



FRAKTION IN DER  
BEZIRKSVERSAMMLUNG  
WANDSBEK



Hamburg, im Juni 2017

Liebe Volksdorferinnen und Volksdorfer,

eventuell haben Sie schon erfahren, dass das Kundenzentrum Walddörfer zum Anfang des nächsten Jahres sein stationäres Angebot an der Farmsener Landstraße auf ein mobiles Angebot in der zukünftigen neuen Bücherhalle in der Eulenkrugpassage umstellen wird? Dass es zu diesem Thema Nachfragen und auch Kritik gibt, ist nachvollziehbar. Die beiden Bezirksfraktionen von SPD und GRÜNEN möchten mit diesem Fragen- und Antwortkatalog dazu beitragen, dass Fragen geklärt und Missverständnisse und Irritationen ausgeräumt werden.

Mit den besten Grüßen

Ihre Wandsbeker Bezirksfraktionen von SPD und GRÜNEN

### ***Worum geht es im Grundsatz?***

**Nach langen Warteschlangen vor den Kundenzentren und viel Kritik an den Vorlaufzeiten für Termine insbesondere im letzten Sommer hat die Politik reagiert:** In der Bürgerschaft wurde im Februar 2017 eine landesweite Angebotsoffensive (11-Punkte-Plan) für alle Hamburger Kundenzentren beschlossen, deren Ziel die Schaffung einer effizienten, modernen und bürgerfreundlichen Struktur der Kundenzentren ist.

**Eine bürgernahe und dienstleistungsorientierte Verwaltung muss sich heute stärker an der Lebenswirklichkeit der Menschen orientieren.** Dazu gehört nicht nur eine zügige Terminvergabe. Dazu gehört auch die Möglichkeit, außerhalb der normalen Arbeitszeit und noch stärker auch von zu Hause aus Behördenangelegenheiten erledigen zu können. Wer zum Beispiel sich anmelden oder einen Kinderreisepass beantragen möchte, soll hierzu nicht extra einen Tag Urlaub nehmen müssen. Und wenn der Gesetzgeber vorschreibt, dass eine Ummeldung 14 Tage nach Einzug erfolgt sein muss, dann muss innerhalb dieser Frist ein Termin zur Ummeldung frei sein.

**Selbstverständlich muss es auch zukünftig weiterhin möglich sein, spontan und ohne Termin Anliegen im Kundenzentrum zu erledigen.** Grundsätzlich sollten zudem solche Angelegenheiten, für die ein persönliches Erscheinen im Kundenzentrum nicht vorgeschrieben ist, online zu erledigen sein. Zu diesen Maßgaben sind die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen sowie entsprechend einheitlich und zentral im Hinblick auf Personal, Ressourcen, Standards und Technik zu steuern.

## **Leistungsversprechen für bürgernähere Kundenzentren sind damit für die Zukunft:**

- Terminvergabe innerhalb von zehn bis vierzehn Tagen,
- einheitliche und längere Öffnungszeiten (sowohl in den Morgen- als auch in den Abendstunden) in allen Kundenzentren, Prüfung einer Samstagsöffnung im neuen Kundenzentrum in der Innenstadt, möglichst von 7 bis 19 Uhr,
- Online-Terminvergabe nicht nur standort-, sondern auch terminbezogen,
- mehr räumliche und zeitliche Flexibilität durch Ausweitung der Möglichkeiten, Behördengänge online zu erledigen.

Grundsätzlich gilt, dass über die ganze Stadt verteilt viele Kundenzentren für die Bürgerinnen und Bürger vorhanden sind. Daran soll nicht gerüttelt werden. Sofern zur Umsetzung des neuen Konzepts einzelne Standortverlagerungen oder -zusammenführungen von Kundenzentren notwendig sind, sind im Bedarfsfall den Bezirken in eigener Verantwortung ortsangepasste Übergangslösungen oder andere flankierende Maßnahmen zu ermöglichen. Genau dieses hatten die Abgeordneten von SPD und GRÜNEN dem Senat im 11-Punkte-Plan mit auf den Weg gegeben und damit den Weg auch für mobile Kundenzentren geebnet – genau von dieser Option wird jetzt in Volksdorf Gebrauch gemacht.

### ***Warum wird ausgerechnet das KUZ Walddorfer von „stationär“ auf „mobil“ umgestellt?***

Gerade bei sehr kleinen Kundenzentren sind die hamburgweit einheitlichen Leistungsversprechen in einem stabilen Betrieb (der notwendigerweise Urlaubs-, Krankheits- und Vakanzsituationen berücksichtigen muss) kaum oder gar nicht einzuhalten. Hinzu kommt, dass der Betrieb des Kundenzentrums Walddorfer mit einer Öffnungszeiten von montags bis freitags von 7.00 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.

### ***Was bedeutet die Angebotsveränderung für ältere oder gehbehinderten Bürgerinnen und Bürger und Senioren aus den Volksdorfer Pflegeeinrichtungen?***

Wichtig zu wissen ist, dass das Angebot der Bürgerdienstleistungen eben nicht eingestellt, sondern von einem stationären in ein mobiles Angebot umgewandelt wird. Im Stadtteil Volksdorf wird zur Abdeckung der Bedarfe dieser Zielgruppen ein mobiles Kundenzentrum mit festen Zeiten an mindestens einem Wochentag eingerichtet. 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 und Vorbereitung. Die Bücherhalle Volksdorf wird zu Jahresbeginn 2018 eigens modernisierte und vergrößerte Räumlichkeiten in der Eulenkruhpassage („Unser Viertel“) beziehen, die als Einsatzort des mobilen Kundenzentrums aufgrund der Erreichbarkeit, Barrierefreiheit, Sichtbarkeit und Attraktivität besonders geeignet sind. Damit wird insbesondere den Einwohnern, die aus persönlichen Gründen kein anderes Kundenzentrum besuchen können, eine langfristige, leistungsfähige und verlässliche Alternative für das vollständige Dienstleistungsangebot der Kundenzentren angeboten.

### ***Welche weiteren Alternativen gibt es?***

Das Kundenzentrum Alstertal wird 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 Öffnungszeiten ist eine erste vorbereitende Maßnahme bis zur endgültigen Umstellung der Öffnungszeiten auf 60 Wochenstunden.

Die Maßnahmen sind im Zusammenhang mit der Angebotsoffensive zu sehen, die den Service der Kundenzentren aufgrund der Zuständigkeit 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 Notwendigkeit persönlicher Besuche reduzieren.

### ***Werden die Wartezeiten in den anderen Kundenzentren jetzt länger?***

Im Gegenteil. Mit der in der Bürgerschaft beschlossenen Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren wird die Bürgerfreundlichkeit durch Schaffung einer effizienten und modernen Kundenzentrumsstruktur insgesamt gesteigert. Alle Hamburger Kundenzentren werden einheitlich montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr geöffnet sein und die Wartezeiten werden insgesamt reduziert. Schon jetzt ist auch durch die Einrichtung eines – auch für Volksdorferinnen und Volksdorfer gut erreichbaren und schon jetzt werktags von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr durchgehend geöffneten – temporären Unterstützungs-Kundenzentrums am Bargkoppelweg 60 in Meiendorf eine Verkürzung der Wartezeiten auf Termine zu verzeichnen.

### ***Wird mit dieser Veränderung der Kompromiss zwischen Politik und Bürgerinitiativen aus 2013 zum Erhalt des Kundenzentrums Walddörfer eingehalten?***

Das Bezirksamt hatte 2013 zugesagt, dass das Kundenzentrum Walddörfer bis zum Ende der regulären Mietvertragslaufzeit in der bisherigen Form erhalten bleibt (vgl. Drs. 19/4098). Diese Zusage wurde eingehalten. In dem Beschluss war bereits die Möglichkeit eines mobilen Kundenzentrums als Alternative zu einem stationären Kundenzentrum ins Gespräch gebracht worden. Genau das wird jetzt realisiert. Politik und Verwaltung werden dazu mit Vereinen und Verbänden außerdem noch das Gespräch suchen. Die Tatsache, dass das Kundenzentrum eben nicht ersatzlos geschlossen, sondern als mobiles Angebot weitergeführt wird, zeigt, dass man die Hinweise von Bürgerinnen und Bürgern hierzu sehr ernst nimmt.

### ***Wie häufig besuchen Bürger in der Regel ein Kundenzentrum?***

Ausweisdokumente sind grundsätzlich zehn Jahre gültig, sodass diese Bürgerdienstleistungen im Regelfall nur alle zehn Jahre in Anspruch genommen werden.

Andere Dienstleistungen wie z.B. melderechtliche An-, Um- und Abmeldungen hängen von den persönlichen Lebensumständen ab.

### ***Wie war die Auslastung des KUZ Walddörfer in den vergangenen Jahren?***

Das Kundenzentrum Walddörfer als sehr kleine Dienststelle hat im stadtweiten Vergleich äußerst geringe Fallzahlen; es hatte 2016 insgesamt 5.300 und 2015 insgesamt rund 5.100 Geschäftsvorfälle zu den Dienstleistungen Personalausweis, Reisepass und Kinderreisepass. Von den ca. 5.100 Geschäftsvorfällen im Jahr 2015 waren ca. 21% Geschäftsvorfälle von Bürgerinnen und Bürger, die nicht in den Stadtteilen Wohldorf-Ohlstedt, Duvenstedt, Lemsahl-Mellingstedt, Bergstedt, Volksdorf und Farmsen-Berne wohnen. Von diesen Geschäftsvorfällen waren

- ca. 7% aus dem Bereich des Kundenzentrums Wandsbek-Kern,
- ca. 23% aus dem Bereich des Kundenzentrums Alstertal,
- ca. 2,5% aus dem Bereich des Kundenzentrums Bramfeld und
- ca. 51% aus dem Bereich des Kundenzentrums Rahlstedt.

Die verbleibenden ca. 17% Geschäftsvorfälle verteilten sich auf die anderen Bezirke. Im Gegenzug wurden ca. 10.100 Geschäftsvorfälle zu den Dienstleistungen Personalausweis, Reisepass und Kinderreisepass, die nach den Meldeadressen dem Kundenzentrum Walddörfer zugeordnet waren, nicht im Kundenzentrum Walddörfer bearbeitet. Von diesen ca. 10.100 Geschäftsvorfällen wurden

- ca. 18% im Kundenzentrum Wandsbek-Kern,
- ca. 37% im Kundenzentrum Alstertal,
- ca. 18% im Kundenzentrum Bramfeld und
- ca. 10% im Kundenzentrum Rahlstedt bearbeitet.

Die verbleibenden ca. 18% Geschäftsvorfälle verteilen sich auf die Kundenzentren der anderen Bezirke.