

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Karl-Heinz Warnholz (CDU) vom 31.03.17

und Antwort des Senats

Betr.: Temporäres Unterstützungskundenzentrum in Meiendorf (II)

Am 2. März 2017 hat die Finanzbehörde gemeinsam mit dem Bezirksamt Hamburg-Mitte verkündet, im Bargkoppelweg 60 ein sogenanntes Unterstützungskundenzentrum zu eröffnen, um Engpässen bei der Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen in den regulären Kundenzentren der Bezirksamter abzuhelpfen.

Aus den beantworteten Anfragen Drs. 21/8259, 21/8231 und 21/7849 ergeben sich weitere Fragestellungen:

1. *In Anbetracht der Krankenzeiten der Mitarbeiter und der Wartezeiten der Kunden erschließt es sich nicht, warum ein abgeschiedener Randstandort wie Meiendorf der Entspannung der Situation dienen soll. Sind doch Bergedorf, Lokstedt, Harburg und Mitte besonders betroffen, der Weg für die Bürger ist wahrlich nicht kundenfreundlich.*
 - a. *Welche organisatorischen Gründe lagen vor, das Bezirksamt Mitte, und nicht das Bezirksamt Wandsbek, als Betreiber des Kundenzentrums Meiendorf einzusetzen?*

Im Übergangskundenzentrum Meiendorf werden unter anderem neue Öffnungszeiten sowie die Arbeit im Schichtdienst erprobt. Das Bezirksamt Hamburg-Mitte soll zukünftig ein zentrales großes Kundenzentrum für Hamburg betreiben und wird die neuen Öffnungszeiten voraussichtlich als erstes Bezirksamt in einem bestehenden Kundenzentrum umsetzen.

- b. *Wie positionierte sich der Bezirksamtsleiter Wandsbek zu dieser Entscheidung?*
- c. *Wie rechtfertigt der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde den Abzug von Mitarbeitern aus Hamburg-Mitte und Hamburg-Altona, welche laut statistischer Auswertung als besonders belastet auffallen?*

Siehe Drs. 21/8231.

2. *Eine temporäre Aufstockung des Personals in vorhandenen Kundenzentren wird mit der Begründung abgelehnt, dass nicht ausreichend Arbeitsplatzkapazitäten vorhanden sind.*
 - a. *Warum ist die Option der verlängerten Öffnungszeiten (7 Uhr – 19 Uhr) nicht mit den vorhandenen Kapazitäten möglich?*

Weil mit den verlängerten Öffnungszeiten auch eine Erhöhung des Terminangebots verbunden sein soll.

- b. *Mit wie viel Personal (Personen) ist jeder Arbeitsplatz (Schreibtisch mit technischer Ausstattung) in den Hamburger Kundenzentren belegt (bitte einzeln nach Kundenzentren und von 7 Uhr bis 19 Uhr auflisten)?*

Die Arbeitsplätze in den Kundenzentren sind nicht bestimmten Beschäftigten zugeordnet. Im Durchschnitt besteht in den Hamburger Kundenzentren (ohne Meiendorf) derzeit ein Verhältnis von Personen zu Arbeitsplätzen von 1,0 (Bezirksämter Altona, Wandsbek, Harburg und Bergedorf 1,0, Eimsbüttel 0,9, Hamburg-Nord 0,8 und Hamburg-Mitte 1,3).

- c. *Wie kann es im Bezirksamt Wandsbek zu einem öffentlichen Aushang mit dem Hinweis auf Personalmangel kommen und trotzdem wird der Einsatz temporärer Unterstützung vor Ort nicht in Betracht gezogen?*

Ein öffentlicher Aushang kommt nur bei nicht vorhergesehenen, kurzfristigen personellen Ausfällen in Betracht.

3. *In der Drs. 21/7849 wird auf die Frage zu Überlegungen nach Zusammenlegungen von Hamburger Kundenzentren unter anderem geantwortet, dass in den Bezirksämtern Hamburg-Mitte und Wandsbek die Planungen dazu noch nicht abgeschlossen sind.*
- a. *Wie ist der Planungsstand diesbezüglich?*
- b. *Ist der Bezirksamtsleiter von Wandsbek in diese Planungen eingebunden?*
Wenn ja, inwieweit?
Wenn nein, warum nicht?
- c. *Wann wird die Bezirksversammlung Wandsbek in diese Fragestellung eingebunden?*

Die Planungen sind weiterhin noch nicht abgeschlossen. Im Übrigen siehe Drs. 21/8259 und 21/7805.

4. *Das Kundenzentrum Meiendorf soll laut Senat mit öffentlichem Nahverkehr und Pkw vergleichsweise gut erreichbar sein.*
- a. *Welchen Vergleich zieht der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde hier?*

Einen Vergleich mit anderen denkbaren Standorten, die weniger gut erreichbar sind.

- b. *Der öffentliche Parkraum im Gewerbegebiet Meiendorf ist insbesondere seit der Einrichtung des Ankunftsentrums auch durch die dortigen Mitarbeiter restlos ausgelastet. Welche fußläufig erreichbaren (bitte Entfernung mit angeben) Parkmöglichkeiten stehen den mit dem Pkw anreisenden Besuchern des Kundenzentrums zur Verfügung?*

In der Umgebung sind ausreichend Parkplätze vorhanden. Im Übrigen siehe Drs. 21/8231.

5. *Wie viele Kunden besuchten seit Eröffnung das Kundenzentrum Meiendorf (aufgeschlüsselt nach Monaten und Anzahl)?*

Im März 2017 rund 5.000.