



Pressemitteilung

13. April 2016

Bürgerfreundliche Kundenzentren in Wandsbek

Die Wandsbeker rot-grüne Koalition unterstützt die Maßnahmen des Bezirksamtes, mit denen für die schwierige Situation in den Kundenzentren insbesondere in der Zeit vor und in den Sommerferien Abhilfe geschaffen werden sollen. Wie bereits im Jahr 2015 wird das Bezirksamt Wandsbek in den Sommermonaten wieder sein Personal auf drei der fünf Kundenzentren konzentrieren.

„Vor dem Hintergrund knapper personeller Ressourcen hat sich die Konzentration von Dienstleistungsangeboten und Angestellten auf weniger Kundenzentren für die Sommerzeit bewährt“, so Lars Kocherscheid-Dahm, stellvertretender Vorsitzender der Wandsbeker SPD-Fraktion. „So kann für die Bürgerinnen und Bürger auch in der Urlaubszeit ein verlässliches Serviceangebot aufrechterhalten werden.“

Dabei ist geplant, dass in den Sommermonaten die Kundenzentren im Wandsbeker Kerngebiet, im Alstertal und in Rahlstedt erweiterte Öffnungszeiten anbieten, während die Kundenzentren in Bramfeld und in den Walddörfern vorübergehend schließen. Zusätzlich können bei Bedarf auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten Termine vereinbart werden.

„Gleichwohl muss endlich eine solidere Grundlage für die Personalausstattung der Kundenzentren geschaffen werden“, ergänzt Dennis Paustian-Döscher, Vorsitzender der Wandsbeker Grünen-Fraktion. „Daher hat die Bezirksversammlung auf unseren Antrag hin die zuständigen Behörden aufgefordert, anhand eines Personalbemessungssystems den tatsächlich erforderlichen Personalbedarf für alle Hamburger Kundenzentren zu ermitteln.“ Weiterhin soll nach dem Willen der Koalition überprüft werden, wie die Situation der Terminvergabe in den Kundenzentren optimiert und die Wartezeit verkürzt werden kann. „Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Prüfungen werden wir dann im Gespräch mit den anderen Bezirken und der Landesebene gemeinsam mit den Verantwortlichen in der Verwaltung nach Wegen suchen, die Situation in den Kundenzentren zu verbessern. Sowohl für die Bürgerinnen und Bürger, als auch für die Mitarbeiter.“