



CDU

Fraktion im Rat der Stadt

CDU-Fraktion Ratingen · Minoritenstraße 2-6 · 40878 Ratingen

An den
Bürgermeister der Stadt Ratingen
Herrn Pesch
Minoritenstraße 2 - 6
40878 Ratingen

Ratingen, 20. Juli 2022

Antrag für den Haupt- und Finanzausschuss

Qualität der Telefonzentrale der Stadt Ratingen beim Kreis Mettmann für Bürgerinnen und Bürger verbessern

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

bereits seit ein paar Jahren landen alle Anrufe der Bürgerinnen und Bürger beim kreisweiten Servicetelefon, von dort aus wird man dann weiter zum Fachamt in Ratingen verbunden – soweit die Theorie.

In jüngster Zeit melden sich aber verstärkt Bürgerinnen und Bürger bei der CDU und berichten von einer schlechten Erreichbarkeit und offenbar unzureichende Informationen zur Weiterleitung an die richtigen Ansprechpartner für das Anliegen.

So wurden uns jetzt mehr Fälle von Bürgerinnen und Bürgern geschildert, die vor allem lange Wartezeiten schon beim Anrufen der Telefonzentrale monieren. Zehn bis fünfzehn Minuten sind da keine Seltenheit, wie die CDU-Fraktion selbst versuchsmäßig feststellen konnte.

Zudem werden wohl auch zahlreiche Anrufe einfach an das Sekretariat des Verwaltungsvorstandes durchgestellt, wenn angewählte Verwaltungsmitarbeiter nicht erreichbar sind.

Wir als CDU-Fraktion schreiben Bürgernähe groß. Eine Stadt mit über 90.000 Einwohnern sollte unkompliziert erreichbar und für Fragen und Anliegen aus der Bevölkerung da sein. Dies wird unserer Meinung nach durch die Telefonzentrale des Kreises derzeit nicht zufriedenstellend geleistet. Auch in Anbetracht der durch die Stadt jährlich geleisteten Servicezahlung an den Kreis in Höhe von 50.000€ ist die Qualität des Servicetelefons nicht hinnehmbar.

Gleichzeitig ist uns bewusst, dass die Verwaltung durch die Übernahme der Telefonzentrale durch den Kreis eine wirtschaftlichere und für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen bessere Lösung gefunden hat. Eine solche Lösung darf aber nicht zu unververtretbaren Lasten der Bevölkerung gehen.

Wir bitten die Verwaltung daher:

- **Mit dem Kreis Mettmann Kontakt aufzunehmen und zu prüfen, wie die Erreichbarkeit und die korrekte Weiterleitung in die Fachabteilungen verbessert werden kann.**
- **Die Qualität der Kreiszentrale regelmäßig zu überprüfen und die Probleme beim Kreis Mettmann anzusprechen.**

CDU-Fraktion Ratingen · Minoritenstraße 2 - 6 · 40878 Ratingen

Telefon 0 21 02 / 5 50 12 10 · Telefax 0 21 02 / 5 50 91 21 · fraktion@cdu-fraktion-ratingen.de · www.cdu-fraktion-ratingen.de

- **Der Bürgermeister wird gebeten, zur nächsten Haupt- und Finanzausschuss unser Schreiben auf die Tagesordnung zu setzen und dem Ausschuss zu berichten.**

Mit freundlichen Grüßen



Stefan Heins
Fraktionsvorsitzender



Ewald Vielhaus
Stellvertretender Fraktionsvorsitzender