



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Hamburg-Nord
Bezirksversammlung

Kleine Anfrage nach § 24 BezVG öffentlich	Drucksachen-Nr.: 20-2826
	Datum: 01.04.2016
von Herrn Fischer, CDU	Aktenzeichen: 123.30-11

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

Kundenzentren sind hoffnungslos überfordert - auch in Hamburg-Nord?

Kleine Anfrage Nr. 54/2016 von Herrn Fischer, CDU-Fraktion

Sachverhalt:

Neben den Berichten im Hamburger Abendblatt und den regionalen Blättern, berichtet jetzt auch Focus Online über die derzeitige Lage in den Hamburger Kundenzentren.

Medial wird da von durchaus abenteuerlichen Geschichten berichtet, um an einen Behörden-termin zu kommen Die Geschichten reichen von: "Ich gehe einfach zum nächsten Kundenzentrum und warte bis ich drankomme." bis hin zu: "Ich setze mich morgens schon sehr zeitig an den PC und aktualisiere die Homepage so lange, bis ein Termin frei wird.". Von Kundenfreundlichkeit ist man hier sehr weit entfernt.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Herrn Bezirksamtsleiter:

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

Die derzeitige Wartezeit auf einen Termin beträgt aufgrund der saisonal bedingten hohen Nachfrage und der personellen Vakanzen überwiegend 60 Kalendertage.

2. *Wie hoch war der Krankenstand im IV. Quartal 2015 und I. Quartal 2016 pro Kundenzentrum?*

Kundenzentrum	Fehlzeitenquote Q IV. 2015	Fehlzeitenquote Q I. 2016
Hamburg-Nord	8,5 %	14,2 %
Fuhlsbüttel	23,8 %	18,4 %
Barmbek	9,1 %	6,3 %

Es handelt sich bei dieser Angabe um den vollkraftbereinigten prozentualen Anteil der krankheitsbedingten bezahlten Fehltagel auf Basis des statistischen Personalbestands.
Wichtig: Aus technischen Gründen enthält die Angabe für das 1. Quartal 2016 nur einen Teil der Daten für den Monat März. Erst mit dem Abrechnungslauf Mitte April werden die vollständigen Märzdaten übertragen und in der Datenbank zur Verfügung gestellt.

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

Mit Stichtag 31.03.16 ergeben sich in den Kundenzentren folgende Vakanzen:

Kundenzentrum Hamburg-Nord: 4,5 Stellen

Kundenzentrum Fuhlsbüttel: 0,82 Stellen

Kundenzentrum Barmbek-Uhlenhorst 1,98 Stellen.

4. *Warum sind die vom Senat frei gegebenen Stellen noch nicht besetzt? Wie viele Stellen aus den in der Presse genannten 20 erhält das BA Hamburg-Nord zugewiesen?*

Die in den Kundenzentren zur Besetzung freigegebenen Stellen wurden bereits ausgeschrieben und werden unverzüglich nachbesetzt.

An der vom Personalamt genehmigten gemeinsamen externen Stellenausschreibung mehrerer Bezirksämter hat sich das Bezirksamt Hamburg-Nord mit einem noch verbleibenden Anteil von 0,5 Stellen beteiligt.

5. *Welche Maßnahmen hat das Bezirksamt Hamburg-Nord bisher ergriffen, um die Urlaubsvertretung in allen drei Kundenzentren zu gewährleisten?*

Die Urlaubsregelungen der letzten Jahre haben sich bewährt, es waren keine weiteren Maßnahmen für die Urlaubsvertretung erforderlich.

6. *Gibt es interne Planungen ein Kundenzentrum in Hamburg-Nord zeitweilig zu schließen?*

Nein.

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

Nein.

8. *Der Focus berichtet, dass dieses Jahr im Mai eine Softwareumstellung erfolgt. Welche Vorteile sind mit der Einführung der neuen Technik verbunden? Wie hoch ist die Ausfallzeit für die Umstellung?*

Es erfolgt regelhaft zweimal jährlich ein Versionswechsel im Meldeschichtenverfahren OK.EWO, jeweils zum 01.05. und zum 01.11. Hierbei werden notwendige Verfahrensanpassungen, z.B. aufgrund gesetzlicher Änderungen, im Fachverfahren vorgenommen. Eine Ausfallzeit wird durch die Umstellung am Wochenende nur ggf. am darauf folgenden Montag spürbar sein (siehe Antworten zu 9 und 10).

9. *Erfolgt die technische Umstellung in allen Kundenzentren gleichzeitig oder erfolgt eine gestaffelte Umsetzung des Programms? Wie wird ein Systemausfall verhindert?*

Ein Systemausfall im regulären Dienstbetrieb wird dadurch zu verhindern versucht, indem die Umstellung am Wochenende erfolgt.

10. An welchen Tagen findet die Systemumstellung statt - und ist demnach das Kundenzentrum geschlossen?

Die nächste Umstellung erfolgt am Wochenende 30.04./01.05.16. Am Montag, dem 02.05.16 sind alle Kundenzentren geschlossen, um die neuen Verfahrensteile auf ihre Funktionsfähigkeit hin Hamburg weit testen zu können.

11. An welchem Tag findet die Mitarbeiterversammlung statt?

Die durch den Personalrat anberaumte Teilpersonalversammlung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren hat am 06.04.2016 stattgefunden.

08.04.2016

Harald Rösler

Anlage/n:

Keine