

Antrag

**der Abgeordneten Dr. Andreas Dressel, Frank Schmitt, Barbara Duden,
Regina-Elisabeth Jäck, Milan Pein, Dr. Mathias Petersen, Olaf Steinbiß,
Carola Veit, Dr. Joachim Seeler, Karl Schwinke, Dr. Tim Stoberock
(SPD) und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Christiane Blömeke, Olaf Duge, Anna Gallina, Farid Müller,
Dr. Anjes Tjarks (GRÜNE) und Fraktion**

zu Drs. 21/9292

Betr.: Mobiles Kundenzentrum ist im Falle der Schließung des Kundenzentrums Walddörfer eine gute Alternative

Die Bürgerschaft hat auf Antrag der beiden Regierungsfraktionen mit Drs. 21/7805 eine elf Punkte umfassende Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren beschlossen. Zur Umsetzung haben Finanzbehörde und Bezirke das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ mit der Zielsetzung eingesetzt, die Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung im Sinne der genannten Drucksache durch Schaffung einer effizienten und modernen Kundenzentrumsstruktur zu steigern. Das Projekt hat am 1. März 2017 seine Arbeit aufgenommen und soll zum 31. Dezember 2018 abgeschlossen sein. Die Regierungsfraktionen auf Landes- und Bezirksebene begleiten diesen Prozess durch zahlreiche Gespräche mit verschiedenen Organisationen beziehungsweise Institutionen.

Kernpunkt der Angebotsoffensive sind zentrale Leistungsversprechen. So sollen alle Hamburger Kundenzentren zukünftig einheitlich montags bis freitags möglichst von 7 Uhr bis 19 Uhr geöffnet sein. Auch soll die in Vergangenheit häufig kritisierte Wartezeit auf einen Termin auf zehn bis 14 Tage reduziert werden. Diese und andere Maßgaben werden Strukturveränderungen erforderlich machen, die aber im Sinne einer bürgerorientierten Verwaltung zwingend sind. Vor diesem Hintergrund hatte die Drs. 21/7805 bereits in Ziffer 11 flankierende Maßnahmen eingefordert: Mobile Angebotsformen sollen eingerichtet werden, um das Dienstleistungsangebot in Stadtteilen aufrechtzuerhalten, die von der Veränderung stationärer Standorte besonders betroffen sind.

Dass sich insbesondere für Standorte mit einem geringen Volumen an Dienstleistungen, zu denen auch das Kundenzentrum Walddörfer gehört, Veränderungen ergeben können, liegt in der Natur der Sache. Gerade bei sehr kleinen Kundenzentren sind die Hamburg weit einheitlichen Leistungsversprechen in einem stabilen Betrieb (der notwendigerweise Urlaubs-, Krankheits- und Vakanzsituationen berücksichtigen muss) kaum oder gar nicht einzuhalten. Vor diesem Hintergrund hat das Bezirksamt Wandsbek seine Gremien in der vergangenen Woche informiert, die Bürgerdienstleistungen des Kundenzentrums Walddörfer von einer stationären Einrichtung in ein mobiles Kundenzentrum umzuwandeln.

Konkret ist in Planung, im Stadtteil Volksdorf ein mobiles Kundenzentrum mit festen Zeiten (verbindlich ohne Sommerschließzeiten) an mindestens einem Wochentag,

möglichst an zwei Wochentagen, einzurichten, das insbesondere für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine gut erreichbare Alternative sein wird. Als Einsatzort für das mobile Kundenzentrum in Volksdorf sind Räumlichkeiten der Bücherhalle Volksdorf in konkreter Prüfung. Die Bücherhalle Volksdorf wird zu Jahresbeginn 2018 eigens modernisierte und vergrößerte Räumlichkeiten in der sogenannten Eulenkrugpassage („Unser Viertel“) beziehen, die als Einsatzort des mobilen Kundenzentrums wegen Erreichbarkeit, Barrierefreiheit, Sichtbarkeit und Attraktivität besonders geeignet sind.

Außerdem wird das Kundenzentrum Alstertal sein Angebot erweitern und ab dem 2. Januar 2018 von Montag bis Freitag geöffnet sein. Das Kundenzentrum Alstertal ist eine gut erreichbare Alternative, da zwischen den Kundenzentren Walddörfer und Alstertal eine direkte barrierefreie Busverbindung mit einer Fahrtzeit von 14 Minuten besteht. Die Ausweitung der Öffnungszeit ist ein erster wichtiger Schritt bis zur endgültigen Umstellung der Öffnungszeit auf 60 Wochenstunden auch an diesem Standort. Ferner ist in Planung, hier einen Neubau mit attraktiven neuen Räumlichkeiten für das Kundenzentrum Alstertal zu realisieren.

Im Kontext der anderen Maßnahmen – erste Maßnahmen bei der Verbesserung des Onlineangebots und Einrichtung des Unterstützungs-Kundenzentrums im Meiendorfer Ankunftszentrum – sind die Schritte im Bereich des Bezirks Wandsbek sachgerecht. Auch der Bezirk Mitte hat erste Maßnahmen zur Umsetzung der Angebotsoffensive bereits ergriffen. Alles folgt der generellen Linie: Die Ausweitung der Öffnungszeit auf 60 Wochenstunden für alle Kundenzentren wird im Einklang mit einer Einstellungs-offensive zu einer deutlichen Erhöhung des Terminangebots bei gleichzeitiger Verkürzung der Wartezeiten bei spontanen Besuchen der Kundenzentren führen. Alle Beteiligten sind aufgefordert, diesen Weg im Dialog mit allen Seiten engagiert weiterzugehen.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. für einen reibungslosen Übergang vom stationären Kundenzentrum Walddörfer hin zum mobilen Kundenzentrum Walddörfer in der neuen Bücherhalle in Volksdorf Anfang 2018 Sorge zu tragen und dieses vor Ort umfassend, insbesondere im Hinblick auf die Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, zu kommunizieren, und
2. die Planungen für einen Neubau am Poppenbüttler S-Bahnhof weiter voranzutreiben, um eine gute Möglichkeit zu schaffen, zeitnah ein attraktives neues und erweitertes Kundenzentrum Alstertal als Angebot für den gesamten Hamburger Nordosten zu realisieren.