



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Wandsbek  
Bezirksversammlung

<b>Anfrage gem. § 24 BezVG (Kleine Anfrage)</b>	Drucksachen-Nr.: <b>20-5246</b>
<b>Sandro Kappe (CDU-Fraktion)</b>	Datum: 08.12.2017
	Status: öffentlich

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

**Kundenzentrum Bramfeld: Änderung der Öffnungszeiten**  
**Kleine Anfrage vom 08.12.2017**

**Sachverhalt:**

Mit Drucksache 20-5154 teilt das Bezirksamt Wandsbek mit, dass ein Betrieb von mehr als 15 Standorten mit 60 Stunden pro Woche aus wirtschaftlichen und organisatorischen Gründen als nicht sinnvoll erscheint. Aufgrund dessen wurde entschieden, auch in Bramfeld einen mobilen Kundenservice einzurichten.

Leider wurden die Fragen zu den Öffnungszeiten des mobilen Kundenservices in Bramfeld nur unzureichend beantwortet. Es ist davon auszugehen, dass nach Festsetzung der Öffnungszeiten des mobilen Kundenservices in Volksdorf, die Öffnungszeiten für den mobilen Service in Bramfeld ebenfalls feststehen.

**Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:**

*Das Bezirksamt antwortet wie folgt:*

19.12.2017

- 1.) Seit wann ist dem Bezirksamt Wandsbek bekannt, dass die Öffnungszeiten des Kundenzentrums Bramfeld reduziert werden sollen?

*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; siehe auch Drucksache-Nr. 20/5080. Das Projekt informiert die Bezirksamter regelmäßig über den aktuellen Sachstand. Auf der Sitzung der Dezer-natsleitungen Bürgerservice am 20. September 2017 wurde dem Bezirksamt erstmalig*

*bekanntgegeben, dass mit der Einführung der 60-Wochenstunden Öffnungszeit im Kundenzentrum Wandsbek-Kern das Kundenzentrum Bramfeld in einen mobilen Standort umgewandelt werden soll.*

- 2.) Seit wann ist dem Bezirksamt Wandsbek bekannt, dass das Projekt "Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg" die Schließung des Kundenzentrums Bramfeld vorsieht?

*Das Kundenzentrum Bramfeld wird nicht geschlossen, sondern als mobiler Standort betrieben.*

- 3.) Seit wann ist dem Bezirksamt Wandsbek bekannt, dass das Kundenzentrum Bramfeld durch einen mobilen Service ersetzt werden soll?

*Siehe Antwort zu 1).*

- 4.) Wieso hat das Bezirksamt Wandsbek die kleinen Anfragen der CDU-Fraktion zum Kundenzentrum Bramfeld nur unzureichend beantwortet, wenn doch die Ergebnisse des Projektes "Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg" dem Bezirksamt Wandsbek bereits bekannt waren?

*Die Anfrage wurde nicht unzureichend beantwortet.*

- 5.) Hat das Bezirksamt Wandsbek die Möglichkeit in eigener Zuständigkeit das Kundenzentrum Bramfeld nicht zu schließen? Wenn ja, welche Möglichkeiten bestehen? Wenn nein, warum nicht?

*Nein; s. Vorbemerkung Drucksache-Nr. 20-5080.*

- 6.) Wie bewertet die Verwaltung die Schließung des Kundenzentrums Bramfeld?

*Siehe Antwort zu 2.).*

- 7.) In welcher Örtlichkeit ist der mobile Kundenservice in Bramfeld angedacht?

*Der mobile Standort wird in den Räumen des Kundenzentrums Bramfeld, Standort Herthastraße 20, stattfinden.*

- 8.) Wie oft in der Woche und wie lange soll der mobile Kundenservice in Bramfeld angeboten werden?

*Die Öffnungszeiten des mobilen Standorts Bramfeld sind in Planung und werden noch mitgeteilt. Siehe auch Drucksache-Nr. 20-5215.*

- 9.) Ist die Liegenschaft "Kundenzentrum Bramfeld" mit der Einführung des mobilen Kundenservice noch wirtschaftlich zu betreiben? Wenn ja, wieso? Wenn nein, welche Planungen sind angedacht?

*Ja. Am Standort Herthastraße 20 befinden sich weitere Dienststellen des Bezirksamts sowie eine Informations- und Annahmestelle (IAS) des Finanzamtes.*

10.) Mit Drucksache 20-5154 teilt das Bezirksamt mit, dass das Kundenzentrum Bramfeld weiter eigenständig bleiben soll. Wie definiert das Bezirksamt Wandsbek ein "eigenständiges Kundenzentrum"?

*Das Kundenzentrum Bramfeld bleibt melderechtlich ein eigenständiges Kundenzentrum.*

11.) Wurde den Mitarbeitern vom Kundenzentrum Bramfeld mitgeteilt, dass sie zukünftig ihre Urlaubsanträge bei den Vorgesetzten des Kundenzentrum Wandsbek zu stellen haben? Wenn ja, warum teilt das Bezirksamt Wandsbek auf Anfrage der CDU-Fraktion mit, dass das Kundenzentrum Bramfeld eigenständig bleiben soll?

*Ja. Siehe Antwort zu 10.). Siehe auch Drucksache-Nr. 20-5080 und Drucksache-Nr. 20-5154.*

12.) Wurde den Mitarbeitern des Kundenzentrums Bramfeld mitgeteilt, dass sie nun nicht mehr dem Kundenzentrum Bramfeld angehören? Wenn ja, warum teilt das Bezirksamt Wandsbek auf Anfrage der CDU-Fraktion mit, dass das Kundenzentrum Bramfeld eigenständig bleiben soll?

*Ja. Siehe zu Antwort 10.). Siehe auch Drucksache-Nr. 20-5080 und Drucksache-Nr. 20-5154.*

13.) Mit Drucksache 20-5080 teilt das Bezirksamt Wandsbek mit, dass die Öffnungszeiten der Kundenzentren schrittweise erweitert werden sollen. Wieso wurde diese Antwort gegeben, wenn den Mitarbeitern des Bezirksamtes bereits mitgeteilt worden ist, dass ein mobiler Kundenservice mit kürzeren Öffnungszeiten für Bramfeld vorgesehen ist?

*Die Frage zu 1) der Drucksache-Nr. 20-5080 und die entsprechende Antwort des Bezirksamts bezogen sich auf alle Wandsbeker Kundenzentren, deren Öffnungszeiten insgesamt schrittweise ausgeweitet werden. Im Übrigen siehe Vorbemerkung Drucksache-Nr. 20-5080.*

14.) Wie sollen zukünftig die Räumlichkeiten des Kundenzentrums Bramfeld genutzt werden?  
14a) Welche Planungen sind angedacht?

*Siehe zu Antwort 7.).*

14b) Sollte es noch keine Planungen geben, warum wurden noch keine vorgenommen?

*Entfällt.*

#### **Anlage/n:**

keine Anlage/n