



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Bergedorf
Bezirksversammlung

Stellungnahme öffentlich CDU-Fraktion	Drucksachen-Nr.: 21-2077.01
	Datum: 23.05.2024
	Aktenzeichen:

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum
	Bezirksversammlung Bergedorf	30.05.2024

Probleme im Bergedorfer Kundenzentrum?

Sachverhalt:

*Auskunftsersuchen
der BAbg. Emrich, Wegner, Pelch und der CDU-Fraktion*

In den sozialen Medien war in letzter Zeit vermehrt zu lesen, dass im Bergedorfer Kundenzentrum keine Termine zu buchen waren. Eine Bearbeitung der Anliegen ohne lange Vorlaufzeiten und in Wohnortnähe ist aber unerlässlich für eine bürgerfreundliche Verwaltung.

Vor diesem Hintergrund fragen wir:

Die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke nimmt wie folgt Stellung:

- 1. Gab es im ersten Quartal 2024 Probleme bei der Terminreservierung für das Bergedorfer Kundenzentrum? Wenn ja, was war die Ursache? Wenn nein, wie kam es dann dazu, dass Termine für das Bergedorfer Kundenzentrum teilweise nicht buchbar waren?*

Im ersten Quartal 2024 gab es innerhalb des Hamburg Service vor Ort keine bekannten technischen Probleme bei Buchungsvorgängen für den Standort Bergedorf. Aufgrund der hohen Nachfrage seit Jahresbeginn, die üblicherweise bis zu den Sommerferien anhält, ist nicht immer ein Termin im Wunschkundenzentrum verfügbar. Bei der Terminsuche wird darauf hingewiesen, dass tagesaktuell Termine nachgeschaltet werden.

- 2. Sind eventuelle technische Probleme bei der Terminreservierung zwischenzeitlich behoben? Wenn nein, wann ist damit zu rechnen?*

Siehe Antwort zu Frage 1.

3. *Wie lang waren die durchschnittlichen Vorlaufzeiten für einen Termin im Kundenzentrum im ersten Quartal 2024?*

Für den Hamburg Service vor Ort, Einwohnerangelegenheiten, Standort Bergedorf betrug im ersten Quartal 2024 die durchschnittliche Vorlaufzeit für einen Termin 5,8 Tage. Hierbei wird die Zeitspanne zwischen der Buchung und dem Termin gemessen.

4. *Wie lang waren die durchschnittlichen Wartezeiten im Kundenzentrum im ersten Quartal 2024?*

Die Wartezeit für Kunden mit einem Termin betrug im Standort Bergedorf im ersten Quartal 2024 durchschnittlich 3,1 Minuten.

5. *Wie viele Terminanfragen für das Bergedorfer Kundenzentrum mussten im ersten Quartal 2024 abgelehnt werden?*

Es wird nicht erfasst wie viele Terminanfragen abgelehnt werden, da das Buchungssystem freie Termine in anderen Standorten vorschlägt und Kunden bei der Buchung aus mehreren persönlich passende Terminwünschen auswählen können.

6. *Wie stellte sich die Personalsituation (VZÄ, besetzt, unbesetzt, Krankenstand) im ersten Quartal 2024 dar?*

Im Hamburg Service vor Ort, Einwohnerangelegenheiten, Standort Bergedorf sind derzeit 19 Stellen vorgesehen. Hiervon sind zum Ende des Q I 2024 18,24 Stellen besetzt. Im ersten Quartal 2024 waren im Schnitt 4,45 Vollzeitäquivalente durch Krankheit abwesend.

7. *Was unternimmt die Verwaltung, um die offenen Stellen kurzfristig zu besetzen?*

Der Fachkräftemangel stellt für die gesamte Hamburger Verwaltung wie auch den Hamburg Service eine Herausforderung dar. Daher wird in der Regel nach jedem abgeschlossenen Auswahlverfahren bei Vakanzen direkt ein neues Auswahlverfahren eröffnet. Tag der offenen Türe für interessierte Bewerber und die Verteilung von Flyern sowie der Hinweis auf freie Stellen im Rahmen von E-Mail Kontakt zur Einholung von Kundenfeedback nach einem Standortbesuch, unterstützen bei der Personalakquise.

Um die Arbeitgeberin Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) insgesamt gut auf dem Arbeitsmarkt zu positionieren und externe Fachkräfte zu gewinnen, hat das Personalamt zudem zielgerichtete Personalmarketingmaßnahmen entwickelt. Kern ist das rahmengebende Kreativkonzept „Jobs so bunt wie das Leben“, welches im Mai 2023 erstmalig ausgespielt wurde. Dieses beinhaltet zielgruppenspezifische Bilder mit Mitarbeitenden der Stadt Hamburg, eine einheitliche Headline und individuelle, berufsbezogene Slogans je Berufs- beziehungsweise Nachwuchsgruppe. Fokus sind die Werte der Arbeitgeberin Hamburg Vielfältigkeit, Verlässlichkeit und Sinnstiftung. Dieses sogenannte Dachkonzept wird auch von dezentralen Personaldienststellen genutzt, um die große Vielfalt der Aufgaben und Tätigkeiten der FHH darzustellen und sie als attraktive Arbeitgeberin auf dem Arbeitsmarkt gut zu positionieren.

Petitum/Beschluss:

Anlage/n: ---