



Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Wirtschaftsausschuss	09.06.2008	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung

Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Ratsmitglied De Bellis hatte in der Sitzung des Wirtschaftsausschusses am 07.04.2008 nachgefragt, ob es notwendig sei, auf die Fälligkeit eines Bußgeldes in der Bandansage der Warteschleife im Call-Center aufmerksam zu machen.

Die Verwaltung nimmt zu der Anfrage wie folgt Stellung:

Seit Anfang 2008 ist im Call-Center ein erhöhtes Anrufvolumen zu dem Thema „Feinstaubplakette“ zu verzeichnen gewesen. Die Medienberichterstattung und die sonstigen Aktivitäten der Verwaltung haben die Bürgerinnen und Bürger für dieses Thema besonders sensibilisiert. Aus diesem Grund hat das Call-Center zeitgleich vor jeden Anruf eine kurze Bandansage geschaltet, in dem der Kunde darauf hingewiesen wurde, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers gerne rund um den Themenkomplex „Feinstaubplakette“ informieren. Diese Ansage lief mit äußerst positiver Kundenresonanz bis Ende März. Nachdem die allgemeine Berichterstattung dann darauf hingewiesen hat, dass ab dem 01.04.2008 Bußgelder bei fehlender Feinstaubplakette verhängt werden, wurde die Bandansage für einen kurzen Übergangszeitraum ebenfalls mit diesem Tenor versehen. Auch dieser Hinweis wurde von den Kunden des Call-Centers sehr positiv aufgenommen. Gerade die aktuelle Ankündigung, dass nun Bußgelder verhängt werden, nutzen viele Kunden, um sich sozusagen letztmalig mit Informationen über den Erwerb der Plakette zu versorgen. Es kam zu keinerlei Beschwerden. Es bleibt aus Sicht der Verwaltung festzustellen, dass das Call-Center einen service- und kundenorientierten Beitrag zu diesem aus Bürgersicht sehr prägnantem Thema liefern konnte.