



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksversammlung Altona

A/BVG/12.55-7

Drucksachen-Nr. XIX-0567
15.09.2011

Kleine Anfrage

gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz

- öffentlich -

Gremium	am
Bezirksversammlung	22.09.2011

Wartezeiten im Kundenzentrum des Bezirksamtes Altona

Kleine Anfrage von Andreas Bernau (SPD-Fraktion)

Vermeehrt beschweren sich Bürgerinnen und Bürger über lange Wartezeiten im Kundenzentrum des Bezirksamtes Hamburg-Altona und deshalb frage ich das Amt:

1. Mit welchen Wartezeiten ist zurzeit bei einem Besuch im Kundenzentrum durchschnittlich zu rechnen?
2. Werden Kunden bei Überfüllung abgewiesen und/oder werden in diesem Fall keine Wartemarken mehr ausgegeben? Wenn ja, um wie viele Kunden handelt es sich täglich / durchschnittlich?
3. Wie viele Kunden besuchen durchschnittlich das Kundenzentrum täglich?
4. Wurden Mitarbeiter der ehemaligen Krankenkasse City BKK in den Betrieb des Kundenzentrums übernommen und wenn ja, wie viele?

Das Bezirksamt beantwortet die o.g. Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1.:

Im Kundenzentrum Altona wurde für den Zeitraum vom 01. August 2011 bis zum 06. September 2011 eine durchschnittliche Wartezeit von 44 Minuten ermittelt, im Kundenzentrum Blankenese von 18 Minuten.

Zu Frage 2.:

In den vergangenen 12 Monaten wurde die Ausgabe der Wartemarken im Kundenzentrum Altona dreimal vorzeitig eingestellt. Dabei wurden für Schwangere, behinderte Personen und Familien mit Kindern weiterhin Wartemarken ausgegeben, ebenso für Schnellschaltertätigkeiten (z.B. Beglaubigungen). Auch die Pass- und Ausweisausgabe wurde nicht vorzeitig eingestellt. Geschätzt wurden pro vorzeitige Einstellung (je nach Uhrzeit) ca. 20-30 Kunden auf einen anderen Tag verwiesen. Bei Bedarf wurden Termine ohne erneute Wartezeit vergeben. Im Kundenzentrum

Blankenese wurde die Ausgabe der Wartemarken in den letzten Monaten nicht eingestellt; es wurde kein Kunde vorzeitig abgewiesen.

Zu Frage 3.:

Das Kundenzentrum Altona wird durchschnittlich von 445 Kunden täglich besucht, das Kundenzentrum Blankenese von durchschnittlich 195 Kunden. Kunden, die nur allgemeine Fragen stellen, sind hierbei nicht berücksichtigt.

Zu Frage 4.:

In den Kundenzentren Altona und Blankenese sind insgesamt 2,88 Stellen mit Mitarbeitern der ehemaligen Krankenkasse City BKK besetzt.

Petition:

Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.

Anlage/n:

ohne Anlagen