

Postulat von Gaby Niederer und 9 Mitunterzeichnenden betreffend „Diskretion im Stadtbüro“

Gaby Niederer
Quartierverein

Postulat

Zur Diskretion im Stadtbüro

Gemeindeparlament Schlieren		Schlieren, 7.4.2013
G-Nr. 985	A-Nr.	A/GP
Z:	15. April 2013	↓
Kopie		

Der Stadtrat wird gebeten zu prüfen, wie die Diskretion an den Schaltern des Stadtbüros verbessert werden kann.

Begründung

Seit der Eröffnung des Stadtbüros im Februar 2012 verfügt die Stadt Schlieren über ein modernes und attraktives Dienstleistungs- und Kundenzentrum.

«An einer zentralen Bedieninsel werden die Besucher bei kleineren Anliegen schnell und kompetent bedient. Für ausführlichere Gespräche stehen im hinteren Bereich Sitz-Beratungsplätze zur Verfügung. Zwei schallgetrennte Besprechungsräume erfüllen den Bedarf an erhöhter Diskretion». So steht es in der Vorlage Nr. 18/2010: Antrag des Stadtrates auf Erteilung eines Kredites von Fr. 1'191'500.- für den Einbau eines Stadtbüros im Stadthaus.

In der Praxis bleibt die Diskretion jedoch eine Wunschvorstellung. Ungewollt wird der ahnungslose Besucher zum Zuhörer und Mitwisser seines Schalternachbarn. Er wird in Kenntnis gesetzt über höchst persönliche Angelegenheiten, wie z.B. über Fragen zu Sozialleistungen oder Steuerauskünften, zu Schulproblemen von Kindern oder über verloren gegangene Schlüssel und ähnlichem. Da hilft es nicht, sich taub zu stellen oder wegzuhören. Die Akustik ist zu gut. Da wird man automatisch Zeuge, ob man will oder nicht und nimmt somit unfreiwillig Anteil, an Dingen die andere nichts angehen.

Das hat absolut nichts mit Diskretion zu tun.

Um in einen der abgetrennten oder schallgetrennten Besprechungsräume zu gelangen, muss der Besucher sein Anliegen dem Schalterangestellten erst unterbreiten. Genau da ist aber keine Diskretion möglich. Fraglich ist auch, in wie weit der Besucher überhaupt Kenntnis der Möglichkeit hat, einen diskreteren Rahmen für eine Beratung zu verlangen.

Das aktuelle System funktioniert nicht. Die in Aussicht gestellte Vertraulichkeit wird nicht erreicht. Viele Stimmen aus der Bevölkerung beklagen sich über diesen Zustand. Der Kunde, resp. die Kundin fühlt sich gestört sowie im Anstand und in der Persönlichkeit verletzt.

Der Stadtrat wird gebeten, eine Verbesserung der Situation zu prüfen.

G. Frey
W. ...
A. ...
J. Lionello
E. ...
D. ...
R. ...
D. ...