

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thilo Kleibauer (CDU) vom 05.04.16

und Antwort des Senats

Betr.: Was passiert mit dem Kundenzentrum Walddörfer?

Im Jahr 2008 wurde das neue Kundenzentrum Walddörfer in modernen und barrierefreien Räumen direkt am U-Bahnhof Volksdorf eröffnet. Bereits vor drei Jahren wollten der SPD-Bezirksamtsleiter und seine rot-grüne Bezirkskoalition das Kundenzentrum wieder schließen. Der massive Widerstand vor Ort und ein von vielen Volksdorfer Initiativen unterstütztes Bürgerbegehren stoppte diese Pläne. Damals wurde vereinbart, dass im Einzelfall eingeschränkte Öffnungszeiten bei personellen Vakanzzeiten möglich sind. Im letzten Jahr wurde das Kundenzentrum dann allerdings für neun Wochen komplett geschlossen und auch für den Zeitraum von 27.06. bis zum 26.08.2016 wurde eine erneute komplette Schließung durch das Bezirksamt angekündigt. Dieser Umgang mit bürgernahen Dienstleistungsangeboten und den im Rahmen des Bürgerbegehrens gemachten Zusagen ist nicht akzeptabel. Der Mietvertrag des Bezirks mit der Sprinkenhof GmbH läuft gemäß Drs. 20/7862 noch bis zum 22.01.2018.

Ich frage den Senat:

- 1. Planen, prüfen oder erwägen die zuständigen Stellen eine Schließung des Kundenzentrums Walddörfer mit Beendigung des Mietvertrages Anfang 2018?*
- 2. Soll der Mietvertrag für das Kundenzentrum Walddörfer auf Basis der bestehenden Option für fünf Jahre verlängert werden?*

Die Planungen und Überlegungen hierzu sind noch nicht abgeschlossen.

- 3. Bis wann muss seitens des Bezirksamtes als Mieter das Optionsrecht für eine Verlängerung des Mietverhältnisses ausgeübt werden?*

Bis spätestens sechs Monate vor Ablauf der festen Vertragslaufzeit.

- 4. Wie war in den Jahren 2014 und 2015 jeweils in den einzelnen Hamburger Kundenzentren das Verhältnis der geleisteten Geschäftsvorfälle zu den angefallenen Personal- und Sachkosten?*

Zu den von den Bezirksamtern noch nicht abschließend bewerteten Daten: siehe Anlage.

- 5. Wie viele Planstellen gibt es zurzeit im Kundenzentrum Walddörfer und wie viele Stellen davon sind aus welchen Gründen nicht besetzt? Wie vergleicht sich dies mit dem Stellenbestand und der Stellenbesetzung am 30.06.2015 sowie am 31.12.2015?*

Vier, die zu allen erfragten Zeitpunkten besetzt waren.

6. *Seitens des Senats wurde eine personelle Verstärkung für die Hamburger Kundenzentren angekündigt. In welchem Umfang wird dies zu einer Verbesserung der Besetzung sowie der Terminangebote und Öffnungszeiten im Kundenzentrum Walddörfer führen?*

Siehe Drs. 21/3725. Vorhersagen zu den entsprechenden Auswirkungen auf einzelne Kundenzentren wurden nicht vorgenommen.

Anlage

| Bezirksamt | Kundenzentrum | 2014 | | 2015 | |
|---------------|----------------------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| | | Personal-kosten* | Geschäfts-fälle ** | Personal-kosten* | Geschäfts-fälle ** |
| Hamburg-Mitte | Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder | 1.307.245 € | 47.268 | 1.193.291 € | 51.654 |
| Hamburg-Mitte | Billstedt | 706.692 € | 29.449 | 720.760 € | 30.536 |
| Hamburg-Mitte | St. Pauli | 311.560 € | 14.048 | 286.380 € | 14.767 |
| Hamburg-Mitte | Wilhelmsburg*** | 374.889 € | 14.210 | 334.719 € | 6.822 |
| Altona | Altona | 880.414 € | 52.748 | 929.723 € | 50.682 |
| Altona | Blankenese | 726.735 € | 33.290 | 707.081 € | 36.021 |
| Eimsbüttel | Eimsbüttel | 948.412 € | 50.407 | 979.907 € | 55.962 |
| Eimsbüttel | Lokstedt | 586.935 € | 32.863 | 629.224 € | 31.873 |
| Hamburg-Nord | Hamburg-Nord | 767.266 € | 47.932 | 778.960 € | 52.257 |
| Hamburg-Nord | Barmbek-Uhlenhorst | 932.459 € | 41.203 | 873.109 € | 44.116 |
| Hamburg-Nord | Fuhlsbüttel | 472.196 € | 30.784 | 497.715 € | 34.701 |
| Wandsbek | Wandsbek | 756.148 € | 53.302 | 793.956 € | 51.643 |
| Wandsbek | Alstertal | 425.026 € | 25.821 | 417.899 € | 27.108 |
| Wandsbek | Bramfeld | 567.568 € | 24.637 | 545.116 € | 23.977 |
| Wandsbek | Rahlstedt | 691.130 € | 24.520 | 677.096 € | 25.110 |
| Wandsbek | Walddörfer | 283.150 € | 12.205 | 246.524 € | 8.278 |
| Bergedorf | Bergedorf | 859.022 € | 35.615 | 861.908 € | 38.320 |
| Harburg | Harburg | 562.933 € | 26.961 | 634.259 € | 36.226 |
| Harburg | Süderelbe | 423.301 € | 14.506 | 392.796 € | 13.955 |

* Personalkosten einschließlich 15 % Verwaltungsgemeinkostenzuschlag

** Geschäftsvorfälle mit Kundenkontakt

*** Das Kundenzentrum Wilhelmsburg war wegen Umbaus vom 9. März 2015 bis 30. Juni 2015 geschlossen.