

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Thilo Kleibauer und Dennis Gladiator (CDU) vom 14.05.13

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: SPD kürzt beim Bürgerservice – Schließung des Kundenzentrums Walddörfer (3)**

*Im Zusammenhang mit der vom Bezirksamt Wandsbek angekündigten Schließung des Kundenzentrums Walddörfer zum Jahresende 2013 ergeben sich weitere Fragen.*

*Wir fragen den Senat:*

- 1. Warum soll die Entscheidung über die Schließung des Kundenzentrums Walddörfer bereits erfolgen, bevor das bis Ende 2013 laufende Projekt zur überbezirklichen Optimierung und Standardisierung der Kundenzentren abgeschlossen ist?*

Weil es sich unabhängig von den weiter gehenden Prüfungen im Rahmen des genannten Projekts aus Sicht des Bezirksamtes um eine sinnvolle Maßnahme handelt.

- 2. Welche Alternativen zu einer Schließung des Kundenzentrums Walddörfer wurden von den zuständigen Stellen mit welchem Ergebnis geprüft?*

Keine im Hinblick auf Schließung des Kundenzentrums Walddörfer. Nur durch die Aufgabe des Standortes kann die Wirtschaftlichkeit der Kundenzentren im Bezirk Wandsbek verbessert werden.

- 3. In welchen anderen Kundenzentren sollen bei einer Schließung des Kundenzentrums Walddörfer wie viele zusätzliche Sachbearbeitungsarbeitsplätze eingerichtet werden? Wie hoch sind die damit verbundenen Kosten?*

Hierüber wurde noch nicht abschließend entschieden. Die entsprechenden Detailplanungen sind erst nach der Anhörung der Bezirksversammlung vorgesehen. Nach bisherigem Stand der Planung müssen keine zusätzlichen Sachmittel an anderer Stelle aufgewandt werden.

- 4. Im Oktober 2012 hatte das Bezirksamt Wandsbek noch hervorgehoben, dass durch die Bildung von Partner-Kundenzentren und optimierte Öffnungszeiten das Dienstleistungsangebot der Kundenzentren deutlich verbessert wurde. Was hat sich an den Rahmenbedingungen des Bezirkes zum Betrieb der Kundenzentren seit Oktober 2012 konkret verändert?*

Zum 1. Februar 2012 änderte das Bezirksamt die Öffnungszeiten der Wandsbeker Kundenzentren. Ausgangspunkt waren der Jahresbericht 2011 des Rechnungshofes (Bürgerschaft Drs. 20/20, Textzahlen 54 bis 64) und die Stellungnahme des Senats (Drs. 20/460). Auf dieser Grundlage entwickelte das Bezirksamt ein Öffnungszeitenmodell mit Partner-Kundenzentren und optimierten Öffnungszeiten. Das Bezirksamt

berichtete am 15. Oktober 2012 über die positive Entwicklung des neuen Öffnungszeitenmodells.

5. *Seit wann hat das Bezirksamt Wandsbek konkret die Möglichkeit der Reduzierung der Anzahl der Kundenzentren im Bezirksamtsbereich geprüft?*

Konkretere Überlegungen zu dieser Frage wurden 2012 aufgenommen.

6. *Wurden in diesem Zusammenhang bereits Gespräche mit den Vermietern von für die Bezirksverwaltung angemieteten Flächen geführt?*

*Wenn ja, wann, durch wen, für welchen Standort und mit welchem Ergebnis?*

Nein, entsprechende Aufträge würden erst nach der Anhörung der Bezirksversammlung erteilt werden.

7. *Wie viele Stellen (Anzahl der VZÄ) sind derzeit jeweils in den einzelnen Kundenzentren im Bezirk Wandsbek besetzt? Welche Veränderungen in der Stellenbesetzung hat es seit dem 01.10.2012 gegeben?*

	Besetzung zum 01.10.2012	Besetzung zum 01.05.2013
<b>Kundenzentrum Wandsbek KUZ 1</b>	15,44	16,21
<b>Kundenzentrum Bramfeld KUZ 2</b>	10,40	9,65
<b>Kundenzentrum Alstertal KUZ 3</b>	8,31	8,31
<b>Kundenzentrum Walddörfer KUZ 4</b>	6,64	6,64
<b>Kundenzentrum Rahlstedt KUZ 5</b>	11,75	11,75
<b>Summe</b>	<b>52,54</b>	<b>52,56</b>

(Quelle: Bezirksamt Wandsbek. Die Abteilung für Ausländerangelegenheiten, KUZ 12, wurde nicht berücksichtigt)

8. *Wie viele Stellen werden in den Wandsbeker Kundenzentren planmäßig bis Ende 2014 frei? Sollen diese Stellen nachbesetzt werden?*

Keine. Im Übrigen: entfällt.

9. *Gemäß der Antwort des Senats in der Drs. 20/7862 wird die Wirtschaftlichkeit und Leistungsstärke der einzelnen Kundenzentren an der Anzahl der geleisteten Geschäftsfälle sowie an den dafür eingesetzten personellen und sächlichen Ressourcen bemessen. Wie war jeweils in den Jahren 2011 und 2012 in den einzelnen Hamburger Kundenzentren das Verhältnis der geleisteten Geschäftsfälle zu den angefallenen Personal- und Sachkosten?*

Siehe Anlage. Für sämtliche Kundenzentren erfolgt derzeit eine Validierung der Kennzahlen. Die Angaben in der Anlage stellen einen Zwischenstand dar.

10. *Sind in den vom Bezirksamt genannten Miet- und Betriebskosten für das Kundenzentrum Walddörfer auch die Kosten für den Betrieb des Behinderten-WC im Dienstgebäude Farmsener Landstraße 202 enthalten?*

*Wenn ja, in welcher Höhe?*

11. *Wird das Behinderten-WC auch nach einer möglichen Schließung des Kundenzentrums weiter im bisherigen Umfang zugänglich sein? Wer übernimmt hierfür die laufenden Kosten?*

Ja. Miete fällt für das Behinderten-WC nicht an. Die Reinigungskosten für das Behinderten-WC werden im Rahmen der Betriebskosten auf alle Mieter des Hauses umgelegt. Der entsprechende Kostenanteil ist in den gesamten Reinigungskosten des Hauses enthalten.

Das Behinderten-WC bleibt auch nach einer möglichen Schließung des Kundenzentrums zugänglich.

12. *Bis wann soll die Prüfung, ob und wie auch mit mobilen Angeboten die Schließung des Kundenzentrums aufgefangen werden kann, abgeschlossen sein?*

Siehe Drs. 20/7600.

13. *Welche Erfahrungen hat das Bezirksamt Wandsbek bislang im Einzelnen mit Angeboten des mobilen Bürgerservice gemacht?*

Nach einer Konzeptions- und Testphase führte das Bezirksamt Wandsbek zum 1. April 2009 einen mobilen Bürgerservice ein, der sich insbesondere an ältere und in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen richtete. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wandsbeker Kundenzentren boten die Dienstleistungen der Kundenzentren vor Ort in Senioren- und Pflegeeinrichtungen an und nutzten dafür Notebooks. Der mobile Bürgerservice wurde vom angesprochenen Kundenkreis positiv angenommen. Mit der Einführung des neuen elektronischen Personalausweises zum 1. November 2010 waren die Notebooks technisch nicht mehr in der Lage, den neuen Anforderungen gerecht zu werden. Deshalb hat das Bezirksamt Wandsbek den mobilen Bürgerservice eingestellt.

14. *Ist es zutreffend, dass die Vertreter des Bezirksamtes in einer Sitzung des Hauptausschusses der Bezirksversammlung Wandsbek im Januar 2013 den mobilen Bürgerservice als „erheblich störanfällig“ bezeichnet haben?*

Ja.

15. *Wodurch zeichnet sich die Störanfälligkeit des mobilen Bürgerservice im Bezirk Wandsbek bislang im Einzelnen aus?*

Siehe Antwort zu 13.

16. *Gemäß der Antwort des Senats in der Drs. 20/7862 stand der Inhalt der Vorlage zu den geplanten Standortveränderungen bereits am 19.04.2013 fest. Warum wurde die Bezirksversammlung dann erst am 29.04.2013 über die geplanten Maßnahmen informiert?*

Am 19. April 2013 wurde ein erster Entwurf erstellt. Vor der endgültigen Freigabe durch die Bezirksamtsleitung am 29. April 2013 erfolgte noch eine Information der betroffenen Mitarbeiter.

17. *Warum wurde die Fristsetzung für die Anhörung gemäß § 26 Bezirksverwaltungsgesetz durch das Bezirksamt so festgelegt, dass innerhalb der Frist nach dem Sitzungsplan der Bezirksversammlung gar keine Sitzung der Bezirksversammlung stattgefunden hätte?*

Das Bezirksamt hat keine Frist festgesetzt. Die Geschäftsstelle der Bezirksversammlung hat die übliche Vier-Wochen-Frist gesetzt, mit der der für solche Fragen auch zuständige Hauptausschuss erreicht worden wäre. Das Bezirksamt hat auf Nachfrage einer Fristverlängerung bis zum 7. Juni 2013, also nach einer regulären Sitzung der Bezirksversammlung, zugestimmt.

18. *Warum wird angesichts des vor rund fünf Jahren geleisteten Baukostenzuschusses von über 100.000 Euro für die Herstellungskosten des Gebäudes des Kundenzentrums Walddörfer eine vorzeitige Beendigung des Mietvertrages angestrebt?*

Weil die Wirtschaftlichkeit der Maßnahme trotz des Baukostenzuschusses gegeben ist.

		2011 (Stand 31.12.2011)*						
Bezirksamt	Kundenzentrum	Personalkosten	Sachkosten	kalk. Kosten	Gesamtkosten	Kosten für Sondertatbestand "ohne festen Wohnsitz" & "Zahlstelle"	Summe Geschäftsfälle umgerechnet in Jahresarbeitsminuten (JAMS)	Preis pro JAMS
Altona	Altona	873.046 €	240.716 €	22.815 €	1.136.577 €	- €	630094	1,80 €
Altona	Blankenese	654.806 €	157.184 €	21.827 €	833.817 €	- €	417814	2,00 €
Bergedorf	Bergedorf	739.990 €	67.490 €	23.529 €	831.008 €	- €	483419	1,72 €
Eimsbüttel	Eimsbüttel	773.847 €	138.576 €	19.982 €	932.406 €	- €	539474	1,73 €
Eimsbüttel	Lokstedt	512.650 €	77.955 €	14.574 €	605.179 €	- €	402538	1,50 €
Hamburg-Mitte	Billstedt	771.632 €	47.208 €	13.460 €	832.300 €	- €	405335	2,05 €
Hamburg-Mitte	Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder	1.391.072 €	33.815 €	19.480 €	1.444.367 €	45.050 €	586921	2,38 €
Hamburg-Mitte	St. Pauli	372.909 €	66.966 €	17.641 €	457.516 €	- €	170256	2,69 €
Hamburg-Mitte	Wilhelmsburg	384.695 €	85.864 €	20.226 €	490.786 €	- €	185414	2,65 €
Hamburg-Nord	Barmbek-Uhlenhorst	687.493 €	156.640 €	14.858 €	858.992 €	- €	511242	1,68 €
Hamburg-Nord	Fuhlsbüttel	418.694 €	53.710 €	11.003 €	483.407 €	- €	323247	1,50 €
Hamburg-Nord	Hamburg-Nord	768.135 €	96.324 €	37.444 €	901.903 €	- €	491373	1,84 €
Harburg	Harburg	676.778 €	77.913 €	17.012 €	771.703 €	- €	353598	2,18 €
Harburg	Süderelbe	448.030 €	74.157 €	26.508 €	548.694 €	13.515 €	216164	2,48 €
Wandsbek	Alstertal	462.226 €	60.747 €	19.761 €	542.733 €	13.515 €	351418	1,51 €
Wandsbek	Bramfeld	584.996 €	61.019 €	19.684 €	665.698 €	13.515 €	311266	2,10 €
Wandsbek	Rahlstedt	531.116 €	80.711 €	17.861 €	629.688 €	13.515 €	341170	1,81 €
Wandsbek	Walddörfer	360.151 €	71.009 €	6.868 €	438.028 €	- €	240591	1,82 €
Wandsbek	Wandsbek	637.580 €	107.897 €	23.947 €	769.425 €	- €	647657	1,19 €

		2012 (Stand 31.12.2012)*							
Bezirksamt	Kundenzentrum	Personalkosten	Sachkosten	kalk. Kosten	Gesamtkosten	Kosten für Sondertatbestand "ohne festen Wohnsitz" & "Zahlstelle"	Summe Geschäftsfälle umgerechnet in Jahresarbeitsminuten (JAMS)	Preis pro JAMS	
Altona	Altona	928.739 €	244.232 €	22.815 €	1.195.786 €	- €	613982	1,95 €	
Altona	Blankenese	668.535 €	158.051 €	21.827 €	848.413 €	- €	428690	1,98 €	
Bergedorf	Bergedorf	767.294 €	70.269 €	23.529 €	861.092 €	- €	468295	1,84 €	
Eimsbüttel	Eimsbüttel	988.139 €	151.786 €	19.982 €	1.159.908 €	- €	600435	1,93 €	
Eimsbüttel	Lokstedt	688.591 €	89.081 €	14.574 €	792.247 €	- €	413158	1,92 €	
Hamburg-Mitte	Billstedt	797.925 €	47.372 €	13.460 €	858.756 €	- €	385050	2,23 €	
Hamburg-Mitte	Hamburg-Mitte inkl. Finkenwerder	1.434.202 €	31.567 €	19.480 €	1.485.248 €	45.050 €	592241	2,43 €	
Hamburg-Mitte	St. Pauli	337.291 €	68.658 €	17.641 €	423.591 €	- €	176101	2,41 €	
Hamburg-Mitte	Wilhelmsburg	411.506 €	87.523 €	20.226 €	519.255 €	- €	178624	2,91 €	
Hamburg-Nord	Barmbek-Uhlenhorst	764.444 €	161.529 €	14.858 €	940.830 €	- €	484599	1,94 €	
Hamburg-Nord	Fuhlsbüttel	511.475 €	59.539 €	11.003 €	582.017 €	- €	308451	1,89 €	
Hamburg-Nord	Hamburg-Nord	729.409 €	93.879 €	37.444 €	860.733 €	- €	466228	1,85 €	
Harburg	Harburg	741.973 €	82.028 €	17.012 €	841.013 €	- €	407980	2,06 €	
Harburg	Süderelbe	467.458 €	75.383 €	26.508 €	569.348 €	13.515 €	194492	2,86 €	
Wandsbek	Alstertal	453.639 €	60.469 €	19.761 €	533.869 €	13.515 €	324350	1,60 €	
Wandsbek	Bramfeld	577.095 €	60.520 €	19.684 €	657.299 €	13.515 €	299953	2,15 €	
Wandsbek	Rahlstedt	616.080 €	86.074 €	17.861 €	720.015 €	13.515 €	318861	2,22 €	
Wandsbek	Walddörfer	375.046 €	71.949 €	6.868 €	453.863 €	- €	217535	2,09 €	
Wandsbek	Wandsbek	840.536 €	120.707 €	23.947 €	985.191 €	- €	614650	1,60 €	

Anmerkungen.

- Die Personalkosten für 2012 beruhen auf der Personalkostentabelle von 2011.
- Die "Kosten für Sondertatbestand" beziehen sich auf individuelle Eigenheiten einzelner Kundenzentren.
- Die "Summe der Geschäftsfälle" bezieht sich auf die quantitativ wesentlichen Geschäftsfälle.
- Die Jahresarbeitsminuten werden aufgrund einer mittleren Bearbeitungszeit je Geschäftsfall berechnet.