



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Bergedorf  
Bezirksversammlung

<b>Antwort öffentlich</b>  AfD-Fraktion	Drucksachen-Nr.: <b>21-1865.01</b>
	Datum: 15.09.2023  Aktenzeichen:

<b>Beratungsfolge</b>		
	<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
	Bezirksversammlung Bergedorf	28.09.2023

**Bürger in Bedrängnis: Verkürzte Öffnungszeiten im Zentrum für  
Wirtschaftsförderung, Bauen, Umwelt und Verbraucherschutz**

**Sachverhalt:**

Kleine Anfrage der BAbg. Seiler, Krohn, Winkelbach, Meyer und AfD Fraktion Bergedorf

*Die Öffnungszeiten im Kundenzentrum für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt wurden in letzter Zeit erheblich reduziert. Die aktuellen Öffnungszeiten lauten wie folgt:*

- Montag, Dienstag und Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr
- Mittwoch: Geschlossen
- Donnerstag von 8:00 bis 12:00 Uhr und später von 14:00 bis 16:00 Uhr

*Diese verkürzten Öffnungszeiten stellen eine erhebliche Herausforderung für Bürger dar, insbesondere für diejenigen, die tagsüber arbeiten. Es bleibt ihnen kaum Gelegenheit, persönlich das Kundenzentrum aufzusuchen.*

Das Bezirksamt Bergedorf nimmt wie folgt Stellung:

Vorbemerkung:

Die in der Anfrage genannten Zeiten des Kundenservice werden für sog. Spontanvorsprachen vorgehalten bzw. benennen die telefonische Erreichbarkeit des Kundenservices.

Für persönliche Vorsprachen besteht aber darüber hinaus die Möglichkeit, Termine zu vereinbaren. Auf diese Weise ist es möglich, den Personaleinsatz im Kundenservice bedarfsgerecht zu steuern und die Anliegen sachgerecht zu erledigen. Individuelle Termine können nach Absprache täglich in den Servicezeiten zwischen 07.00 Uhr und 17.00 Uhr angeboten werden. Dieses Terminangebot wird von den Kunden sehr gut angenommen.

Ergänzend besteht für die Kunden des WBZ die Möglichkeit, Ihre Anliegen auf elektronischem Wege zu erledigen. Dies entspricht auch den Bemühungen zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen. Die Erfahrungen während der Pandemie und auch danach zeigen, dass die Kunden die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung verstärkt in Anspruch nehmen.

*Vor diesem Hintergrund fragen wir:*

1. *Welche Gründe haben dazu geführt, dass die Öffnungszeiten so drastisch verkürzt wurden?*

Die Zeiten für Vorsprachen ohne vorherige Terminvereinbarung wurden im Jahr 2018 um zwei Stunden gekürzt, damit der Betrieb aufrecht erhalten werden konnte, im Übrigen siehe Vorbemerkung.

2. *Gibt es bereits Pläne für zukünftige Änderungen der Öffnungszeiten? Falls ja, könnten Sie mitteilen, wann diese geplant sind?*

Nein.

3. *Wird im Kundenzentrum die Anzahl der Kundenbesuche erfasst? Wenn ja, könnten Sie die Daten für die Jahre 2021, 2022 und 2023 bereitstellen?*

Nein, die Anzahl der Kundenbesuche wird nicht erfasst. Es wird ausschließlich die Anzahl der bearbeiteten Fälle erfasst. Diese sind auch dem jährlichen Tätigkeitsbericht zu entnehmen.

4. *Nutzen Kunden auch andere Kommunikationswege, wie Telefon oder Online-Anfragen, um sich mit dem Kundenzentrum in Verbindung zu setzen?*

Die Kunden nutzen hauptsächlich Online-Anträge, E-Mail sowie Telefon als Kommunikationsweg zum Kundenservice des WBZ. Die persönliche Vorsprache ohne Termin ist nicht der von den Kunden priorisierte Weg zur Kontaktaufnahme.

5. *Wenn ja, könnten Sie die entsprechenden Daten ähnlich wie in Punkt 3 angeben?*

Vgl. Antwort zur Frage 3.

**Petition/Beschluss:**

---

**Anlage/n:**

---