

Kundenzentrum am Tibarg erhalten – wohnortnahe und erreichbare Verwaltung im Bezirk Eimsbüttel sichern
Antrag an die Mitgliederversammlung von BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Eimsbüttel

Eine bürgernahe Verwaltung muss für alle Menschen gut erreichbar sein – unabhängig von Alter, Einkommen, Mobilität oder digitalen Fähigkeiten. Kundenzentren sind deshalb ein wesentlicher Bestandteil der öffentlichen Daseinsvorsorge. Gerade für ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, Familien und Menschen mit Unterstützungsbedarf sind wohnortnahe Anlaufstellen unverzichtbar. Für Bewohner*innen des Bezirks hat ein Kundenzentrum vor Ort sicher auch identitätsstiftende Bedeutung.

Der Bezirk Eimsbüttel verfügte zuletzt über zwei Standorte für Einwohnerangelegenheiten: das Kundenzentrum im Bezirksamt am Grindelberg sowie das Kundenzentrum am Tibarg beziehungsweise Garstedter Weg in Niendorf.

Die Bezirksversammlung Eimsbüttel wurde 2025 darüber informiert, dass der Standort am Grindelberg zeitgleich mit dem Kundenzentrum des Bezirks Hamburg-Nord aufgegeben und durch einen zentralen gemeinsamen Standort im Christoph-Probst-Weg in Eppendorf ersetzt werden soll. In ihrer Stellungnahme vom 17. Juli 2025 sprach sich die Bezirksversammlung ausdrücklich gegen die Schließung des Kundenzentrums am Grindelberg aus. Sie kritisierte insbesondere die späte Beteiligung der Bezirkspolitik und die faktische Schaffung vollendeter Tatsachen. Dennoch wurde der Standort geschlossen.

Damit verbleibt das Kundenzentrum am Tibarg als einzige wohnortnahe Anlaufstelle für Einwohnerangelegenheiten innerhalb des Bezirks Eimsbüttel. Es ist insbesondere für die Stadtteile Niendorf, Lokstedt und Schnelsen von großer Bedeutung. Zugleich übernimmt es mittelbar eine wichtige Versorgungsfunktion für Eidelstedt und Stellingen, nachdem das dortige Kundenzentrum bereits 2012 gegen den Widerstand der Bevölkerung und aller demokratischen Fraktionen geschlossen worden war.

Die Zukunft des Standorts am Tibarg ist jedoch seit Jahren ungeklärt. Ursprünglich war auf dem Areal am Garstedter Weg ein Neubau für Dienststellen des Bezirksamtes und das Kundenzentrum vorgesehen. Dieses Vorhaben wurde aufgrund gestiegener Zins- und Baukosten zunächst nicht weiterverfolgt. Für das Kundenzentrum am Garstedter Weg 11 war lediglich eine kurzfristige Verlängerung des Mietverhältnisses mit mehreren Verlängerungsoptionen vorgesehen. Eine Prüfung und verbindliche Sicherung des langfristigen Verbleibs am Standort hatte zum Zeitpunkt der Antwort der Finanzbehörde noch nicht stattgefunden.

Die Bezirksversammlung hat deshalb bereits im Dezember 2023 mit der Drucksache 21-4300 gefordert, den Verbleib des Kundenzentrums Lokstedt und der weiteren Dienststellen des Bezirksamtes auch nach 2029 am Niendorfer Stadtteilzentrum beziehungsweise am Tibarg zu gewährleisten. Die zuständigen Behörden wurden aufgefordert, die dafür notwendigen räumlichen und vertraglichen Voraussetzungen sicherzustellen und die Planungen öffentlich vorzustellen.

Nach den uns vorliegenden Informationen wird nun dennoch erwogen, auch das Kundenzentrum am Tibarg zu schließen. Eine solche Entscheidung würde bedeuten, dass es im gesamten Bezirk Eimsbüttel keinen eigenen Standort für Einwohnerangelegenheiten mehr gäbe. Rund eine Viertelmillion Einwohner*innen wären dann auf Standorte außerhalb des Bezirks oder auf weiter entfernte Angebote angewiesen.

Das widerspräche dem Anspruch einer dezentralen, inklusiven und bürgernahen Verwaltung. Die Schließung des Standorts am Grindelberg darf nicht zum Ausgangspunkt eines vollständigen Rückzugs des Hamburg-Service aus dem Bezirk Eimsbüttel werden. Der Ausbau digitaler Verwaltungsleistungen ist wichtig, kann persönliche und wohnortnahe Angebote aber nicht vollständig ersetzen. In Zeiten, in denen wir von wehrhafter Demokratie und Rechtsrutsch reden, darf der Staat nicht als zu distanziert, oder sogar als unsichtbar wahrgenommen werden.

Besonders problematisch ist, dass die von der Bezirksversammlung für den Fall der Schließung des Grindelberger Kundenzentrums geforderten Ausgleichsmaßnahmen bislang nicht oder jedenfalls nicht hinreichend umgesetzt wurden. Dazu gehören insbesondere mobile Kundenzentren in den Stadtteilen, Möglichkeiten zur wohnortnahen Abholung von Personalausweisen und Reisepässen, automatische Abholstationen sowie eine bessere dezentrale Versorgung von Eidelstedt und Stellingen sowie des Universitätsumfelds.

Eine moderne Verwaltung muss digitaler werden – sie darf dabei aber nicht an räumlicher Nähe und persönlicher Erreichbarkeit verlieren. Eimsbüttel braucht auch künftig mindestens ein dauerhaft gesichertes Kundenzentrum.

Vor diesem Hintergrund beschließt die Kreismitgliederversammlung:

1. Die GRÜNEN Eimsbüttel lehnen eine Schließung des Kundenzentrums am Tibarg beziehungsweise am Garstedter Weg entschieden ab.
2. Wir fordern den Senat, die Finanzbehörde, das Bezirksamt Eimsbüttel und die weiteren zuständigen Stellen auf, den Standort langfristig und verbindlich zu sichern. Dafür sind rechtzeitig die notwendigen mietvertraglichen, baulichen und finanziellen Voraussetzungen zu schaffen.
3. Vor Entscheidungen über die Zukunft des Standorts sind die Bezirksversammlung, der zuständige Regionalausschuss und die Öffentlichkeit frühzeitig und vollständig zu beteiligen. Die zuständigen Behörden sollen die bestehenden Verträge, Verlängerungsoptionen, untersuchten Standortalternativen und vorgesehenen Zeitschienen transparent darlegen.
4. Die bereits vollzogene Schließung des Kundenzentrums am Grindelberg gegen die ausdrückliche Stellungnahme der Bezirksversammlung wird kritisiert. Die Rechte der Bezirksversammlung nach § 28 BezVG dürfen nicht durch verspätete Informationen oder bereits geschaffene vertragliche Tatsachen entwertet werden.
5. Zusätzlich zum und unabhängig vom Erhalt des Kundenzentrums am Tibarg sind die von der Bezirksversammlung geforderten Ausgleichsmaßnahmen für die Schließung des Standorts am Grindelberg unverzüglich umzusetzen. Dazu gehören insbesondere:
 - a) regelmäßige mobile Angebote des Hamburg-Service in Eidelstedt und Stellingen sowie im Umfeld der Universität,
 - b) wohnortnahe Möglichkeiten zur Abholung von Personalausweisen und Reisepässen, gegebenenfalls durch sichere automatische Abholstationen,

c) barrierefreie und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbare Serviceangebote,
d) eine nutzerfreundliche Online-Terminsuche, die eine gezielte Auswahl des gewünschten Kundenzentrums ermöglicht,
e) eine transparente Berichterstattung über Umfang, Inanspruchnahme und weitere Entwicklung der dezentralen Angebote.

6. Die grüne Bezirksfraktion und die grünen Mitglieder der Hamburgischen Bürgerschaft werden gebeten, sich auf bezirklicher und auf Landesebene gemeinsam für den Erhalt des Kundenzentrums am Tibarg und die Umsetzung der genannten Ausgleichsmaßnahmen einzusetzen.

Antragsteller*innen:

S. Ali Mir Agha, Nina Schübel, Dietmar Kuhlmann, Juliane Papendorf, Anna Hampe, Luise Rosemeier, Jekaterina Weiner, Robert Klein, Melanie Starken, Gerhard Delfs, Annika Pfeifer, Lutz Schmidt