

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 03.03.17

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Warum verlagert Rot-Grün jetzt den Bürgerservice in schlechter erreichbare Gewerbegebiete?**

*Am 2. März 2017 hat die Finanzbehörde die Eröffnung eines „Unterstützungskundenzentrums“ in Meiendorf bekanntgegeben, das insbesondere für Personalausweise und Reisepässe zuständig sein soll. Während das Bezirksamt Wandsbek das nahe gelegene und mit allen Verkehrsmitteln gut erreichbare Kundenzentrum Walddörfer offenbar schließen will, betreibt das Bezirksamt Mitte nun drei Kilometer weiter ein temporäres Kundenzentrum.*

*Ich frage den Senat:*

- 1. Für welchen genauen Zeitraum wurde das Kundenzentrum Meiendorf eingerichtet? Bis wann soll das Kundenzentrum Meiendorf mindestens betrieben werden?*

Vom 1. März 2017 bis 31. August 2017.

- 2. Welche Dienstleistungen werden im Kundenzentrum Meiendorf genau angeboten? Welche Dienstleistungen aus welchen Gründen nicht?*

Die Beantragung von Personalausweisen, Reisepässen, Kinderreisepässen, Expressreisepässen und vorläufigen Personalausweisen wird angeboten, da dies einen vor-dringlichen Kundenbedarf abbildet.

- 3. Wie viele Mitarbeiter sind in welchem Umfang im Kundenzentrum Meiendorf tätig? Aus welchen Bereichen kommen diese Mitarbeiter?*

Aus dem Einwohner-Zentralamt der Behörde für Inneres und Sport (BIS) 19 (18,51 VZÄ), dem Landesbetrieb Kasse.Hamburg neun Personen (2,1 VZÄ), dem Bezirksamt Hamburg-Mitte eine (1 VZÄ), dem Bezirksamt Altona eine (1 VZÄ) und dem Bezirksamt Hamburg-Nord eine Person (0,75 beziehungsweise 1 VZÄ).

- 4. Warum wurde ein neues Kundenzentrum eingerichtet anstatt in bestehenden Kundenzentren zusätzliche Termine und Öffnungszeiten anzubieten?*

Weil in den vorhandenen Kundenzentren keine ausreichenden Arbeitsplatzkapazitäten zur Verfügung standen.

- 5. In welchem Umfang werden die Mitarbeiter des Kundenzentrums Meiendorf auch in anderen Kundenzentren eingesetzt?*

Die in Antwort zu 3. genannten Beschäftigten werden derzeit nicht in anderen Kundenzentren eingesetzt.

- 6. Wie hoch waren die Kosten für die Einrichtung des Kundenzentrums Meiendorf und wie setzen sie sich im Einzelnen zusammen?*

Siehe Anlage.

7. *Welche Stellen waren jeweils seit wann mit vorbereitenden Planungen und Maßnahmen für die Einrichtung des Kundenzentrums Meiendorf befasst? Wie hoch waren die für die Vorbereitungen dieses Standorts insgesamt angefallenen Personalkosten?*

Seit Dezember 2016 sind die Bezirksämter Hamburg-Mitte, Harburg und Wandsbek, die Finanzbehörde, das Personalamt, die BIS sowie die Kasse.Hamburg mit vorbereitenden Maßnahmen im Rahmen der normalen dienstlichen Tätigkeit beschäftigt, sodass keine zusätzlichen Personalkosten entstehen.

8. *Mit welchen genauen Aufgaben ist der Landesbetrieb Kasse.Hamburg derzeit durch wen im Zusammenhang mit der Organisation und Steuerung der Hamburger Kundenzentren beauftragt? In welchem genauen Umfang werden Personalkapazitäten des Landesbetriebs hierfür eingesetzt?*

Die Finanzbehörde hat ein in Organisations-, Verwaltungs- und IT-Fragen erfahrendes Team der Kasse.Hamburg Mitte 2016 beauftragt, auf Grundlage der bereits bestehenden Erkenntnisse zur Lage der Kundenzentren eine aktuelle systematische Bestandsaufnahme vorzunehmen sowie Einschätzungen und Empfehlungen zu erarbeiten, wie Fehlentwicklungen von Dienstleistungsangebot und -nachfrage künftig frühzeitig erkannt und durch eine bessere Planung und Steuerung vermieden werden können. Die daran beteiligten rund zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernehmen diese Aufgaben neben ihren regulären Tätigkeiten.

9. *Warum wird das Kundenzentrum Meiendorf vom Bezirksamt Mitte betrieben? Wer hat dies wann genau auf welcher Basis entschieden?*

Die Entscheidung wurde Ende 2016 aus organisatorischen Gründen von der Behördenleitung der Finanzbehörde im Einvernehmen mit den Bezirksamtsleitungen getroffen.

10. *Wann genau und in welcher Form wurde die örtlich zuständige Bezirksversammlung bei der Entscheidung über die Einrichtung eines Unterstützungskundenzentrums Meiendorf beteiligt?*
11. *Ist es zutreffend, dass normalerweise Bezirksversammlungen auch über Veränderungen bei temporären bezirklichen Dienststellen (zum Beispiel Wahldienststellen) informiert werden? Warum erfolgte keine Information der Bezirksversammlung über die Einrichtung des Kundenzentrums Meiendorf?*

Ja. Die Bezirksversammlung des Bezirksamtes Hamburg-Mitte wurde am 16. Februar 2017 gemäß § 26 Nummer 1 Bezirksverwaltungsgesetz durch die Bezirksamtsleitung Hamburg-Mitte informiert.

12. *Wie beurteilt der Senat oder die zuständige Behörde die Erreichbarkeit des Kundenzentrums Meiendorf mit öffentlichen Verkehrsmitteln? Wie weit ist die nächste Bushaltestelle der in der Pressemitteilung der Finanzbehörde genannten Buslinie 275 genau entfernt?*

Das Kundenzentrum ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln über die U-Bahn-Station Berne sowie die Buslinie 275 mit einer Haltestelle in 500 m Entfernung erreichbar.

13. *Welche weiteren Änderungen bezüglich der Organisation sowie dem Angebot und den Öffnungszeiten von Kundenzentren in Hamburg sind derzeit bereits konkret geplant?*

Die Planungen und Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen.

**Anlage**

<b>Kosten für das KUZ Meiendorf</b>	<b>Ist in Euro (bis 8. März 2017 abgerechnet)</b>	<b>Plan in Euro</b>
Technik Arbeitsplätze (Dataport)**		30.000
Hard-und Software (Aufrufanlage)**	7.100	10.000
Büro- und Möbelausstattung**	8.600	10.000
Umbau- / Einrichtungsmaßnahmen	5.100	20.000
Schulungen		30.000
Support Dataport		10.000
Betrieb***	7.000	

\*\* wiederverwendbar für andere KUZ

\*\*\* Vordrucke und Material