



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Hamburg-Mitte  
Bezirksversammlung

<b>Vorlage nichtöffentlich</b>	<b>Drucksachen-Nr.: 21-2954</b>
Federführung: Fachamt Interner Service	Datum: 13.02.2017

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
Nichtöffentlich	Bezirksversammlung Hamburg-Mitte	16.02.2017

**Temporäres Kundenzentrum Meiendorf  
hier: Anhörung der Bezirksversammlung Hamburg-Mitte gem. § 26 Nr. 1 BezVG**

**Sachverhalt:**

NICHT ÖFFENTLICH UND VERTRAULICH

Hamburg unterhält 20 Kundenzentren (KuZen) in den sieben Bezirken, in denen die Menschen der FHH mit allen Dienstleistungen der Einwohnerämter (ohne Ausländerangelegenheiten) versorgt werden. Dabei sollen die Dienstleistungen für die Kunden ohne Wartezeiten effizient und gleichmäßig erbracht werden. Die Kunden können hierfür Termine über das Internet oder den HamburgService buchen und machen davon auch Gebrauch. Leider sorgt gerade dieses gut angenommene System seit längerer Zeit zu verstärkten Ärgernissen bei der Bevölkerung und hat dadurch auch zu erhöhter Aufmerksamkeit in der Presse, Öffentlichkeit und Politik geführt. Eine Terminbuchung über die Online-Systeme ist zurzeit nur sehr schwer oder gar nicht möglich, da die Termine nur für 60 Tage im Voraus angeboten werden und sofort wieder ausgebucht sind. Das führt zu teilweise angespannten Verhältnissen in den Kundenzentren, da sich viele Menschen aus der Not heraus auch ohne Termin bei einem Kundenzentrum (KuZ) einfinden, um kurzfristig einen Reisepass, Personalausweis oder eine andere notwendige Dienstleistung zu erhalten. Die Belastung der Bevölkerung und auch der Beschäftigten vor Ort ist hierdurch stark angestiegen.

Vor diesem Hintergrund wurde die Kasse.Hamburg durch die Finanzbehörde, Amt für Bezirksangelegenheiten, beauftragt, die Sachlage zu erheben und nachhaltige Lösungsvorschläge zu präsentieren. Es sollten alle Aspekte zur Optimierung der KuZen untersucht werden, wobei das Online-Terminmanagement (OTM) einen Themenschwerpunkt bilden sollte. Neben dem Abbau der zu langen Wartezeiten auf einen Termin im KuZ und den langen Wartezeiten für Spontankunden vor Ort besteht die Zielsetzung auch im Abgleich der aktuellen Dienstleistungserbringung im Meldewesen mit den Ansprüchen einer modernen digitalen Stadt.

Im Laufe der Untersuchung wurde schnell ersichtlich, dass das Ziel einer deutlichen Entspannung der Terminalsituation zum Frühjahr 2017 nicht mit rein technischen Maßnahmen zu erreichen ist. Es ist zu erwarten, dass z.B. durch die Optimierung des Terminmanagements und der zugrunde liegenden Software

zwar Verbesserungen erreicht werden können, aber keine signifikante Entlastung im nächsten halben Jahr durch diese Maßnahme erwartet werden kann.

Die Finanzbehörde hat gemeinsam mit den Bezirksamtsleitern entschieden, das Personal in den KuZen vorübergehend auf 110% aufzustocken, um den aktuell sehr langen Wartezeiten entgegen zu wirken. Als Unterstützung hat die AG Kasse drei weitere Schulungen für neue Mitarbeiter der KuZen organisiert, um die Personalaufstockung möglichst schnell in zusätzliche Termine umzuwandeln.

Die Kasse.Hamburg wurde zudem beauftragt, einen Teil der BackOffice-Tätigkeiten der KuZen zu übernehmen, um damit für weitere freie Kapazitäten in den KuZen zu sorgen und um die Personalaufstockung möglichst schnell spürbar zu machen.

Parallel zu diesen Maßnahmen arbeiten die Bezirke daran, das im Einsatz befindliche OTM zu optimieren, um die Bedienbarkeit für die Kunden zu verbessern und die Terminvergabe durch den HamburgService effizienter zu gestalten.

Aufgrund der anhaltenden Probleme bei den Terminvergaben in den KuZen wurde dem Auftraggeber eine detaillierte Planung für eine temporäre und doch umfangreich wirkende Unterstützung vorgelegt. Vorgeschlagen wurde hierzu der Aufbau eines temporären „Unterstützungs-Kundenzentrums“ (KuZ Meiendorf), das vorhandene, aber aktuell nicht vollständig genutzte Kapazitäten in der FHH flexibel einsetzt, um so zu einer temporären und schnellen Entlastung der akuten Problemlage zu führen.

Aufgrund der aktuellen Zahlen bei den ankommenden Flüchtenden besteht im Bereich des Ankunftszentrum in Rahlstedt die Möglichkeit eine temporäre aber kurzfristige Realisierung eines Unterstützungs-KuZ im Bargkoppelweg 60 (Reservehalle ZEA 1a) an.

Hierzu hat es einen intensiven Austausch mit dem Einwohnerzentramt (EZA) und dem Zentralen Koordinierungsstab Flüchtlinge (ZKF) gegeben. Die Beteiligten sind sich einig, dass aktuell nur der Standort Bargkoppelweg 60 zur Verfügung steht, um diese Maßnahme zur temporären Unterstützung der Kundenzentren anzubieten. Dieser Standort bietet sich insbesondere auch aufgrund der räumlichen Nähe zum Ankunftszentrum an, da die Mitarbeiter des Einwohnerzentramtes, die zur Unterstützung ausgebildet wurden, somit sehr nah an ihrer eigentlichen Dienststelle eingesetzt werden können.

Die Überlegungen und daraus folgenden Erkenntnisse sind mit den Bezirksamtsleitungen diskutiert worden. Die Bezirksamter haben die angebotene Unterstützung positiv aufgenommen. Um die Planungen des KuZ Meiendorf schnell und effizient zu gestalten, hat das Bezirksamt Hamburg-Mitte sofort seine umfangliche Unterstützung angeboten, da diese temporäre Entlastungsmaßnahme im KuZ Meiendorf sofort und umfassend Entlastung für die Beschäftigten in den übrigen Kundenzentren schafft. Das Bezirksamt Hamburg-Mitte hat damit seine besondere Verantwortung als zentraler Bezirk der Stadt unmittelbar wahrgenommen. Das KuZ-Meiendorf wird somit eine temporäre Dienststelle des Bezirksamtes Hamburg-Mitte, die ausschließlich als Unterstützungs-KuZ genutzt wird und mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des EZA, die zum Bezirksamt Hamburg-Mitte abgeordnet werden, betrieben wird.

Die Bezirke haben angeboten, dass das Personal des EZA in den Kundenzentren geschult werden kann. Die Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EZA sind abgeschlossen und die Bezirke haben die notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt. Insgesamt ist eine Einarbeitungszeit von zwei Monaten vorgesehen. Ebenso unterstützen die Bezirke das Termin-KuZ im Ankunftszentrum mit eigenen personellen Ressourcen, die die fachliche Leitung vor Ort übernehmen.

Das KuZ Meiendorf nimmt zum 01.03.2017 den Betrieb auf und wird für temporär für 6 Monate betrieben. Damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EZA diese Aufgaben übernehmen können, werden sie im Vorfeld, wie oben ausgeführt, geschult. Notwendige Aufgaben, wie z.B. die Ausgabe von beantragten Personalausweisen werden nach Schließung des KuZ Meiendorf durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirke übernommen

Das temporäre Unterstützungs-KuZ in Meiendorf soll somit unter folgenden Rahmenbedingungen genutzt werden:

- Das Einwohnerzentramt (BIS) wird 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter temporär für den Zeitraum vom 01.03.2017 – 01.09.2017 an das Bezirksamt Hamburg-Mitte abordnen

- Das Bezirksamt Hamburg-Mitte eröffnet zum 01.03.2017 eine temporäre Dienststelle im Bargkoppelweg 60 als Unterstützungs-KuZ
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EZA, die an das Bezirksamt Hamburg-Mitte abgeordnet werden, sollen auf Wunsch der BIS im Unterstützungs-KuZ Meiendorf mit den gleichen Arbeitszeiten beschäftigt werden, die im Ankunftszentrum gelten.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirksamter, die vor Ort im KuZ Meiendorf die fachliche Leitung übernehmen, werden für diesen Zeitraum ebenfalls an das Bezirksamt Hamburg-Mitte abgeordnet
- Das Unterstützungs-KuZ Meiendorf wird von Mitarbeitern der Kasse.Hamburg geleitet, die ebenfalls abgeordnet werden
- Das Bezirksamt Hamburg-Mitte erlässt eine Regelung, die die Arbeitszeit für die Dienststelle des Unterstützungs-KuZ Meiendorf für die abgeordneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EZA in dem gleichen Umfang wie an ihrer bisherigen Dienststelle im EZA sicherstellt.
- Die endgültige Entscheidung des Personalrates Hamburg-Mitte steht noch aus.

**Petition/Beschluss:**

Um Kenntnisnahme und ggf. Abgabe einer Stellungnahme wird gebeten.