

## 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.