

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Stadtentwicklung und Wohnungsbau

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Aufbau Service Center Bau Nord		<b>Lfd. Nr. B19 der Liste</b>	
<b>Zielgruppe:</b> Bürger*innen			
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Bürger*innen erhalten SUBV-weit einheitliche Dienstleistungen aus einer Hand			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Kundenzufriedenheit	%	100	100
Bessere Erreichbarkeit	h/Woche	30	15
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Räumliche Konzentration und Homogenisierung der im BBN angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten an das Service Center Bau des SUBV			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Ausweitung Öffnungszeiten Foyer	h/Woche	30	15
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> Einrichtung des ServiceCenterBau Nord			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Bauliche Umsetzung und Inbetriebnahme	%	100	100

<b>Sachstand zum Projektfortschritt:</b>
<p>Die bauliche Umsetzung ist abgeschlossen. Seit dem 4. Quartal 2019 ist das Service Center Bau Nord nach Erfassung des bisherigen Kundenverkehrs und in Abstimmung mit der Personalvertretung vorerst 15 Wochenstunden zzgl. individueller Termine nach Vereinbarung geöffnet. Die Terminvergabe erfolgt zentral über das Service Center. Die Erhebung der Kundenzufriedenheit konnte in der kurzen Zeit der Betriebnahme noch nicht verlässlich erfolgen. Die Präsenzöffnungszeit von 30h/ Woche erwies sich nach ersten Teststellungen aufgrund des im Vergleich zum Service Center Bau im SHH um 75 % geringeren Kundenaufkommens allerdings als personalwirtschaftlich unverhältnismäßig.</p>