

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 28.07.21

### **und Antwort des Senats**

**Betr.:** **Wie geht es nach Ablauf des Projektes KUZ beim Kundenzentrum Walddörfer weiter?**

**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 inzwischen jedoch die Servicezeiten wieder eingeschränkt und ein Öffnungstag gestrichen.*

*Bislang wird das mobile Kundenzentrum vom Projekt KUZ betrieben. Laut Drs. 22/2610 und 22/3674 wurde das Projekt zuletzt bis zum 30.09.2021 verlängert.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

**Einleitung für die Antworten:**

Das Projekt zur Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg wurde zur Steigerung der Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung im Sinne des bürgerschaftlichen Ersuchens aus Drs. 21/7805 eingesetzt. In der 22. Legislaturperiode wechselte die Zuständigkeit für die Bezirksaufsicht von der Finanzbehörde in die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFGB). Da es sich nicht um ein Projekt der Bezirksaufsicht handelt, ist die Zuständigkeit in der Finanzbehörde verblieben.

Die Verlängerung des Projekts KUZ bis zum 30. September 2021 ist notwendig, um die Projektevaluation gemeinsam abzuschließen und zu entscheiden, wie die Kundenzentrumsstruktur zukünftig gestaltet werden soll. Dabei steht im Fokus, dass die erreichten Ziele im Bereich der effizienten und modernen Kundenzentrumsstruktur für die Bürgerinnen und Bürger in Hamburg dauerhaft erhalten bleiben. Eine noch zu treffende Ressourcenregelung für den Übergang in die Linienorganisation wird mit einer gesonderten Drucksache vorgelegt (siehe auch Drs. 22/3674). Die Überlegungen zur Weiterentwicklung der Kundenzentren sind deshalb zu diesem Zeitpunkt 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 30.09.2021 hinaus?*

**Frage 2:** *Welche Veränderungen sind im Termin- und Serviceangebot des mobilen Kundenzentrums Walddörfer in den nächsten zwölf Monaten geplant?*

**Antwort zu Fragen 1 und 2:**

Die Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen. Derzeit sind keine Änderungen in Bezug auf das mobile Kundenzentrum Walddörfer geplant.

**Frage 3:** *Mit welchen Ergebnissen wurde die Evaluation des Projektes KUZ abgeschlossen? Welchen Stellen liegt seit wann der Evaluationsbericht vor?*

**Antwort zu Frage 3:**

Siehe Vorbemerkung. Der Entwurf des Evaluationsberichts wurde der Lenkungsgruppe am 07. Dezember 2020 vorgelegt. In der Lenkungsgruppe sind die Bezirksämter Harburg, Hamburg-Mitte und Hamburg-Nord, die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke, die Behörde für Inneres und Sport, die Senatskanzlei, die Finanzbehörde sowie einzelne Personalräte und die Spitzenorganisationen der zuständigen Gewerkschaften und Berufsverbände vertreten.

**Frage 4:** *Wie sieht insgesamt der Übergang des Projektes KUZ in die Linienorganisation im Einzelnen aus?*

**Antwort zu Frage 4:**

Zum Leitstand siehe Drs. 22/3674. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

**Frage 5:** *Wie viele Mitarbeiter und wie viele VZÄ sind derzeit in welchen Bereichen im Projekt KUZ beschäftigt? Welchen Behörden sollen die Mitarbeiter nach dem 30.09.2021 zugeordnet werden?*

**Antwort zu Frage 5:**

Das Projektpersonal ist aktuell in folgenden Funktionen in den Kundenzentren und im Leitstand tätig.

Tabelle

Bereich	VZÄ
Kundenzentren	
Teamleitung	1
Hauptsachbearbeitung	8,68
Sachbearbeitung	60,35
Leitstand	
Leitung	0,94
Leitstand Controlling und Personal	2,5
Summe	73,47

Die Überlegungen zur späteren Zuordnung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind noch nicht abgeschlossen.

**Frage 6:** *Welche Behörde wird nach Ablauf des Projektes KUZ für die mobilen Kundenzentrums-Teams zuständig sein? Wann wurde dies durch wen entschieden?*

**Antwort zu Frage 6:**

Siehe Vorbemerkung.