



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Wandsbek  
Bezirksversammlung

<b>Anfrage gem. § 24 BezVG (Kleine Anfrage)</b>  CDU Bezirksfraktion Wandsbek Sandro Kappe (CDU-Fraktion), Sören Niehaus (CDU-Fraktion) Philipp Hentschel (CDU-Fraktion), Eckhard H. Graage (CDU-Fraktion) Ivonne Kussmann (CDU-Fraktion)	Drucksachen-Nr.: <b>20-5080</b> Datum: 10.11.2017 Status: öffentlich
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

**Bezirk Wandsbek: Änderung der Öffnungszeiten der Kundenzentren**  
**Kleine Anfrage vom 10.11.2017**

**Sachverhalt:**

Besorgte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren haben sich mit der Bitte an die CDU-Fraktion gewandt, die Öffnungszeiten der Wandsbeker Kundenzentren (KUZ) insbesondere für ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger weiter zu gewährleisten.

Hintergrund ist, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wandsbeker Kundenzentren mitgeteilt wurde, dass ab 01. April 2018 alle Wandsbeker Kundenzentren, mit Ausnahme des KUZ Wandsbek, nur noch einmal in der Woche geöffnet sein sollen. Mit Hilfe von mobilen Teams sollen die „kleineren“ Kundenzentren einmal in der Woche besetzt werden. Das weitere Personal soll bei dem Kundenzentrum Wandsbek eingesetzt werden.

Nachdem das Kundenzentrum Volksdorf quasi geschlossen worden ist, sollen die Öffnungszeiten der anderen „kleineren“ Kundenzentren deutlich eingeschränkt werden.

Die Kundenzentren stehen durch die Reduzierung von Öffnungszeiten unter Druck. In den fünf Wandsbeker Kundenzentren können die Bürgerinnen und Bürger ihre Melde- und Ausweisangelegenheiten regeln. Insbesondere ältere Menschen und Menschen mit Behinderung sind auf kurze Wege und einen Kontakt vor Ort angewiesen. Durch die Änderung der Öffnungszeiten werden die Bürgerinnen und Bürger gezwungen sein, das KUZ Wandsbek aufzusuchen. Dies ist nicht hinnehmbar.

## Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

Das Bezirksamt antwortet wie folgt:

21.11.2017

### Vorbemerkung:

Das Bezirksamt Wandsbek weist darauf hin, dass der o.g. Sachverhalt nicht den Tatsachen entspricht. Es wird davon ausgegangen, dass die Fragesteller sich auf das Projekt „Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg“ beziehen.

Das Projekt „Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg“ hat die Neustrukturierung der Kundenzentren der Bezirksamter und die Umsetzung des Bürgerschaftlichen Ersuchens „Angebotsoffensive für Hamburgs Kundenzentren: schnellere Terminvergabe, einheitliche und längere Öffnungszeiten, Ausweitung der digitalen Angebote“ (Drs. 21/7805) zum Gegenstand. Um den Bürgerinnen und Bürgern bei der Inanspruchnahme der Leistungen der Kundenzentren ein modernes, kundenfreundliches Angebot zu machen, gleichzeitig aber die Personalressourcen mit moderner Technikunterstützung möglichst wirtschaftlich einzusetzen, ist von dem überbezirklichen Projekt eine Umstrukturierung der Wandsbeker Kundenzentren und Verbesserung des Angebotes geplant. Gemäß Projekteinsatzungsverfügung liegt die Verantwortlichkeit für Meldewesen und die Umstrukturierung bei dem Projekt der Finanzbehörde. Die Fragen 1, 6, 9, 10, 17, 18, 19, 20 und 23 sind im Rahmen eines Auskunftsersuchen nach §27 BezVG an die Fachbehörde zu richten.

- 1) Welche Öffnungszeiten sind für die Wandsbeker Kundenzentren ab dem 01.04.2018 geplant?

Siehe Vorbemerkung. Nach den Planungen des Projektes sollen die Öffnungszeiten schrittweise ausgeweitet werden.

- 2) Wie viele Beschäftigte arbeiten im Bereich der Wandsbeker Kundenzentren?

Kundenzentrum	Personen
KUZ 1 - Wandsbek	19
KUZ 2 – Bramfeld	12
KUZ 3 – Alstertal	13
KUZ 4 – Walddörfer	3
KUZ 5 - Rahlstedt	12
Summe	59

Stand 15.11.2017 inkl. Leitungen (außer KUZ 4, dort Leitung in Personalunion durch Leitung KUZ 3)

- 3) Wie viele ausgestattete Arbeitsplätze für Mitarbeiter des Kundenzentrums weist das Kundenzentrum Wandsbek auf?

Im Publikumsbereich bestehen insgesamt 15 Arbeitsplätze, dazu kommen 4 Arbeitsplätze Backoffice und Leitung.

- 4) Werden alle Beschäftigte des Bereiches „KUZ Wandsbek“ gleichzeitig im Kundenzentrum Wandsbek arbeiten?

Nein

- 5) Wie viele Beschäftigte des Bereiches „KUZ Wandsbek“ können gleichzeitig im Kundenzentrum Wandsbek arbeiten?

*Siehe Antwort zu Frage 3.*

- 6) Sind für die Verstärkung des Kundenzentrums Wandsbek Umbaumaßnahmen oder Umsetzungen von Bereichen im Bezirksamt Wandsbek erforderlich? Wenn ja, welche und mit welchen Kosten ist zu rechnen?

*Für die Umstellung auf eine längere Öffnungszeit sind keine Umbaumaßnahmen erforderlich. Erforderliche Umsetzungsmaßnahmen werden vom Projekt geplant.*

*Unabhängig von o.g. Umstellung teilt das Bezirksamt Wandsbek mit, dass im Kundenzentrum Wandsbek kurzfristig eine Modernisierung der Belüftungsanlage und die Erneuerung der Aufrufanlage erforderlich wird. Diese soll zu Beginn des Jahres 2018 erfolgen. Die Planungen befinden sich in der Endphase. Das Bezirksamt wird nach Abschluss der Planungen umgehend über die erforderlichen Maßnahmen informieren.*

- 7) Wann wurden die geänderten Öffnungszeiten der KUZ beim Personalrat beantragt?

- 8) Wurden die geänderten Öffnungszeiten der Wandsbeker KUZ bereits vom Personalrat positiv beschieden? Wenn ja, wann?

*Zu 7. und 8.:*

*Für die Einführung einer Öffnungszeit von 60-Wochenstunden besteht eine Vereinbarung nach § 93 Hamburgisches Personalvertretungsgesetz zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) und dem DBB Beamtenbund und Tarifunion Hamburg sowie dem Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) -Bezirk Nord- vom 18. September 2017.*

- 9) Wann sollen die geänderten Öffnungszeiten der Bezirksversammlung bekannt gegeben werden?

*Siehe Vorbemerkung.*

- 10) Wann und wie wurde die Entscheidung getroffen die Öffnungszeiten der KUZ anzupassen?

*Siehe Vorbemerkung.*

- 11) Bis wann laufen die Mietverträge der jeweiligen Kundenzentren?

*In den Mietobjekten befinden sich auch andere Dienststellen und es besteht keine ausschließliche Nutzung für ein Kundenzentrum. Hier bildet die Belegenheit Walddörfer die Ausnahme.*

*Bis auf die Farmsener Landstraße 202 sind die Mietobjekte langfristig angemietet mit jeweiliger Option auf Verlängerung. Die Verlängerungsmöglichkeit wird dann rechtzeitig vor regulärem Laufzeitende geprüft.*

<i>Mietobjekt/ Dienst- gebäude</i>	<i>Laufzeit Mietver- trag bis</i>	<i>Aktuelle Fläche des Kundenzen- trums in m<sup>2</sup></i>	<i>Fläche des Kundenzen- trums in m<sup>2</sup> im Jahr 2014</i>
<i>Rahlstedt, Rahlsted- ter Str. 151-157</i>	<i>31. Mai 2026, Opti- on Verlängerung 2 x 5 Jahre</i>	<i>ca. 336</i>	<i>ca. 336</i>
<i>Bramfeld, Herthastr. 20</i>	<i>31. Mai 2021, Opti- on Verlängerung 5 Jahre</i>	<i>ca. 220</i>	<i>ca. 220</i>
<i>Alstertal, Wentzel- platz 5-7</i>	<i>31. Dezember 2021, Option Ver- längerung 5 Jahre</i>	<i>ca. 250</i>	<i>ca. 250</i>
<i>Wandsbek, Schloß- str. 60</i>	<i>31. Mai 2031</i>	<i>ca. 366</i>	<i>ca. 366</i>
<i>Walddörfer, Farmse- ner Landstr. 202</i>	<i>22. Januar 2018</i>	<i>ca. 310</i>	<i>ca. 310</i>

12) Ist geplant die Mietverträge der Kundenzentren zu verlängern?

*Siehe Antwort auf Frage 11.*

13) Wie viel qm weisen die jeweiligen Kundenzentren auf?

*Siehe Antwort auf Frage 11.*

14) Wie viel qm wiesen die KUZ im Jahr 2014 auf?

*Siehe Antwort auf Frage 11.*

15) Wurden bereits Maßnahmen getroffen, um Kundenzentren komplett zu schließen?  
Wenn ja, welche?

*Der Mietvertrag für das Kundenzentrum Walddörfer wurde nicht verlängert und das Kunden-  
zentrum Walddörfer soll ein Mobiles Kundenzentrum werden.*

16) Wurden bereits Maßnahmen getroffen, um die Mietverträge der KUZ anzupassen?  
Wenn ja, welche?

*Nein, siehe Antwort auf Frage 11.*

17) Sind die KUZ mit den geänderten Öffnungszeiten noch wirtschaftlich zu betreiben?

*Die Wirtschaftlichkeit des Betriebs der Kundenzentren ist Gegenstand des o.g. Projekts.*

18) Wurde eine Wirtschaftlichkeitsprüfung der Standorte der KUZ vorgenommen? Wenn ja, welche Ergebnisse wurden erzielt?

*Siehe Antwort auf Frage 17.*

19) Wie viele Beschäftigte sind als mobile Teams für die jeweiligen Kundenzentren vorgesehen und wie viele Vorgänge können an den jeweiligen Standorten maximal bearbeitet werden?

*Siehe Vorbemerkung. Die Mobilien Kundenzentren werden vom eingangs genannten Projekt organisiert und betrieben.*

20) Auf welcher empirischen Grundlage beruhte die Entscheidung des Bezirksamts, die Öffnungszeiten der Kundenzentren so deutlich zu ändern?

*Siehe Vorbemerkung.*

21) Ist dem Bezirksamtsleiter noch bekannt, dass im Rahmen der geänderten Öffnungszeiten für das KUZ Volksdorf die Öffnungszeiten für weiteren KUZ erweitert werden sollten? Warum wird diese Vereinbarung/Abmachung nicht eingehalten?

*Ja, das Kundenzentrum Alstertal wird ab dem 2. Januar 2018 die Öffnungszeiten wie folgt erweitern: montags, mittwochs und freitags von 7.30 bis 13.30 Uhr, dienstags und donnerstags von 9.00 bis 18.00 Uhr.*

22) Ist dem Bezirksamtsleiter noch bekannt, dass die geänderten Öffnungszeiten für das KUZ Volksdorf mit der Nähe, den Öffnungszeiten und der guten Erreichbarkeit des KUZ Alstertal begründet wurde? Warum wird diese Vereinbarung/Abmachung nicht eingehalten?

*Siehe Antwort zu Frage 21.*

23) Auf Grundlage der derzeitigen Öffnungszeiten der KUZ wurde das KUZ Volksdorf geschlossen. Durch die Reduzierung der Öffnungszeiten der kleineren KUZ liegt ein neuer Sachverhalt vor. Wird die Entscheidung, das KUZ Volksdorf zu schließen, erneut bewertet? Wenn nein, warum nicht?

*Siehe Vorbemerkung.*

24) Ist aus der Sicht des Bezirksamtes Wandsbek weiterhin eine gute Erreichbarkeit der KUZ möglich? Wenn ja, welche Planungen liegen dieser Aussage zur Grunde?

*Ja, die Kundenzentren des Bezirksamtes Wandsbek sind weiterhin mit dem Öffentlichen Personennahverkehr gut zu erreichen.*

**Anlage/n:**  
keine Anlage/n