



## **MICHAEL WEINREICH (SPD)**

*Mitglied der Hamburgischen Bürgerschaft*

SPD Abgeordnetenbüro Wilhelmsburg/Veddel – Veringstraße 61 – 21107 Hamburg

### **PRESSEMITTEILUNG**

## **Wilhelmsburger Kundenzentrum schließt nicht**

**Entgegen anderslautender Gerüchte wird es in Wilhelmsburg auch weiterhin den Service eines Kundenzentrums geben! Es wird nur neu strukturiert. Dabei steht die verlässliche Versorgung der Bürgerinnen und Bürger mit Dienstleistungen aus dem Kundenzentrum an erster Stelle!**

Eine komplette Schließung des Kundenzentrums Wilhelmsburg stand tatsächlich für kurze Zeit im Raum. Doch Michael Weinreich (MdHB) setzte sich erfolgreich für die Schaffung des "mobilen Teams" ein.

Zusätzlich zu den 15 Hamburger Standorten mit größeren Kundenzentren wird es bis zu vier Kundenzentren in Hamburg geben, die von ein und demselben "mobilen Team" versorgt werden. Das „mobile Team“ wird auch an zwei Tagen in der Woche ins Rathaus Wilhelmsburg kommen. Dabei wird es in den gewohnten Räumen im Rathaus Wilhelmsburg den kompletten Service bereitstellen. Es wird verlässlicher und mit mehr Personal ausgestattet sein als zurzeit das Kundenzentrum Wilhelmsburg.

Dazu der Wilhelmsburger Bürgerschaftsabgeordnete Michael Weinreich: „Viele Wilhelmsburger sprachen mich an. Sie waren besorgt über die angebliche Schließung des Kundenzentrums in Wilhelmsburg. Ich konnte sie beruhigen. Alle Hamburger Bürgerinnen und Bürger werden einen stark verbesserten Service in den Bürgerämtern bekommen. Als Wilhelmsburger Abgeordneter habe ich mich sehr für den Erhalt des Bürgerservices vor Ort eingesetzt und freue mich, dass dies erfolgreich war. Jeder Bürger wird weiterhin mit kurzen Wegen seine Anliegen erledigen können.“

Das Kundenzentrum wird zwei Tage in der Woche geöffnet bleiben. Auch jetzt ist das Kundenzentrum nicht die ganze Woche, sondern nur zwei ganze und zwei halbe Tage geöffnet. Seit 2007 können Hamburgerinnen und Hamburger alle Kundenzentren in Hamburg aufsuchen. Weil in ganz Hamburg seit Jahren große Wartezeiten auf Termine bestehen, wird zurzeit ein großer Teil der Termine im Wilhelmsburger Kundenzentrum von Ortsfremden gebucht. Nach der Einführung des wesentlich verbesserten Angebots in ganz Hamburg brauchen Kunden nicht mehr durch die halbe Stadt zu fahren. Auch bei zwei halben Tagen weniger Öffnungszeit werden in Wilhelmsburg wieder mehr kurzfristige Termine für Wilhelmsburger Bürgerinnen und Bürger frei sein. Gerade weniger mobile Menschen aus Wilhelmsburg werden davon profitieren. Sie haben dann wesentlich bessere Chancen auf einen kurzfristigen Termin vor Ort mit höherer Verlässlichkeit und besserer Qualität.

In den Hamburger Kundenzentren kam es im letzten Jahr auf Grund von Personalengpässen zu langen Wartezeiten. Auch das kleine Kundenzentrum Wilhelmsburg war davon besonders stark betroffen. Eine solche Situation darf sich nicht wiederholen. Um Abhilfe zu schaffen, wurden bereits viele neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt und damit Verbesserungen erzielt – die Wartezeiten haben sich deutlich verringert. Bei dieser ersten Maßnahme soll es aber nicht bleiben.

Hamburgs Kundenzentren sollen noch bürgernäher und dienstleistungsorientierter arbeiten. Rot/Grün hat deshalb in der Hamburgischen Bürgerschaft Pläne für eine völlige Neustrukturierung des Filialnetzes aller Kundenzentren im Hamburg bis Ende 2018 beschlossen. Auch für Wilhelmsburger wird das Angebot verlässlicher werden. Um zu verstehen, warum das so ist, darf der Standort Wilhelmsburg nicht isoliert betrachtet werden:

- Alle 15 großen Standorte verdoppeln ihre Wöchentlichen Öffnungszeiten. Sie werden Montag bis Freitag von 07:00 - 19:00 Uhr geöffnet haben. Das Kundenzentrum in der Steinstraße startet damit Mitte 2017.
- Die Wartezeit für einen Termin im Kundenzentrum soll maximal 10-14 Tage betragen.
- Es wird weiterhin möglich sein, spontan und ohne Termin Anliegen im Kundenzentrum zu erledigen, aber ohne lange Wartezeiten in Kauf nehmen zu müssen.
- In der Innenstadt wird in der Nähe der U-Bahn Gänsemarkt im nächsten Jahr ein neues modernes Kundenzentrum entstehen, das auch am Samstag geöffnet haben soll.
- Bei der Online-Terminvergabe musste bisher jeder Standort einzeln abgefragt werden. Zukünftig wird auch eine standortübergreifende Suche möglich sein.
- Anliegen, für die es nicht erforderlich ist persönlich im Kundenzentrum zu erscheinen, sollen vermehrt online erledigt werden können.
- Die Terminvergabe soll auch über den telefonischen Hamburg Service (040 115) möglich sein.

Mit diesen Maßnahmen sollen unsere Kundenzentren zu modernen, bürgernahen Dienstleistern weiterentwickelt werden.

**Ansprechpartnerin für die Presse:**

Kesbana Klein (Büroleitung)

[abgeordnetenbuero.weinreich@outlook.de](mailto:abgeordnetenbuero.weinreich@outlook.de)

040 – 740 42 560

0151 – 50849661