



FDP Fraktion in der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Lampertheim

Datum, 25.02.21

Anfrage: Telefonservice Bürgerservicebüro

Sehr geehrte Damen und Herren,

keine Frage, z.Zt. gelten besondere Bedingungen. Für den Bürger am ehesten beim Bürgerservicebüro ersichtlich mit Voranmeldung, Terminvergabe und Schlangestehen. Was sonst in wenigen Minuten machbar war dauert jetzt, mitunter sogar sehr lange.

Das fängt schon damit an, jemanden ans Telefon zu bekommen. Das klappt in der Regel nicht, auch bei mehrmaligen Versuchen. Eine Freundliche Stimme verweist dann aufs Internet und die Homepage der Stadt, wo man doch bitteschön sich einen Termin holen möchte.

Fragt man dann an geeigneter Stelle nach (nur für Insider) erfährt man, dass ein Teil der Beschäftigten ins Wahlbüro abkommandiert wurden. Das erschließt sich aber dem Kunden am Telefon nicht. Und selbst wenn, es löst nicht seine Probleme.

Wie ist es dann mit den älteren Kunden, die des Internets nicht mächtig, keinen Computer haben und am Telefon nicht weiterkommen? Schlechter Service bei der Stadt macht Verdross in einer Zeit, wo viele Corona geschädigt sich über kleine Servicefreuden aufbauen können.

Frage: Ist es wirklich nicht möglich wenigstens das Servicebüro vollbestückt zu lassen um dem Bürger zu dienen? Vor allem aber den älteren Mitbürgern das Gefühl zu geben am Telefon Erfolg zu haben, auch wenn dann die Umsetzung des Anliegens etwas dauert.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hummel', with a large, sweeping flourish at the end.

Helmut G.P. Hummel, Stv.