

Pressemitteilung

Friedrich-Ebert-Straße 96
51373 Leverkusen

Leverkusen, 12. Juni 2025

CDU-Fraktion stellt Anfrage zum Bürgertelefon – Vorfall wirft Fragen zu Servicequalität und Organisation auf

Die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Leverkusen hat eine umfangreiche Anfrage an Oberbürgermeister Uwe Richrath gestellt. Hintergrund ist ein Vorfall, bei dem ein Bürger telefonisch über das Bürgertelefon eine unklare und letztlich falsche Auskunft zur Ummeldung eines Fahrzeugs erhielt – von einer Person, die sich schließlich als Mitarbeiter der Stadt Köln zu erkennen gab.

Der Bürger hatte sich telefonisch beim Bürgertelefon der Stadt Leverkusen gemeldet, um sich nach den Möglichkeiten einer Fahrzeugummeldung beim Straßenverkehrsamt zu erkundigen. Im Gespräch wurde zunächst suggeriert, dass ein Besuch ohne Termin problemlos möglich sei. Auf den Hinweis, dass es sich um einen Brückentag handle, reagierte der Ansprechpartner überrascht und räumte ein, dass er gar nicht aus Leverkusen sei, sondern bei der Stadt Köln arbeite – diese übernehme „auch das Bürgertelefon für Leverkusen“.

Für die CDU-Fraktion ist dieser Vorfall nicht nur unverständlich, sondern auch symptomatisch für mögliche strukturelle Probleme im telefonischen Bürgerservice.

Fraktionsvorsitzender und Oberbürgermeisterkandidat Stefan Hebbel erklärt: „Ein Bürgertelefon ist eine Anlaufstelle, die Bürgerinnen und Bürgern eine klare, hilfreiche und verlässliche Unterstützung bieten soll. Wenn die Auskünfte aber gar nicht oder – wie in diesem Fall – nur schwer verständlich oder gar falsch erteilt werden, verfehlt dieses Instrument seinen eigentlichen Sinn. Zudem bedeuten solche Fehlinformationen letztendlich Mehrarbeit für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung der Stadt Leverkusen, die die daraus entstehenden Missverständnisse wieder ausräumen und klären müssen. Das darf nicht sein.“

Die CDU will nun im Rahmen einer formellen Anfrage klären lassen, ob es eine offizielle Kooperation mit der Stadt Köln gibt, wie diese organisiert ist, wie die Qualität der Auskünfte sichergestellt wird und welche Kosten durch solche Strukturen entstehen.

Der stellvertretende Fraktionsvorsitzende Tim Feister ergänzt: „Für den Oberbürgermeister sollte die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern oberste Priorität haben. Wir hoffen sehr, dass es sich bei dem genannten Vorfall um einen Einzelfall handelt – wollen aber durch unsere Anfrage sicherstellen, dass kein strukturelles Problem bei der Stadtverwaltung Leverkusen vorliegt.“

Die CDU-Fraktion erwartet eine transparente, schriftliche Antwort der Stadtverwaltung und wird sich im Sinne der Bürgerinnen und Bürger weiterhin für eine funktionierende, verlässliche und bürgernahe Kommunikation einsetzen.

Pressekontakt:

Stefan Hebbel

E-Mail: stefan.hebbel@cdufraktion-lev.de

Mobil: 01 78 / 44 79 251