

Geschäftsstelle
Bezirksversammlung Wandsbek

Hamburg, den 29. April 2015

Debattenantrag (1)

der Mitglieder der Bezirksversammlung

Franziska Hoppermann, Eckard H. Graage, Sören Niehaus, Philipp Hentschel, Claudia Folkers, Philip Buse (CDU) und Fraktion

für die Sitzung der Bezirksversammlung am 07. Mai 2015

Kundenzentren und ihre Leistungen erhalten

Das Bezirksamt hat dem Hauptausschuss am 27. April als Tischvorlage umfangreiche Änderungen für die Kundenzentren während der Sommerzeit vorgelegt. Über die Sommermonate sind die Kundenzentren aus Urlaubsgründen nur mit etwa 50% der Mitarbeitenden besetzt. Deshalb schlägt das Bezirksamt vor, das Personal flexibler einzusetzen. Unter anderem ist dabei vorgesehen, das KUZ Bramfeld für vier Wochen und das KUZ Walddörfer in Volksdorf sogar für zwei Monate komplett zu schließen. Eine Schließung des KUZ Walddörfer ist mit der Einigung der Vertrauensleute des Bürgerbegehrens zum Erhalt des Kundenzentrums in Volksdorf und dem Bezirksamt nicht vereinbar. Darin heißt es, dass im Einzelfall eingeschränkte Öffnungszeiten mit flexiblem Personaleinsatz verbunden sein können.

Darüber hinaus hingen in den vergangenen Wochen mehrfach Zettel mit der Aufschrift „wegen Personalmangel nur Terminkunden“ im Kundenzentrum Rahlstedt. Zwar wird angeführt, dass durch krankheitsbedingten Ausfall von Kolleginnen und Kollegen vereinzelt keine Spontankunden ohne Termin bedient werden konnten und das Schild nur missverständlich formuliert gewesen sei. Auch hier steht jedoch zu befürchten, dass die Formulierung Ausdruck des Empfindens der Mitarbeiter durch Überforderung und Überlastung ist und die Aufrechterhaltung des normalen Angebots vor Ort mittelfristig gefährdet ist.

Kundenzentren haben in Hamburg seit der Verwaltungsreform 2006 eine neue, stärkere Funktion als nur die Erstellung von amtlichen Dokumenten. Die Abschaffung der Ortsämter in der Einheitskommune Hamburg als Ansprechpartner vor Ort der Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger, Vereine und Institutionen sollte zu einem Teil durch die flächendeckende Einrichtung von Kundenzentren kompensiert werden. Diese Aufgabe der Kundenzentren als Präsenz vor Ort von Verwaltung und Identifikation der Stadtteile und Regionen wird immer wieder in den rein monetär getroffenen Entscheidungen vergessen.

Die Bezirksversammlung möge beschließen:

1. Die Bezirksversammlung spricht sich für den Erhalt aller Kundenzentren und ihrer Standorte aus und erkennt ihre wichtige Funktion als Verwaltungspräsenz für die Bürger an.
2. Das Bezirksamt wird aufgefordert, auch im Sommer dafür zu sorgen, dass alle Kundenzentren Öffnungszeiten, mindestens zwei Tage pro Woche, vorhalten und nicht über Wochen hinweg geschlossen werden.
3. Die Bezirksversammlung hält die Schließung des Kundenzentrums Walddörfer in Volksdorf für nicht mit der Vereinbarung, die mit den Vertrauensleuten des Bürgerbegehrens für den Erhalt des Kundenzentrums geschlossen wurde, vereinbar. Darin heißt es, dass „mit dem flexiblen Personaleinsatz im Einzelfall auch eingeschränkte Öffnungszeiten des Kundenzentrums Walddörfer verbunden sein können“.