

Herrn
Oberbürgermeister
Uwe Richrath
Friedrich-Ebert-Platz 1

51373 Leverkusen

Bürgertelefon – telefonischer Bürgerservice und mögliche Kooperation mit der Stadt Köln

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Richrath,

wir bitten um Beantwortung der folgenden Anfrage:

Ein Bürger hat uns einen Vorfall geschildert, den wir nachfolgend in protokollarischer Form wiedergeben:

Am (Datum, Uhrzeit und Telefonnummer der CDU bekannt, wird hier aus Rücksicht gegenüber dem Mitarbeiter nicht genannt) kontaktierte der Bürger das Bürgertelefon der Stadt Leverkusen, um sich über die Möglichkeiten zur Ummeldung eines Fahrzeugs beim Straßenverkehrsamt zu informieren. Auf seine Frage, wann man diese Ummeldung am besten vornehmen könne, antwortete der Gesprächspartner, dass keine Anmeldung erforderlich sei und der Bürger einfach am kommenden Freitag erscheinen könne.

Der Bürger zeigte sich daraufhin verwundert und wies darauf hin, dass in den Medien berichtet wurde, dass die Verwaltungsstellen der Stadt Leverkusen an dem besagten Freitag (Brückentag) geschlossen seien. Darauf reagierte der Gesprächspartner überrascht und sagte wörtlich sinngemäß: „Ach, verdammt... naja, dann sind wir mal ehrlich: Sie sind hier bei der Stadt Köln gelandet. Ich habe da doch keine Ahnung. Tut mir total leid. Wir übernehmen das Bürgertelefon für die Stadt Leverkusen mit. Gut, wenn Sie das so sagen, dann kann ich Ihnen auch nicht weiterhelfen.“

Dieser Vorfall wirft aus unserer Sicht wichtige Fragen zur Organisation, Qualität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit der telefonischen Bürgerservices der Stadt Leverkusen auf. Vor diesem Hintergrund bittet die CDU-Fraktion um die Beantwortung folgender Fragen:

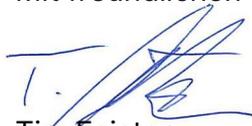
1. Existiert eine formale Vereinbarung zwischen der Stadt Leverkusen und der Stadt Köln oder einer anderen externen Stelle über die telefonische Annahme und Beantwortung von Anfragen an das Bürgertelefon?

2. Falls ja:
 - a. Seit wann besteht diese Kooperation?
 - b. Wer hat diese Kooperation beschlossen, auf welcher rechtlichen Grundlage und in welchem Gremium?
 - c. Welche Dienstleistungen umfasst die Kooperation konkret?
3. Wie ist sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter externer Stellen, wie in diesem Fall aus Köln, korrekte und aktuelle Auskünfte zu Dienstleistungen und Öffnungszeiten der Stadt Leverkusen erteilen können?
 - a. Welche Schulungsmaßnahmen erfolgen?
 - b. In welchen Intervallen werden die Mitarbeitenden geschult?
 - c. Wie wird sichergestellt, dass Informationen regelmäßig und aktuell weitergegeben werden?
4. Wie wird gewährleistet, dass Bürgerinnen und Bürger am Telefon nicht in die Irre geführt werden oder fälschlich glauben, mit städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Leverkusen zu sprechen, obwohl dies nicht der Fall ist?
5. Wie erfolgt der datenschutzkonforme Austausch von Informationen bei einer solchen Kooperation? Welche Vereinbarungen bestehen hierzu mit Dritten, insbesondere der Stadt Köln?
6. Wie ist die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Leverkusen grundsätzlich organisiert?
 - a. Zu welchen Zeiten ist die Stadt Leverkusen direkt erreichbar?
 - b. Zu welchen Zeiten übernimmt eine andere Stelle (z. B. Köln) die telefonische Betreuung?
 - c. Welche organisatorischen Strukturen bestehen für das Bürgertelefon innerhalb der Verwaltung?
 - d. Wie gliedert sich die telefonische Erreichbarkeit und die dazugehörige Organisationsstruktur in Bezug auf die einzelnen Fachbereiche der Stadtverwaltung?
7. Wie wird sichergestellt, dass die Bürgerinnen und Bürger eine verlässliche, vollständige und serviceorientierte telefonische Auskunft erhalten, unabhängig davon, ob sie mit städtischem oder externem Personal verbunden werden?

8. Wie gestalten sich die Kosten für den Betrieb des Bürgertelefons?
- Welche Kosten entstehen durch die Nutzung externer Stellen wie der Stadt Köln – gegliedert nach Personal-, Sach- und sonstigen Betriebskosten?
 - Welche internen Personalkosten fallen für den Betrieb des Bürgertelefons an?
 - Welche zusätzlichen Sachkosten (z.B. technische Infrastruktur, Material) entstehen innerhalb der Stadtverwaltung?
 - Vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltslage der Stadt Leverkusen: Wie bewertet die Verwaltung die Wirtschaftlichkeit dieser Organisationsform?
9. Welche Kosten sind der Stadt Leverkusen in den vergangenen fünf Jahren für die telefonische Bürgerkommunikation (Bürgertelefon / Telefonauskünfte) entstanden?
- Wir bitten um eine jährliche Aufstellung der Kosten für die letzten fünf Jahre – gegliedert nach internen Strukturen (Personalkosten, Materialkosten) sowie externen Dienstleistungen.
 - Welche konkreten Vereinbarungen über Kostenteilung, Abrechnung und Leistungsumfang bestehen mit externen Partnern (insbesondere der Stadt Köln)?
 - Inwiefern wurde der finanzielle Aufwand für externe Dienstleistungen in den politischen Gremien thematisiert und entschieden?
 - Welche Kosten sind für die kommenden Jahre im Bereich Bürgertelefon / Telefonauskünfte prognostiziert, sowohl im Hinblick auf interne Strukturen als auch auf externe Dienstleistungen?

Wir bitten um eine schriftliche Beantwortung dieser Anfrage. Sollte zu einzelnen Punkten zusätzlicher Erklärungsbedarf bestehen, regen wir eine ergänzende mündliche Erläuterung in der nächsten Sitzung des zuständigen Ausschusses an.

Mit freundlichen Grüßen



Tim Feister
Ratsherr