

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 06.01.17

und Antwort des Senats

Betr.: Was passiert mit dem Kundenzentrum Walddörfer? (2)

Im Jahr 2008 wurde das neue Kundenzentrum Walddörfer in modernen und barrierefreien Räumen direkt am U-Bahnhof Volksdorf eröffnet. Bereits vor vier Jahren wollten der SPD-Bezirksamtsleiter und seine rot-grüne Bezirkskoalition das Kundenzentrum wieder schließen. Der massive Widerstand vor Ort und ein von vielen Volksdorfer Initiativen unterstütztes Bürgerbegehren stoppte diese Pläne. Damals wurde vereinbart, dass im Einzelfall eingeschränkte Öffnungszeiten bei personellen Vakanzzeiten möglich sind. In den Jahren 2015 und 2016 wurde das Kundenzentrum dann allerdings jeweils für neun Wochen komplett geschlossen. Dieser Umgang mit bürgernahen Dienstleistungsangeboten und den im Rahmen des Bürgerbegehrens gemachten Zusagen ist nicht akzeptabel. In der Drs. 21/3934 hatte der Senat zudem mitgeteilt, dass es Planungen und Überlegungen einer Schließung des Kundenzentrums Anfang 2018 gäbe.

Ich frage den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften der Sprinkenhof GmbH (Sprinkenhof) wie folgt:

- 1. Planen, prüfen oder erwägen die zuständigen Stellen eine Schließung des Kundenzentrums Walddörfer mit Beendigung des Mietvertrages Anfang 2018?*
- 2. Soll der Mietvertrag für das Kundenzentrum Walddörfer auf Basis der bestehenden Option für fünf Jahre verlängert werden?*
- 3. Sofern die Planungen und Überlegungen zu 1. und 2. noch nicht abgeschlossen sind: Wie ist der genaue Zeitplan für diese Entscheidungen und wann und in welcher Form wird die zuständige Bezirksversammlung daran beteiligt?*

Die Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen. Zeitliche Vorgaben zum Abschluss der Planungen und Überlegungen bestehen nicht.

- 4. Wann und aus welchen Gründen gab es bereits Gespräche oder Besichtigungstermine mit Sprinkenhof oder möglichen Mietinteressenten im Kundenzentrum Walddörfer?*

Gespräche oder Besichtigungstermine mit der Sprinkenhof oder möglichen Mietinteressenten haben bislang nicht stattgefunden.

- 5. In der Drs. 21/3934 hatte der Senat die Personalkosten sowie die geleisteten Geschäftsvorfälle der einzelnen Kundenzentren angegeben.
5.1. Liegt inzwischen eine abschließende Bewertung dieser Daten vor?*

Wenn ja, mit welchem Ergebnis?

Die Untersuchungen beziehungsweise die Auswertung der erhobenen Daten sind noch nicht abgeschlossen.

- 5.2. *Warum wird in den Fußnoten zur Darstellung in Drs. 21/3934 lediglich auf die temporäre Schließung des Kundenzentrums Wilhelmsburg verwiesen, nicht aber auf die neunwöchige Schließung des Kundenzentrums Walddörfer im Jahr 2015?*

Die Anlage der Drs. 21/3934 bezieht sich auf Personalkosten. Während der temporären Schließung des Kundenzentrums Walddörfer im Jahr 2015 wurde das Personal in den anderen Kundenzentren des Bezirksamtes Wandsbek eingesetzt, sodass die Personalkosten unverändert blieben. Das Personal des Bezirksamtes Hamburg-Mitte ist während der Schließung des Kundenzentrums Wilhelmsburg in verschiedenen Bezirksamtern eingesetzt worden.

- 5.3. *Wie waren die Personalkosten (einschließlich Verwaltungsgemeinkostenzuschlag) sowie die Anzahl der Geschäftsvorfälle in den einzelnen Kundenzentren im Jahr 2016?*

Siehe Anlage.

- 5.4. *Ist es zutreffend, dass die angegebenen Personalkosten für das Kundenzentrum Walddörfer auch die Kosten während der neunwöchigen Schließung enthalten, in denen das Personal an anderen Standorten eingesetzt wurde? Halten der Senat und die zuständigen Stellen dies für sachgerecht? Wie hoch sind die um diesen Effekt bereinigten Personalkosten für das Kundenzentrum Walddörfer in den Jahren 2015 und 2016?*

Ja, siehe Antwort zu 5.2. Die kalkulatorischen Jahrespersonalkosten im Kundenzentrum Walddörfer gemindert um die Schließungszeit betragen im Jahr 2015 204.661 Euro und im Jahr 2016 209.902 Euro.

- 5.5. *Ist es zutreffend, dass die angegebenen Personalkosten für das Kundenzentrum Walddörfer auch die Kosten für die Leitung des Kundenzentrums Alstertal enthalten? Halten der Senat und die zuständigen Stellen dies für sachgerecht? Wie hoch sind die um diesen Effekt bereinigten Personalkosten für das Kundenzentrum Walddörfer in den Jahren 2014 bis 2016?*

Nein. Im Übrigen: entfällt.

6. *Im Rahmen der Haushaltsberatungen hatte der Senat ausgeführt, dass im Zuge der Überlegungen zur Zukunft der Kundenzentren im Oktober 2016 erste Untersuchungsergebnisse der Kasse.Hamburg vorliegen sollen (siehe Drs. 21/7000, Band 1, Seite 40).*
- 6.1. *Welche Auswertungen und Untersuchungsergebnisse liegen im Einzelnen inzwischen vor?*
- 6.2. *Welche Bewertungen und Schlussfolgerungen ergeben sich aus Sicht des Senats sowie der zuständigen Behörden daraus?*
- 6.3. *Wie ist der weitere Zeitplan der Untersuchung? Wann wird mit einem entsprechenden Ergebnis gerechnet?*

Siehe Antworten zu 5.

Bezirksamt	Kundenzentrum	Personal- kosten* 2016	Geschäfts- fälle ** 2016
Hamburg-Mitte	Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder	1.280.282 €	48.691
Hamburg-Mitte	Billstedt	813.001 €	32.599
Hamburg-Mitte	St. Pauli	468.217 €	20.969
Hamburg-Mitte	Wilhelmsburg	415.299 €	11.726
Altona	Altona	1.140.589 €	52.765
Altona	Blankenese	723.727 €	41.486
Eimsbüttel	Eimsbüttel	1.067.438 €	54.065
Eimsbüttel	Lokstedt	725.789 €	38.722
Hamburg-Nord	Hamburg-Nord	767.361 €	42.372
Hamburg-Nord	Barmbek-Uhlenhorst	1.007.750 €	46.400
Hamburg-Nord	Langenhorn	559.568 €	30.656
Wandsbek	Wandsbek	1.003.801 €	57.115
Wandsbek	Alstertal	345.396 €	25.446
Wandsbek	Bramfeld	547.886 €	24.360
Wandsbek	Rahlstedt	608.092 €	28.385
Wandsbek	Walddörfer	253.835 €	9.356
Bergedorf	Bergedorf	923.317 €	35.567
Harburg	Harburg	832.402 €	42.354
Harburg	Süderelbe	433.509 €	16.241

* Personalkosten einschließlich 15 % Verwaltungsgemeinkostenzuschlag

** Geschäftsfälle mit Kundenkontakt