



7. Juni 2017

PRESSEMITTEILUNG

Öffnungszeiten der Kundenzentren werden ausgeweitet – Ab 2018 Volksdorfer Dienststelle mit Bücherhalle unter einem Dach

Lange Wartezeiten, lange Vorlaufzeiten für Termine – das war die Situation in den Hamburger Kundenzentren im letzten Jahr. Damit sich das nicht wiederholt hat die Bürgerschaft eine Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren beschlossen. Wichtigster Baustein darin ist eine Ausweitung der Öffnungszeiten aller Kundenzentren Montag bis Freitag von 7-19 Uhr, damit werden die Öffnungszeiten der Hamburger Kundenzentren vereinheitlicht und verlässlich planbar. Zusätzlich soll die Vorlaufzeit für Termine auf zehn bis vierzehn Tage reduziert werden.

Um diesen Service leisten zu können muss die Personalausstattung der Kundenzentren jeweils bei mindestens 11,5 Stellen liegen. Im Kundenzentrum Walddorfer wurden in den letzten Jahren sehr wenige Dienstleistungen nachgefragt, so dass es nicht wirtschaftlich wäre, hier die Angebotsoffensive umzusetzen. Viele Volksdorferinnen und Volksdorfer nutzen schon jetzt die umliegenden Kundenzentren, um ihre Behördenangelegenheiten zu regeln, das wird sich mit den verlässlichen und ausgeweiteten Öffnungszeiten sicher noch verstärken. Deswegen beabsichtigt die Bezirksamtsleitung, den Mietvertrag für das Kundenzentrum Walddorfer an der Farmsener Landstraße nicht zu verlängern.

Zum Jahresbeginn 2018 soll das bisherige Kundenzentrum Walddorfer in ein mobiles Kundenzentrum mit festen Öffnungszeiten an mindestens einem Wochentag in der neuen Bücherhalle in der Eulenkruypassage umgewandelt werden. Zusätzlich werden gleichzeitig die Öffnungszeiten des Kundenzentrums Alstertal ausgeweitet. Dazu Anja Quast, die Vorsitzende der SPD-Bezirksfraktion Wandsbek: „Es ist ein wichtiger Schritt, dass die Öffnungszeiten der Kundenzentren verlässlicher und einheitlicher werden. Mit der Ausweitung der Öffnungszeiten wird es zukünftig möglich sein, werktags von 7-19 Uhr die Kundenzentren aufzusuchen, dafür kann auch ein etwas weiterer Weg in Kauf genommen werden.“

Dennis Paustian-Döscher, der Vorsitzende der Wandsbeker GRÜNEN-Fraktion ergänzt: „Mit der schrittweisen Ausweitung der Öffnungszeiten des nahe gelegenen Kundenzentrums Alstertal bekommen die Bürgerinnen und Bürger Volksdorfs deutlich mehr Möglichkeiten, Termine zu erhalten und können so den Service der Kundenzentren flexibler als bisher nutzen.“

Mit dem mobilen Angebot in der attraktiven, gut erreichbaren und barrierefreien neuen Bücherhalle in der Eulenkrugpassage in Volksdorf wird gerade für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen ein verlässliches und wohnortnahes Angebot geschaffen.

Parallel werden die Öffnungszeiten des anderen Kundenzentrums im Bereich Alstertal/Walddorfer schrittweise ausgeweitet, Ziel ist werktags eine Öffnung für 60 Stunden in der Woche. In konkreter Planung ist zudem, das Kundenzentrum Alstertal mit neuen attraktiven Räumen in einem Neubau unterzubringen, so dass perspektivisch ein wirklich zukunftsfähiges Bürgerangebot für Hamburgs Nordosten entsteht. Die rot-grünen Koalitionen auf Landes- und Bezirksebene haben mit diesen Maßnahmen den Hinweisen von Bürgerinnen und Bürgern, Vereinen und Verbänden Rechnung getragen und konnten eine ersatzlose Schließung des Kundenzentrums Walddorfer verhindern.

Hamburgweit soll der Service der Kundenzentren verlässlich verbessert und vereinheitlicht werden, dafür müssen diese mit ausreichend Personal ausgestattet sein, um z.B. Urlaubs- und Krankheitssituationen gut abfedern zu können. Volksdorf als das kleinste Hamburger Kundenzentrum mit geringen Fall- und Mitarbeiterzahlen kann vor diesem Hintergrund nicht wirtschaftlich weitergeführt werden.

Um an kleineren Standorten trotzdem wohnortnah das Serviceangebot eines Kundenzentrums vorhalten zu können, wurden auf Bürgerschaftsebene durch die Regierungsfractionen mobile Angebotsformen durchgesetzt – diese werden jetzt in Finkenwerder, Wilhelmsburg und auch in Volksdorf eingeführt. Quast und Paustian-Döscher: „Bereits in der 2013 getroffenen Verabredung mit den Vertretern des Bürgerbegehrens war die Etablierung eines mobilen Kundenzentrums als eine Möglichkeit enthalten. Insofern unterstützen wir die jetzt von der Bezirksamtsleitung gefundene Lösung als guten Kompromiss zwischen wohnortnahem und personell verlässlichem Angebot mit deutlich längeren Öffnungszeiten.“