

Stadt Remscheid  
Der Oberbürgermeister  
Theodor-Heuss-Platz 1  
42853 Remscheid

Hans Gerd Göbert  
Doddestrasse 56  
42859 Remscheid  
[goebert@t-online.de](mailto:goebert@t-online.de)

**Betreff: Anfrage Telefonvermittlungen über Zentrale Wuppertal**

**15.03.2016**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Mast-Weisz, sehr geehrte Frau Vorsitzende Rühl,  
sehr geehrte Frau Kuwan, sehr geehrte Damen und Herren des SeB.

Hiermit richte ich zur **nächsten Sitzung des Seniorenbeirates** folgende Fragen an den Herrn Oberbürgermeister bzw. die zuständigen Dezernate und Fachbereiche:

1. Ist es richtig, dass man über die zentrale Rufnummernvermittlung im Center Wuppertal fast nie sofort vermittelt werden kann, die durchschnittliche Verweildauer in der Warteschleife etwa drei Minuten beträgt und, wie selbst erlebt, man morgens manchmal gebeten wird, es doch am Nachmittag wieder zu versuchen?

2. Ist es richtig, dass die Vermittler einen Teil der Rufnummern bei der Verwaltung der Stadt Remscheid nicht nennen dürfen, andere hingegen schon? Beispiele: Herr T. K. hat die Rufnummer 16-2731 und darf genannt werden. Herr H. S. hat angeblich die 16-3780, darf aber nicht genannt werden. Während bei der Eingabe des Suchbegriffs Köppchen auf der Portalseite ein richtiger Treffer erscheint, gibt es beim Suchbegriff Sucic gleich vier Treffer: 1. Jugendmusikschule 2. Die OB – lokale Einstellungen 3. Festliches Weihnachtskonzert u. 4. Amtsblatt vom 17.08.2009. Das Suchsystem kennt also keinen Herrn Heiko S.

3. Falls das stimmt, welche Rufnummern welcher Verwaltungsmitarbeiter dürfen nicht weitergegeben werden, von dem Vernehmen nach insgesamt 6200 Vermittlungsstellen im Bergischen Rats- u. FOC-Dreieck. Würde sich da nicht eine öffentliche Liste der Verwaltungsmitarbeiter anbieten, welche vom Bürger angerufen werden dürfen und welche nicht?

4. Ist es richtig, wenn man schon auf den Nachmittag vertröstet wird, dass manche Stellen im Dezernat 32 nachmittags, z. B. am Montag gar nicht mehr besetzt sind? So lautet die Auskunft der zentralen Vermittlung. Man z. B. seitens der Bürger während dieser Zeiten in 32 gar keine Meldung mehr über Ordnungswidrigkeiten im ruhenden Verkehr machen kann?

5. Ist es richtig, dass alle Fachbereiche, die im Kundenverkehr beschäftigt sind, Mo-Fr nur zwischen 8.15 und 12.15 Uhr telefonisch zu erreichen sind und danach vielfach nicht einmal eine Banddurchsage mit den Sprechzeiten läuft?

6. Ist es richtig, dass bei Berücksichtigung wie unter 2. Verwaltungsmitarbeiter die Direktwahl von Kollegen durchaus mitteilen dürfen und das auch machen?

7. Kann es sein, dass diese offenbar sehr eingeschränkte Personalsituation auch dem Umstand geschuldet sein könnte, dass ganze Bereiche in Dezernaten dem Vernehmen nach fast nur noch damit beschäftigt sind, dem Ziel FOC/DOC zuzuarbeiten?

8. Ist es das, was Sie, s.g. Damen und Herren der Verwaltung unter praktizierter Bürgernähe und modernem Service verstehen? Wer krank ist, Urlaub hat und welche Stellen weggefallen sind, ändert daran leider nichts.

**Begründung:** Sehr viele Senioren/innen sind darauf angewiesen, falls sie eine Auskunft seitens der Verwaltung benötigen, dass dieses auch möglichst schnell, sachbezogen und reibungslos funktioniert. Sonst neigen gerade ältere Menschen dazu, zu resignieren und sich danach innerlich von „ihrer“ Verwaltung zu lösen.

Ich bitte höflich um Eingangsbestätigung und zeitnahe Bearbeitung.

mit freundlichem Gruß

Hans Gerd Göbert - parteiloses Mitglied im Seniorenbeirat

