs

Anlage/n:

Keine