

Presseinformation der Fraktion der Freien Demokratischen Partei (FDP) in der Bezirksversammlung Hamburg-Wandsbek vom 2. Juli 2023

Rufbereitschaft der Verwaltung: FDP-Fraktion Wandsbek fordert Verbesserung der Kommunikation

Im Zusammenhang mit Bauarbeiten an der Wandsbeker Chaussee kam es einem Medienbericht zufolge am letzten Juni-Wochenende zu einem vergeblichen Versuch der Polizei, die Rufbereitschaft im Bezirksamt Wandsbek zu erreichen. Die Beamten sagten demnach sogar, dass dies öfter der Fall sei. Die FDP-Fraktion in der Bezirksversammlung Wandsbek ging dem Thema sofort nach und befragte entsprechend die Verwaltung (Drucksache 21-7322). Die sehr zeitnah erfolgte Antwort des Bezirksamtes verweist auf eine „24/7 Rufbereitschaft für Großschadenslagen und Katastrophenschutz“ sowie die zentrale Zuständigkeit des Bezirksamtes Altona an Wochenenden – ohne weitere Hinweise, wer im Falle des Bedarfs wo eine entsprechende Information findet, an wen man sich zu wenden habe.

Daniel Valijani, stellvertretender Fraktionsvorsitzende: „Es ist erfreulich, dass uns die Verwaltung bestätigt hat, dass in den letzten 12 Monaten keine Fälle bekannt sind, in denen die Rufbereitschaft im Bezirk Wandsbek nicht erreichbar war. Dennoch muss geklärt werden, weshalb es der Polizei laut Medienberichten am letzten Juni Wochenende offenbar nicht gelungen ist, die Rufbereitschaft zu erreichen. Das muss kommunikativ besser funktionieren und aufgeklärt werden.“

Ansagedienst der Behörden: mehr Bürgerfreundlichkeit

„Dass es in Gefahrensituationen wie beispielsweise einer unterspülten Straße am Wochenende keine schnell auffindbare und erreichbare Stelle in der Behörde gibt, ist ein Unding“, kritisiert die Fraktionsvorsitzende Birgit Wolff. „Ohnehin gibt sich die Verwaltung in Zeiten der üblichen Nichterreichbarkeit schon fast abweisend: Bürger finden auf der Suche nach einer zentralen Telefonnummer des Bezirksamtes nur die landesweite Nummer 115 und hören eine Ansage, die zwar herzlich begrüßt, dann aber nur auf die üblichen Servicezeiten verweist und sich verabschiedet. Geradezu unfreundlich dagegen und noch weniger hilfreich ist die Ansage unter der Rufnummer der Zentrale des Bezirksamtes Wandsbek: Die Anrufer werden weder begrüßt noch stellt sich der Angerufene vor, es kommt ein amtliches ‚*Leider rufen Sie außerhalb unserer Sprechzeiten an. Montag bis Freitag sind wir in der Zeit von 7 bis 19 Uhr persönlich für Sie da.*‘ Und dann legt das Bezirksamt ohne Verabschiedung einfach auf.“ Es erfolge kein Hinweis auf die Website des Amtes oder was man tun muss, wenn etwas passiert, was den Aufgabenbereich des Bezirksamtes betrifft. „Abgesehen davon, dass eine weltoffene Stadt wie Hamburg bei einer zentralen Rufnummer auch mindestens eine englischsprachige Ansage anbieten sollte, ist die Bandansage des Bezirksamtes Wandsbek an abweisender Unfreundlichkeit kaum zu überbieten. Wir fordern deshalb in einem Antrag eine Verbesserung der Kommunikation zwischen Amt und Öffentlichkeit. Das dient auch der Sicherheit von uns allen: Nur wer schnell erfährt, wen er ansprechen muss, kann die Hilfspirale auch schnell in Gang bringen!“

BU-Vorschlag

Im Falle des Falles: Die FDP-Fraktion Wandsbek fordert, dass die Ansage des Bezirksamtes zu Zeiten, in denen das Amt nicht direkt erreichbar ist, einerseits bürgerfreundlicher wird und andererseits auch Informationen vermittelt, wohin man sich im Falle entsprechenden Bedarfs wenden kann: „Das verbessert die Sicherheit für uns alle, wenn man gleich weiß, wer in einem Notfall wie erreichbar ist.“

Das ist bisher beides mehr als suboptimal“, sagt Birgit Wolff, Vorsitzende der FDP-Bezirksfraktion.
(Bild: FDP-Fraktion Wandsbek)

Pressekontakt: Birgit Wolff, Vorsitzende der FDP-Fraktion Wandsbek wolff@fdp-fraktion-wandsbek.de / mobil: 0171-2652438 Fraktionsanschrift: FDP-Fraktion Wandsbek, Wandsbeker Marktstraße 59-61, 22041 Hamburg