

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 21.07.20

und Antwort des Senats

Betr.: Warum wurden die Öffnungszeiten beim Kundenzentrum Walddörfer reduziert?

Einleitung für die Fragen:

Ende 2017 wurde das zentral am U-Bahnhof Volksdorf gelegene Kundenzentrum Walddörfer vom Wandsbeker SPD-Bezirksamtsleiter geschlossen. Stattdessen wurde im Februar 2018 ein mobiles Kundenzentrum in den Räumlichkeiten der Bücherhalle Volksdorf mit zwei Öffnungstagen in der Woche eingerichtet. Trotz der hohen Nachfrage vor Ort und der langen Vorlaufzeiten für Termine wurden in diesem Jahr jedoch die Servicezeiten wieder eingeschränkt und ein Öffnungstag gestrichen. Zurzeit ist das mobile Kundenzentrum lediglich montags erreichbar.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Das Kundenzentrum Walddörfer wurde durch das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ neu aufgestellt, um den Bürgerinnen und Bürgern in Volksdorf ein verbessertes und weiterhin verlässliches, regionales Angebot bieten zu können. So wurde in den Räumen der Bücherhalle ein neues innovatives Nutzungskonzept von verschiedenen Dienstleistungseinheiten auf einer Fläche erstmals mit einem Kundenzentrum in Hamburg implementiert und gleichzeitig mit einem vergrößerten Personalstamm ein ganzjähriger Betrieb sichergestellt. Gleichzeitig hat das Projekt neue Technik eingeführt. So ist es beispielsweise nun möglich, seinen Ausweis direkt und ohne Umweg über einen Fotografen oder einen Passbildautomaten im Kundenzentrum Walddörfer zu beantragen und vor Ort durch die Biometriestation Bild, Fingerabdrücke und Unterschrift erfassen zu lassen. Bevor die Corona-Pandemie wesentlichen Einfluss auf das öffentliche Leben gewann, konnten die Kundinnen und die Kunden mögliche Wartezeiten vor Ort auch zum Stöbern in der Bücherhalle nutzen und wurden durch einen mitgegebenen Summer zum Termin aufgerufen. Die von Bürgerinnen und Bürgern aus den Walddörfern stark frequentierten und an wichtigen Arbeits- und Verkehrswegen gelegenen zentralen Kundenzentren Wandsbek und Barmbek-Uhlenhorst sind nun neu von montags bis freitags von 7 bis 19 Uhr mit einem verbesserten Dienstleistungsangebot erreichbar. Zusätzlich wurde auch die Möglichkeit geschaffen, am Samstag im Kundenzentrum Hamburg-Mitte Einwohnerdienstleistungen zu erhalten.

Die Kundenzentren bemühen sich auch unter der Sonderbelastung der Corona-Pandemie die Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger in der gewohnten Qualität anzubieten. Die Situation erfordert jedoch auch situations- und lageabhängige Anpassungen sowie flexible Lösungen, wie zum Beispiel die aus Infektionsschutzgründen notwendigen Einschränkungen des Publikumsverkehrs in den Kundenzentren. Eine weitere Anpassung an die besonderen Bedingungen einer Pandemie-Situation stellt auch das veränderte Angebot im Kundenzentrum Walddörfer dar. Um auf der einen Seite einen sicheren Betrieb und auf der anderen Seite mindestens den gleichen Service für die Volksdorferinnen und Volksdorfer zu bieten, wurde zur Entzerrung der Kundenströme

der Betrieb der Bücherhalle und der des Kundenzentrums entkoppelt und gleichzeitig das Terminangebot ausgeweitet. Auf diese Weise können die Bürgerinnen und Bürger sowohl die Bücherhalle als auch das dortige Kundenzentrum mit möglichst wenigen Einschränkungen nutzen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Warum genau wurden die Öffnungszeiten des Kundenzentrums Walddörfer reduziert und auf einen Öffnungstag pro Woche verringert?*

Frage 2: *Wurde die Bezirksversammlung Wandsbek über die Veränderung der Öffnungszeiten unterrichtet?*

Wenn ja, wann und in welcher Form?

Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Das Einhalten von den durch die Corona-Situation aktuell vorgeschriebenen Sicherheitsmaßnahmen ist in einer gemeinsamen Nutzung von Bücherhalle und Kundenzentrum aktuell nicht umsetzbar. Somit ist die Öffnungszeit für das Kundenzentrum aktuell auf einen Tag (Montag), an dem die Bücherhalle geschlossen ist, begrenzt. Durch die Erweiterung der Öffnungszeiten an diesem Wochentag auf 7 Uhr bis 19 Uhr und einer Verstärkung des eingesetzten Personals, führt diese Maßnahme insgesamt zu einem höheren Terminangebot für die Bürgerinnen und Bürger.

Mit einer Veränderung der Öffnungszeiten wurde erst im Juli 2020 begonnen. Eine Unterrichtung der Bezirksversammlung erfolgt nach der Sommerpause.

Frage 3: *Gemäß Drs. 21/12172 lief der Kooperationsvertrag mit der Bücherhalle für das mobile Kundenzentrum Walddörfer zunächst nur bis zum 29. Februar 2020. Für welchen Zeitraum wurde der Vertrag mit welchen wesentlichen Inhalten verlängert?*

Frage 4: *Welche genauen Vereinbarungen und Vorgaben enthält der Kooperationsvertrag für die Öffnungszeiten des Kundenzentrums Walddörfer?*

Antwort zu Fragen 3 und 4:

Der Vertrag wurde bis zum 31. August 2020 verlängert. Es ist geplant den Vertrag bis zum 31. Dezember 2020 zu verlängern. Wesentlicher Inhalt des Vertrags ist weiterhin der Betrieb eines mobilen Kundenzentrums in den Räumen der Bücherhalle. In der Vereinbarung ist geregelt, dass der Mieter die Öffnungszeiten für seine Dienstleistungen festlegt, den Vermieter informiert und sich mit ihm abstimmt und dann die Öffnungszeiten bekannt gibt.

Frage 5: *Welche Veränderungen sind im Termin- und Serviceangebot des mobilen Kundenzentrums Walddörfer in den nächsten zwölf Monaten geplant?*

Antwort zu Frage 5:

Es sind bis zum 31. Dezember 2020 keine Änderungen geplant. Für den Zeitraum nach dem Abschluss des Projekts sind die weiteren Überlegungen und Planungen noch nicht abgeschlossen.

Frage 6: *Welche Planungen und Überlegungen gibt es insgesamt zur Fortführung des mit dem bis Ende 2020 befristeten Projekt KUZ (Neuorganisation Kundenzentren) eingerichteten mobilen Kundenzentrumsteams sowie des zentralen Leitstands durch welche Stelle?*

Antwort zu Frage 6:

Die Überlegungen und Planungen sind hierzu noch nicht abgeschlossen.

Frage 7: *Wie viele Mitarbeiter und wie viele VZÄ sind derzeit in jeweils welchen Bereichen bei dem Projekt KUZ beschäftigt?*

Antwort zu Frage 7:

In den Kundenbereichen sind als Sachbearbeiterinnen beziehungsweise Sachbearbeiter 68 Personen mit 65,65 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) sowie 14 Hauptsachbearbeiterinnen beziehungsweise Hauptsachbearbeiter mit 14 VZÄ beschäftigt. In dem Bereich Leitstand sind sieben Personen mit 6,4 VZÄ beschäftigt. Insgesamt sind somit 89 Personen mit 86,05 VZÄ beschäftigt.