

**Vorlage für die Bezirksversammlung
gemäß § 26 BezVG**

**Anhörung der Bezirksversammlung
zur Standortentscheidung Kundenzentrum Walddörfer**

Das Bezirksamt beabsichtigt, den Mietvertrag für die Fläche im Gebäude Farmsener Landstraße 202 (Kundenzentrum Walddörfer) nicht zu verlängern, die Bürgerdienstleistungen aber durch ein mobiles Kundenzentrum in geeigneter Weise aufrechtzuerhalten

1. Die Hamburger Kundenzentren befinden sich insgesamt in einem strukturellen Wandel und werden von Grund auf neu ausgerichtet. Die Bürgerschaft beschloss mit der Drucksache 21/7805 eine 11 Punkte umfassende Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren. 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. Im Zusammenhang mit dem Kundenzentrum Walddörfer sind drei Teilziele des Projekts hervorzuheben:

- Alle Hamburger Kundenzentren werden einheitlich montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr geöffnet sein.

- Die Zahl der stationären Hamburger Kundenzentren wird unter Berücksichtigung der Ergebnisse des Projektes maßvoll reduziert.

- Mobile Angebotsformen werden eingerichtet, um das Dienstleistungsangebot in Stadtteilen aufrecht zu erhalten, die von der Veränderung stationärer Standorte besonders betroffen sind.

Das Projekt hat am 01.03.2017 seine Arbeit aufgenommen und soll zum 31.12.2018 abgeschlossen sein. Ob vor dem Abschluss des Projekts eine abschließende Entscheidung zum Teilziel der Reduzierung der Standorte getroffen wird, ist derzeit offen. Es ist jedoch davon auszugehen, dass insbesondere die Standorte mit einem geringen Volumen an Dienstleistungen, zu denen auch das Kundenzentrum Walddörfer gehört, im Focus des Projekts liegen werden. Gerade bei sehr kleinen Kundenzentren sind die hamburgweit einheitlichen Leis-

tungsversprechen in einem stabilen Betrieb (der notwendigerweise Urlaubs-, Krankheits- und Vakanzsituationen berücksichtigen muss) kaum oder gar nicht einzuhalten.

2. Das Kundenzentrum Walddörfer ist an vier Wochentagen für den Publikumsverkehr geöffnet. Die erforderlichen Sachmittel (Miete inkl. Betriebs- und Nebenkosten) für das Kundenzentrum Walddörfer belaufen sich auf rund 65.000 Euro jährlich. Das Leistungsangebot entspricht aufgrund der Allzuständigkeit der Hamburger Kundenzentren dem Leistungsangebot der vier anderen Wandsbeker Kundenzentren. Schwerpunkt der Dienstleistungen sind die Ausstellung von Ausweisdokumenten (Personalausweis, Reisepass) sowie melderechtliche An-, Um- und Abmeldungen.

Dem Kundenzentrum Walddörfer sind örtlich die Stadtteile Bergstedt, Duvenstedt, Farmsen-Berne, Lemsahl-Mellingstedt, Volksdorf und Wohldorf-Ohlstedt mit insgesamt rund 83.000 Einwohnern zugeordnet. Trotz dieser Zuordnung wird das Kundenzentrum Walddörfer nahezu ausschließlich von Einwohnern des Stadtteils Volksdorf sowie der jeweils örtlich nah angrenzenden Bereiche der Stadtteile Berne, Sasel und Rahlstedt genutzt. Einwohner der planerisch dem Kundenzentrum Walddörfer zugeordneten Stadtteile Bergstedt, Duvenstedt, Farmsen-Berne, Lemsahl-Mellingstedt und Wohldorf-Ohlstedt bevorzugen demgegenüber schon jetzt die Kundenzentren Alstertal, Bramfeld und Wandsbek, die verkehrstechnisch günstiger oder zumindest gleich günstig gelegen sind. Diese seit langem bestehende und durch interne Statistiken belegbare Kundenstruktur hat sich auch durch Einführung von Allzuständigkeit und Online-Terminmanagement nicht wesentlich geändert, s.a. Drs. 19/3699.

Das Kundenzentrum Walddörfer war bis zum 31.03.2014 mit acht Beschäftigten in einem Umfang von 6,64 Stellen besetzt. Grundlage der Personalbemessung war der o.g. örtliche Einzugsbereich mit dem entsprechenden Volumen an zu erbringenden Dienstleistungen. Zum 01.07.2014 wurde das Personal auf vier Beschäftigte mit einem Umfang von 4,0 Stellen reduziert. Die Reduzierung konnte auch deshalb erfolgen, weil die Zahl der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen deutlich unter den Kapazitäten des eingesetzten Personals lag, s. Drs. 19/5168.

3. Auch nach den in der Projekteinsatzungsverfügung festgelegten Projektzielen sind zudem Effektivität und Modernität maßgebliche Entscheidungsparameter. Eine Komponente der Effektivität ist die Wirtschaftlichkeit. Auf Grundlage der zur Verfügung stehenden Daten ist festzustellen, dass der Betrieb des Kundenzentrums Walddörfer mit einer Öffnungszeit von montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr nicht wirtschaftlich wäre. Der Personaleinsatz, der für eine Öffnungszeit von insgesamt 60 Wochenstunden erforderlich sein würde, steht in keinem adäquaten Verhältnis zu den nachgefragten Dienstleistungen.

Eine Öffnungszeit von 60 Wochenstunden erfordert den Personaleinsatz in einem Zweischicht-System mit entsprechender Personalstärke. Ausgehend von einer kleinstmöglichen Besetzung bei gleichzeitig stabilem Betrieb wären mindestens 8,5 Stellen Sachbearbeitung, 2,0 Stellen Hauptsachbearbeitung und 1 Stelle Leitung erforderlich, d.h. insgesamt 11,5 Stellen. Dabei ist berücksichtigt, dass eine gegenseitige personelle Unterstützung an publikumsfreien Tagen nicht möglich ist, dass stets eine Hauptsachbearbeitung anwesend ist und dass aufgrund des größeren Personalkörpers eine vollständige Leitung erforderlich ist.

Diesem Einsatz an Personal stünde aufgrund der vorliegenden Daten keine entsprechende Nachfrage gegenüber. Das Kundenzentrum Walddörfer war schon bis zum 31.03.2014 mit 26 Wochenstunden Öffnungszeit und 6,64 Stellen nicht ausgelastet. Es gibt keinen erkennbaren Grund für die Prognose, dass die Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren zu einer erhöhten Nachfrage des Kundenzentrums Walddörfer führen würde. Im Gegenteil ist davon auszugehen, dass mit der Öffnung der Kundenzentren Alstertal, Bramfeld und Wandsbek an 60 Wochenstunden die Attraktivität des Kundenzentrums Walddörfer weiter sinken wird. Einwohner der planerisch dem Kundenzentrum Walddörfer zugeordneten Stadtteile Bergstedt, Duvenstedt, Farmsen-Berne, Lemsahl-Mellingstedt und Wohldorf-Ohlstedt werden erst recht die verkehrstechnisch günstiger gelegenen und leistungsstärkeren Wandsbeker Kundenzentren besuchen.

4. Für den Betrieb des Kundenzentrums Walddörfer ist eine Fläche in der eingangs genannten Belegenheit angemietet worden. Der Mietvertrag endet zum 22.01.2018. Nach den Vereinbarungen im Mietvertrag besteht längstens bis sechs Monate vor Ablauf des Mietvertrags die Option einer Verlängerung des Mietvertrags für fünf Jahre. Fristablauf der Option ist der 21.07.2017. Das Bezirksamt plant, vor der dem Hintergrund der hamburgweiten Angebotsveränderungen von der Option keinen Gebrauch zu machen und im Ergebnis das stationäre Kundenzentrum Walddörfer durch ein mobiles Kundenzentrum zu ersetzen.
5. Das Dienstleistungsangebot der Kundenzentren wird für die hauptsächlich betroffenen Einwohner des Stadtteils Volksdorf sowie der jeweils angrenzenden Bereiche Meiendorf, Berne und Sasel durch zwei lokale Maßnahmen sichergestellt:
 - Im Stadtteil Volksdorf wird ein mobiles Kundenzentrum mit festen Zeiten an mindestens einem Wochentag eingerichtet, das insbesondere für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen eine gut erreichbare Alternative sein wird. Das mobile Kundenzentrum wird vom Projekt "Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg" eingerichtet. Als Personal ist ein „mobiles Team“ vorgesehen, das auch andere Standorte in Hamburg betreut. Die Pilotierung der mobilen Lösung erfolgt im Bezirk Hamburg-Mitte. Es wird angestrebt, dass das mobile Kundenzentrum in Volksdorf im 1. Quartal 2018 seine Tätigkeit aufnehmen 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 sog. Eulenkrußpassage („Unser Viertel“) beziehen, die als Einsatzort des mobilen Kundenzentrums wegen Erreichbarkeit, Barrierefreiheit, Sichtbarkeit und Attraktivität besonders geeignet sind.
 - Das Kundenzentrum Alstertal wird sein Angebot erweitern und ab dem 02.01.2018 von Montag bis Freitag geöffnet sein. Das Kundenzentrum Alstertal ist eine gut erreichbare Alternative, da zwischen den Kundenzentren Walddörfer und Alstertal eine direkte barrierefrei 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.

- Beide Maßnahmen sind im Zusammenhang mit der Angebotsoffensive zu sehen, die den Service der Kundenzentren aufgrund der Allzuständigkeit für alle Bürgerinnen und Bürger einschließlich der Einwohner des Stadtteils Volksdorf entscheidend verbessern wird. Die Ausweitung der Öffnungszeiten auf 60 Wochenstunden für alle Kundenzentren wird im Einklang mit einer Einstellungsoffensive zu einer deutlichen Erhöhung des Terminangebots bei gleichzeitiger Verkürzung der Wartezeiten bei spontanen Besuchen der Kundenzentren führen. Parallel wird der vom Projekt vorgesehene Ausbau digitaler Angebote die Möglichkeit, Dienstleistungen bequem von zu Hause aus in Anspruch nehmen, erweitern.

6. Die Maßgaben des Hauptausschuss-Beschlusses vom 1.7.2013 zum Kundenzentrum Walddörfer (Drs. XIX-4098) wurden und werden beachtet. In diesem Beschluss war (3. Spiegelstrich) die Möglichkeit mobiler Kundenzentren als Alternative bereits angesprochen. Die Bezirksamtsleitung wird die Vertrauensleute des damaligen Bürgerbegehrens zu diesem Sachverhalt anhören, um eine angemessene Bürgerbeteiligung zu gewährleisten.