

**P R E S S E - I N F O**

25.02.2010

Telefonische Nachfragen unnötig

**TBZ-Kundenzentrum: „Bescheide kommen, aber später“**

Beim Technischen Betriebszentrum – TBZ – in der Schleswiger Straße laufen seit Wochen die Telefone und Mailboxen heiß. Im Mittelpunkt stehen verständlicherweise Fragen und Beschwerden zum Winterdienst auf Geh- und Radwegen und natürlich auf den Straßen.

„Dieser Winter hat uns alle kalt erwischt, im wahrsten Sinn des Wortes“, erklärt Gunther Leiser, stellvertretender Geschäftsführer des TBZ. „Was das Wetter uns auf der Straße eingebrockt hat, ist nicht nur eine große Belastung der Kollegen vor Ort, die täglich gegen Eis und Schnee angehen und unter stark erschwerten Bedingungen die Abfallabfuhr durchführen. Es bindet auch viel Kapazität unseres Kundenzentrums und stellt eine ziemliche Belastung auch dieser Kolleginnen dar. Von morgens bis abends freundlich auf Kritik einzugehen, selbst wenn sich Anrufer im Ton vergreifen, geht nach neun Wochen langsam an die Substanz. Umso bemerkenswerter finde ich, wie wenig sich meine Kolleginnen das bislang anmerken lassen.“

Dabei gehe es aber nicht nur um die persönliche Belastung, sondern auch um ein Folgeproblem. Dadurch, dass das Kundenzentrum so viele Anrufe in Sachen Winter beantworten müsse, habe sich die Bearbeitung der in den vergangenen Wochen mitgeteilten und vereinbarten Änderungen im Bereich der Abfallbehälter oder auch der Flächen, für die Oberflächenwassergebühr gezahlt wird, verzögert.

Damit verzögerten sich auch die entsprechenden Änderungsbescheide, mit denen die neuen Gebühren festgesetzt werden. Das sei unglücklich, weil jede hierauf gerichtete Nachfrage die aktuelle Belastung des Kundenzentrums verstärke, während die dahinter stehende Sorge unbegründet sei.

„Jede uns mitgeteilte Änderung wird ordnungsgemäß bearbeitet und bei den Gebühren berücksichtigt. Zum nächsten Zahltermin Mitte Mai erfolgt dann der Ausgleich – bei mehr Tonnen oder größerer versiegelter Fläche ist nachzuzahlen, bei weniger Tonnen oder Fläche werden wir eine Gutschrift direkt verrechnen. Dann hat aber auch jeder den entsprechenden Änderungsbescheid“, verspricht der stellvertretende TBZ-Chef und äußert vor diesem Hintergrund eine abschließende Bitte:

„Jeder Verzicht auf eine Nachfrage zu einem ausstehenden Änderungsbescheid hilft uns. Wir bitten alle, die Änderungen mitgeteilt haben, auf die ordnungsgemäße, nur eben verzögerte Bearbeitung zu vertrauen und nicht noch mal anzurufen. Alle mitgeteilten bzw. vereinbarten Änderungen werden verlässlich umgesetzt – versprochen!“

**ru**