

Kleine Anfrage **des Abgeordneten Matthias Lloyd (CDU) vom 08.09.2009** **und Antwort des Bezirksamtes**

Betr.: Personalsituation im Kundenzentrum Finkenwerder

Bis zur Bezirksverwaltungsreform im Jahr 2006 haben die sieben Bezirksämter für räumliche Teilgebiete bestimmte Aufgaben, wie z.B. Einwohnermeldeangelegenheiten, durch insgesamt 15 Ortsämter / Ortsdienststellen - als Untereinheiten des Bezirksamtes - wahrgenommen.

Mit der Bezirksverwaltungs- und Bezirksgebietsreform wurden die Ortsämter 2006 samt ihrer zugeordneten politischen Ortsausschüsse und deren Unterausschüsse aufgelöst. Dafür dürfen seit 2006 der Einwohnerzahl entsprechend in den Bezirken Regionalausschüsse mit Unterausschüssen für Bauangelegenheiten eingerichtet werden, wovon die Bezirksversammlung Hamburg-Mitte für die Stadtteile Finkenwerder, Waltershof und Neuwerk mit dem „Regionalausschuss Finkenwerder“ nebst einem Unterausschuss für Bauangelegenheiten Gebrauch gemacht hat.

Die Ortsämter wurden durch dezentrale Kundenzentren ersetzt, die Außenstellen des Bezirksamtes darstellen. Auch in Finkenwerder wurde das Ortsamt, das in der ehemaligen Seemannsschule untergebracht gewesen war, aufgelöst und durch ein Kundenzentrum am Standort Steendiek ersetzt. Mit dem Eigentümer der Immobilie am Steendiek wurde ein langjähriger Mietvertrag geschlossen und zur Herrichtung der Räumlichkeiten des neuen Kundenzentrums sind hohe Investitionskosten nötig gewesen.

Das Kundenzentrum Finkenwerder beinhaltet bis vor kurzem eine Einwohnermeldestelle mit zwei Personalstellen, eine Rechtsberatung sowie Mitarbeiter des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD).

Vor diesem Hintergrund frage ich die Bezirksamtsleitung:

Vorbemerkung

Im Zuge der Bezirksverwaltungsreform 2006 wurden hamburgweit die Ortsämter als Verwaltungsorganisation aufgelöst. Tatsächlich gibt es auch weiterhin in Finkenwerder ansässige Dienststellen, welche zusammengefasst hier der Einfachheit halber im Rahmen dieser Anfrage als "Verwaltungsstandort" bezeichnet werden sollen. Die Bezeichnung "Kundenzentrum" ist lediglich die Nachfolgebezeichnung der Einwohnerdienststelle. Diese ehemalige Einwohnerdienststelle Finkenwerder wurde im Zuge der Bezirksverwaltungsreform dem Fachamt Einwohnerwesen des Bezirksamtes Hamburg-Mitte zugewiesen. Die Verwaltungseinheit wurde dem Kundenzentrum Hamburg-Mitte unterstellt und als Außenstelle mit dem Leistungsangebot eines Kundenzentrums weiter betrieben. Die beiden dort tätigen Mitarbeiterinnen wurden personell dem Fachamt Einwohnerwesen - Kundenzentrum Hamburg-Mitte - unterstellt.

Es gibt demnach in Finkenwerder kein eigenständiges Kundenzentrum, sondern nur eine Außenstelle des Kundenzentrums Hamburg-Mitte. Diese Außenstelle ist lediglich ein Teil des Verwaltungsstandortes Finkenwerder.

In diesem Kontext wird vermutet, dass in Frage 1 und 2 der Verwaltungsstandort Finkenwerder und in Frage 3 bis 5 das Kundenzentrum Hamburg-Mitte -Außenstelle Finkenwerder- gemeint ist. Dementsprechend ist die Beantwortung der Fragen ausgefallen.

1. Wie stellt sich gegenwärtig die Personalsituation im Kundenzentrum Finkenwerder dar? Bitte die Personalstellen und deren Aufgaben zum 1.9.2009 nennen.

Für die Außenstelle des Kundenzentrums Hamburg-Mitte sind in Finkenwerder 1,63 Stellen, für den Allgemeinen Sozialen Dienst 3,77 Stellen vorhanden und jeweils besetzt. Die Rechtsberatung erfolgt durch die Öffentliche Rechtsauskunft, nicht durch das Bezirksamt.

2. Hat es seit der Einrichtung des Kundenzentrums Finkenwerder bei den Personalstellen für den Einwohnermeldebereich Veränderungen gegeben? Wenn ja, welche und wie begründen sich diese?

Bislang nicht. Die Evaluation der Gesamtsituation in allen Kundenzentren des Bezirks Hamburg-Mitte hat jedoch ergeben, dass sowohl die Wartezeit für die Kundinnen und Kunden in Finkenwerder wie auch die dortige Belastungssituation für die Mitarbeiter/innen sich wesentlich positiver darstellt als in allen anderen Kundenzentren. Insbesondere im Kundenzentrum Hamburg-Mitte, Steinstr. 1, muss die Ausgabe der Wartemarken regelmäßig bereits vor Ende der Servicezeit eingestellt werden. Eine gerechte Kunden- aber auch Mitarbeiterorientierung kann daher nur durch eine gleichmäßige Aufgabenverteilung - verbunden mit einem entsprechenden Personaleinsatz - erreicht werden. Um diese gleichmäßige Verteilung zu erreichen, wird eine Stelle von der Außenstelle Finkenwerder zum Kundenzentrum Hamburg-Mitte verlagert. In Urlaubs- und Krankheitsfällen wird der Dienstbetrieb der Außenstelle in Finkenwerder durch entsprechende Vertretung sichergestellt.

3. Wie haben sich die Öffnungs- bzw. Sprechzeiten des Kundenzentrums Finkenwerder für die Bevölkerung seit der Einrichtung des Kundenzentrums im Steendiek verändert?

Die Servicezeiten des Kundenzentrums Hamburg-Mitte - Außenstelle Finkenwerder - wurden mit Wirkung vom 01.10.08 wie folgt geändert.

	<u>bisher</u>	<u>neu</u>
Mo.	08.00 - 12.30 und 13.30 - 16.00	08.00 - 12.00 und 13.00 - 16.00
Di.	08.00 - 12.30	08.00 - 12.00
Mi.	geschlossen	geschlossen
Do.	08.00 - 12.30 und 13.15 - 15.30	08.00 - 12.00 und 13.00 - 16.00
Fr.	geschlossen	geschlossen

Die wöchentliche Gesamtservicezeit wurde durch diese Regelung zwar von 18,75 Std. auf neu 18 Std. verkürzt, die neuen Servicezeiten bieten aber mehr Transparenz für die Bürger/innen. Die früheren Öffnungszeiten beinhalteten unterschiedlich lange Schließungen während der Mittagszeit und "krumme" Minutenzeiten, die für die Bürger/innen nur schwer merkbar waren.

4. Gibt es Planungen, die Verwaltungsdienstleistungen im Kundenzentrum Finkenwerder einzuschränken oder gar einzustellen? Wenn ja, welche? Wenn nein, wie begründet sich ein eventueller Abzug von Personalstellen?

Seitens des Bürgerservicedezernates bestehen keine Planungen, die Verwaltungsdienstleistungen der Außenstelle Finkenwerder für die Einwohnerinnen und Einwohner einzuschränken.

In der Außenstelle Finkenwerder werden unverändert die gleichen Aufgaben wahrgenommen, wie in jedem anderen Kundenzentrum auch.

Lediglich sogenannte Backofficearbeiten, die keinen Einfluss auf den Kundenbetrieb haben, werden zukünftig zentral im Kundenzentrum Steinstr. 1 erledigt.

5. Wie will das Bezirksamt einem "personellen Ausbluten" des Kundenzentrums in Finkenwerder entgegenwirken und das Angebot vor Ort in Finkenwerder mit für die Bevölkerung wichtigen "Verwaltungsdienstleistungen" auch in Zukunft mit ausreichenden Sprechzeiten sicherstellen?

Die bisherigen Leistungen und die Sprechzeiten werden weiterhin unverändert angeboten. Siehe auch Antwort zu Frage 2 und 4.