



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Bezirksversammlung Altona

A/BVG/123.30-11

Drucksachen-Nr. XIX-2322  
20.02.2013

### Kleine Anfrage

gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz

- öffentlich -

Gremium	am
Bezirksversammlung	28.02.2013

#### **Projekt „Optimierung der hamburgischen Kundenzentren“ – Sachstand im Bezirk Altona IV** Kleine Anfrage von Karsten Strasser (Fraktion DIE LINKE)

Mit Verfügung vom 16.12.2011 ist das Projekt „Optimierung & Standardisierung der hamburgischen Kundenzentren“ von den Bezirksamtsleitern eingesetzt worden (vgl. zuletzt Anlage zur Mitteilungsdrucksache Nr. XIX-0944.2 vom 25.4.2012). Mit den Drs.-Nr. XIX-1444 vom 16.5.2012 und Nr. XIX-1485 vom 31.5.2012 sind meine beiden Kleinen Anfragen zum o. g. Thema beantwortet worden. Das Bezirksamt hat danach insgesamt 5.248 Bürgerinnen und Bürger - davon 2.842 im Kerngebiet und 2.406 im Bereich Blankenese – angeschrieben, deren Ausweisdokumente vor den Sommerferien 2012 erneuert werden mussten. Infolgedessen sind bis einschließlich der 20. KW 2012 insgesamt 266 Termine (153 im Kerngebiet und 113 im Bereich Blankenese) vereinbart worden. Zur Antwort des Bezirksamtes auf Frage 2 meiner Kleinen Anfrage vom 31.5.2012 (Drs.-Nr. XIX-1485) hatte ich mit meiner Kleinen Anfrage (Drs.-Nr. XIX-1548 vom 15.6.2012) weitere Fragen gestellt, die das Bezirksamt seinerzeit noch nicht beantworten konnte, da die Auswertung zum damaligen Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen war.

#### **Vor diesem Hintergrund frage ich das Bezirksamt erneut:**

1. Es wird um Mitteilung der endgültigen Zahlen der mit angeschriebenen Bürgerinnen und Bürgern zur Erneuerung von Ausweisdokumenten vereinbarten Termine gebeten. Bitte die Zahlen nach Kerngebiet Altona und früherem Ortsamtsgebiet Blankenese getrennt ausweisen.
2. Es wird um Mitteilung gebeten, welcher finanzielle Aufwand damit verbunden war, die rund 5.300 Altonaer Bürgerinnen und Bürger anzuschreiben, deren Ausweisdokumente vor den Sommerferien 2012 erneuert werden mussten. Bitte nach Sach- und Personalaufwand differenzieren.
3. In der Antwort auf meine Kleine Anfrage (Drs.-Nr. XIX-1548 vom 15.6.2012) teilte das Bezirksamt mit, dass die Terminvergabe prinzipiell ein Steuerungsinstrument sei, damit die Bürgerinnen und Bürger gezielt in den Zeiten das Kundenzentrum aufsuchen, wenn bekanntermaßen das Kundenaufkommen nicht so groß sei. Die Mitarbeiter sollen somit entlastet und das Kundenaufkommen verteilt werden.

- a) Was hat die Auswertungsphase der Anschreibung von Bürgerinnen und Bürgern bezogen auf vorgenannte Zielsetzung ergeben?
- b) Wie schätzt das Bezirksamt die erzielten Vorteile im Verhältnis zum Sach- und Personalaufwand (Frage 2) ein – insbesondere vor dem Hintergrund, dass von rund 5.300 angeschriebenen Bürgerinnen und Bürgern (Stand: 20. KW 2012) lediglich rund 260 Termine zustande kamen?
- c) Hält das Bezirksamt angesichts knapper personeller und finanzieller Ressourcen den Sach und Personalaufwand für das Anschreiben von Bürgerinnen und Bürgern, deren Ausweisdokumente erneuert werden müssten, auch künftig für gerechtfertigt?  
 Wenn ja:  
 Nur jeweils vor den Sommerferien oder auch zu anderen Terminen?

**Das Bezirksamt Altona beantwortet die Fragen wie folgt:**

Zu Frage 1.:

Kundenzentren	Altona	Blankenese
Anschreiben versandt	2048	1732
davon erschienen mit Termin	224	199

Zu Frage 2.:

Kostentyp	Kostenbeschreibung	Kostenträger	Betrag
Sachkosten	einmaliger Aufwand für Auswertung und Erstellung des Serienbriefes (Dataport)	FHH	11.115,00 €
Sachkosten	Portokosten (3.780 Anschreiben)	BA Altona	1.787,18 €
Personalkosten	keine Angabe möglich	Projekt OptiKuz	-

Zu Frage 3.a:

Auf die gesamte Stadt bezogen sind nach Umfrage 41,7 % der angeschriebenen Bürger vorzeitig in ein Kundenzentrum gekommen. 22,2 % dieser Bürger haben einen Termin vereinbart.

Der Sinn und Zweck der Anschreiben bezieht sich auf zwei Punkte:

1. Die Kunden sollen vor den Ferien in die Kundenzentren kommen, da dann noch die gesamte Belegschaft zur Verfügung steht.
2. Die Anschreiben sollten auf die Möglichkeit der Terminvergabe hinweisen.

Zu Frage 3.b:

Das Projekt betrachtet alle Kundenzentren. Es ist als Erfolg zu werten, dass 41,7% der Bürger vorzeitig ein Kundenzentrum aufsuchten und mehr als 20 % der Bürger einen Termin vereinbarten.

Zu Frage 3.c:

Ja, es handelt sich - auch außerhalb von Schulferienzeiten - um eine gute Möglichkeit, auf die zukünftige Terminvereinbarung über das Internet zu verweisen.

**Petitum:**

**Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.**

Anlage/n:

ohne Anlagen