

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 16.12.20

und Antwort des Senats

Betr.: Kurz vor dem Jahreswechsel: Wie geht es 2021 weiter beim Kundenzentrum Walddörfer und beim Projekt KUZ insgesamt?

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.

Aus der Antwort des Senats in Drs. 22/817 geht hervor, dass der Vertrag für das Kundenzentrum lediglich bis zum 31.12.2020 verlängert werden sollte. Bislang wurde das mobile Kundenzentrum vom Projekt KUZ der Finanzbehörde betrieben. Laut Drs. 22/2400 endet das Projekt am Jahresende 2020 und geht dann in den Linienbetrieb über. Zum Zeitpunkt der Drs. 22/817 waren noch 89 Personen bei diesem Projekt beschäftigt.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Die Hamburgische Bürgerschaft hat mit Drs. 21/7805 den Senat ersucht, im Rahmen einer Angebotsoffensive Hamburgs Kundenzentren für die Bürgerinnen und Bürger zu stärken, zu vereinheitlichen und qualitativ aufzuwerten.

Im Zuge der Umsetzung wurden durch das entsprechend eingesetzte Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ (KUZ) Bedarfsschwerpunkte ermittelt. Es sind Kernkundenzentren mit einheitlichen Öffnungszeiten, regionale Kundenzentren mit bedarfsorientierten Öffnungszeiten und besondere Angebote für darüber hinausgehende Bedarfe eingerichtet worden.

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.

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 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.

Das Projekt KUZ wurde bis zum 30. September 2021 verlängert und der Landesbetrieb Kasse.Hamburg (K.HH) mit der weiteren Durchführung gemäß der Drs. 21/7805 beauftragt. Die Planungen zur Beendigung des Projektes KUZ sind auch aufgrund der aktuellen Lage in der Corona-Pandemie noch nicht abgeschlossen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Welche genauen Planungen gibt es für das mobile Kundenzentrum Walddörfer über den 31.12.2020 hinaus? Welche Veränderungen sind im Termin- und Serviceangebot des mobilen Kundenzentrums Walddörfer in den nächsten zwölf Monaten geplant?*

Frage 2: *Wann wurde der Kooperationsvertrag mit der Bücherhalle für das mobile Kundenzentrum Walddörfer für welchen genauen Zeitraum verlängert?*

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Es sind keine Änderungen geplant. Aktuell wird mit der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen eine Verlängerung um zwei Jahre abgestimmt.

Frage 3: *Welche genauen Vereinbarungen und Vorgaben enthält der Kooperationsvertrag für die Öffnungszeiten des Kundenzentrums Walddörfer?*

Antwort zu Frage 3:

Die aktuellen Öffnungszeiten sind abgestimmt und es gibt keine Planungen einer Änderung.

Frage 4: *Wie sieht insgesamt der Übergang des Projektes KUZ in den Linienbetrieb zum Jahresende 2020 im Einzelnen aus?*

Antwort zu Frage 4:

Zum Jahresende 2020 wird es keinen Übergang in einen Linienbetrieb geben, da das Projekt bis zum 30. September 2021 verlängert wurde. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 5: *Wie viele Mitarbeiter und wie viele VZÄ sind derzeit in jeweils welchen Bereichen bei dem Projekt KUZ beschäftigt?*

Antwort zu Frage 5:

Aktuell sind 70,19 VZÄ im Projekt in den Kundenzentren der Bezirksamter beschäftigt. Davon 55,29 VZÄ Sachbearbeitungen und 14,90 VZÄ Hauptsachbearbeitungen.

Frage 6: *Wie viele Mitarbeiter und wie viele VZÄ gehen mit Abschluss des Projektes zu welchem Termin auf jeweils welche Einzelpläne der Bezirksamter über?*

Frage 7: *In jeweils welcher Höhe und ab wann erhalten welche Einzelpläne der Bezirksamter im Zuge des Übergangs des Projektes in den Linienbetrieb zusätzliche Mittel für Personal- und Sachkosten?*

Frage 8: *Wie viele Stellen wurden oder werden für die Kundenzentren in jeweils welchen Einzelplänen der Bezirksamter für den Übergang des Projektes KUZ in den Linienbetrieb neu geschaffen?*

Frage 9: *Wie viele Mitarbeiter auf für das Projekt KUZ geschaffenen Stellen sollen aus welchen genauen Gründen und für welchen genauen Zeitraum beim Landesbetrieb Kasse.Hamburg verbleiben?*

Frage 10: *Welche Behörde wird nach Ablauf des Projektes KUZ für den Betrieb des eingerichteten Leitstands sowie die mobilen Kundenzentrums-teams zuständig sein? Wann wurde dies durch wen entschieden?*

Antwort zu Fragen 6 bis 10:

Siehe Antwort zu 4. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.