



## **PRESSEMITTEILUNG**

26. Januar 2017

### **Einheitliche und kundenorientierte Standards bei den Kundenzentren**

Nach intensiven Debatten über die Situation in den Hamburger Kundenzentren im vergangenen Jahr befasst sich die Wandsbeker Bezirksversammlung auf ihrer Januarsitzung damit, wie die Standards in den Kundenzentren möglichst einheitlich und kundenorientiert gestaltet werden können. Anja Quast, Vorsitzende der SPD-Bezirksfraktion Wandsbek: „Dabei ist es das wichtigste Ziel der Regierungskoalition auf Landes- und Bezirksebene, die Ausstattung der Kundenzentren derart zu verbessern, dass sich eine so inakzeptable Situation bei der Terminvergabe wie im letzten Sommer nicht wiederholt.“

Dennis Paustian-Döscher, Vorsitzender der Grünen-Bezirksfraktion: „Nach einer im vergangenen Jahr erfolgten Einstellungsoffensive normalisiert sich die Situation nun wieder, die Vorlaufzeiten bei der Terminvergabe sowie die Wartezeiten für Spontankunden haben sich deutlich verringert. Diese zwischenzeitlich erreichten Verbesserungen müssen verstetigt und fortgeschrieben werden.“

Zusätzlich sollen die Öffnungszeiten hamburgweit deutlich ausgeweitet und vereinheitlicht sowie die Terminvorlaufzeiten massiv verkürzt werden. Beides wird eine Personalverstärkung in den Kundenzentren und sicherlich auch gewisse Mindestgrößen erfordern, um einen stabilen Betrieb zu gewährleisten. Längere und einheitliche Öffnungszeiten können nur angeboten werden, wenn entsprechend Fachpersonal vorhanden ist. Um diese Angebotsausweitung verlässlich zu realisieren und langfristig sicherzustellen ist eine bezirksübergreifende Steuerung notwendig.

Das bedeutet für den Bezirk Wandsbek, dass die Kundenzentren, eingebettet in eine hamburgweite Strategie, so aufgestellt und ausgestattet werden müssen, dass

- die Vorlaufzeit zur Terminvergabe deutlich gesenkt wird,
- die Öffnungszeiten vereinheitlicht und ausgeweitet werden,
- zukünftige vorübergehende Angebotseinschränkungen z.B. in der Sommerpause vermieden werden,
- bei der Onlineterminvergabe die terminbezogene Abfrage möglich ist,
- die Möglichkeiten des E-Government verbessert werden.

Erst wenn sämtliche Überlegungen und Prüfungen der rechtlichen Möglichkeiten z.B. eines flexibleren Personaleinsatzes abgeschlossen sind, kann darüber entschieden werden, ob das Kundenzentrum in den Walddörfern personell und räumlich geeignet ist, ein zukunftsorientiertes verlässliches und kundenorientiertes Angebot nach den aktuell zu entwickelnden Hamburger Standards zu gewährleisten.