



FRANK SCHMITT

Mitglied der Hamburgischen Bürgerschaft

Wahlkreisabgeordneter für Lurup, Osdorf, Iserbrook, Groß Flottbek, Blankenese, Rissen, Sülldorf, Nienstedten
Vorsitzender des Ausschusses für Familie, Kinder und Jugend
Mitglied im Ausschuss für Verfassung und Bezirke und Sprecher für Bezirke der SPD-Bürgerschaftsfraktion

PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 13. Februar 2017

11-Punkte-Plan der Koalition

Angebotsoffensive für Hamburgs Kundenzentren – Schnellere Terminvergabe, einheitliche und längere Öffnungszeiten, verbindliche Leistungsversprechen

Die Koalition macht Druck in Sachen Service in den Hamburger Kundenzentren: Die SPD- und Grüne-Fraktion bringen einen Antrag mit einem 11-Punkte-Plan in die kommende Bürgerschaftssitzung mit einer Angebotsoffensive für die Hamburger Kundenzentren ein. Lange Wartezeiten, lange Vorlaufzeiten auf Termine – die Situation aus dem vergangenen Sommer soll sich nicht wiederholen, strukturelle Änderungen sind dafür nötig, so der Tenor des Antrags. Klare Leistungsversprechen sollen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern eine zeitgemäße Servicequalität garantieren.

Dazu Frank Schmitt, bezirkspolitischer Sprecher der SPD-Bürgerschaftsfraktion: „Ziel soll es sein, dass alle Kundenzentren deutlich vor 9 Uhr und deutlich nach 17 Uhr sowie auch über die Mittagszeit Termine anbieten. Und wenn der Gesetzgeber für eine Ummeldung eine Frist von 14 Tagen nach Einzug vorschreibt, muss auch gewährleistet sein, dass innerhalb dieses Zeitraums ein Termin zu bekommen ist. Selbstverständlich soll es auch zukünftig möglich sein, spontan und ohne Termin Anliegen im Kundenzentrum zu erledigen. Und wir wollen, dass Angelegenheiten, für die man nicht zwingend persönlich im Kundenzentrum erscheinen muss, verstärkt online erledigt werden können – das bedeutet gleichermaßen mehr Effizienz und Entlastung für alle.“

Die 11-Punkte im Einzelnen:

1. Die Vorlaufzeit zur Terminvergabe soll deutlich auf etwa 10 bis 14 Tage sinken.
2. Die Öffnungszeiten der Hamburger Kundenzentren sollen vereinheitlicht und deutlich ausgeweitet werden, so dass auch Termine außerhalb der normalen Arbeitszeit wahrgenommen werden können (mindestens 8 bis bis 18 Uhr).
3. Die Online-Terminvergabe muss von der nur standortbezogenen auf eine auch terminbezogene Abfrage abgeändert werden. Es muss verlässlich auch eine telefonische Terminvergabe über den telefonischen HamburgService (428 28-0 oder 115) ermöglicht werden.
4. Das neue innerstädtische Kundenzentrum in der Caffamacherreihe, welches voraussichtlich 2018 eröffnet wird, soll auch Sonnabendsöffnungen anbieten.

5. Es sind verstärkt digitale Möglichkeiten der Erledigung von Behördengängen anzubieten, sofern ein persönliches Vorsprechen nicht notwendig ist.
6. Mit einheitlicher Steuerung muss auch eine zeitnahe Bedienung der Spontankunden und eine Gewährleistung von ausgewählten Expressdienstleistungen ohne Wartezeit in den Kundenzentren sichergestellt werden.
7. Es ist zu prüfen, ob insbesondere vor den Sommerferien die Ausstellung von Pässen durch prioritäre Bearbeitung beschleunigt werden kann.
8. Es ist eine bezirksübergreifende Steuerung aus einer Hand anzustreben, um die Angebotsausweitung zu realisieren und langfristig verlässlich sicher zu stellen (gerade in Ferien-, Krankheits- und Vakanzsituationen wichtig).
9. Über die laufende Umsetzungsplanung soll im Bezirksausschuss berichtet werden.
10. Nach der Umsetzung soll ein regelmäßiges Monitoring stattfinden, um die Einhaltung der zentralen Leistungsversprechen transparent zu machen.
11. Sollten sich Standortveränderungen ergeben, können die Bezirksamter in eigener Verantwortung ortsangepasste Übergangslösungen oder andere flankierende, gegebenenfalls temporäre Maßnahmen treffen.

Für Nachfragen wenden Sie sich bitte an:

Alexander Hund

Persönlicher Referent von Frank Schmitt, MdHB
SPD-Abgeordnetenbüro Frank Schmitt
Luruper Hauptstraße 274, 22547 Hamburg
Tel: 040 / 87 600 466, Fax: 040 / 87 600 467
E-Mail: abgeordnetenbuero@frank-schmitt.info
Internet: www.frank-schmitt.info