

Klimaliste Erlangen, Rathausplatz 1, 91052 Erlangen

Herrn Oberbürgermeister
Dr. Florian Janik
Rathausplatz 1
91052 Erlangen

Antrag gemäß § 28/ § 29 GeschO

Eingang: **08.12.2023**
Antragsnr.: **248/2023**
Verteiler: **OBM, BM, Fraktionen**
Zust. Referat: **III/33**
mit Referat:

Erlangen, den 11. November 2023

Antrag: Einrichtung einer Telefonwarteschleife in der Ausländerbehörde Erlangens

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Dr. Janik,

wir stellen folgenden Antrag:

Die Ausländerbehörde der Stadt Erlangen richtet eine Telefonwarteschleife während der Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit ein. Außerhalb der telefonischen Erreichbarkeitszeiten werden diese über eine Tonaufnahme eingespielt.

Zur Begründung:

Die Ausländerbehörde der Stadt Erlangen hat derzeit 4 Mal die Woche Vormittags von 8-12 Uhr (Donnerstags bis 13 Uhr) und einmal die Woche Nachmittags (14-18 Uhr) geöffnet. Zusätzlich werden telefonische Öffnungszeiten an dienstags und donnerstags von 13:30 – 15 Uhr sowie mittwochs von 10-12 Uhr angeboten.

Aufgrund der Zunahme der Geflüchteten erweist sich die Erreichbarkeit des Amtes dennoch häufig als schwierig:

1. Innerhalb der telefonischen Öffnungszeiten klingelt es einige Male, bis die Nachricht kommt, dass kein Mitarbeitender aktuell zur Verfügung steht bzw. man die telefonischen Öffnungszeiten beachten sollte und automatisch aufgelegt wird. Für Anrufende ist es sehr anstrengend, alle 10 Sekunden neu wählen zu müssen, in der Hoffnung eine Person zu erreichen. Die Einführung einer Telefonwarteschleife (ggf. mit Durchsage der Position) könnte hier einfache Abhilfe verschaffen.
2. Außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten klingelt es ebenfalls einige Male, bis die Nachricht kommt, dass kein Mitarbeitender aktuell zur Verfügung steht bzw. man die telefonischen Öffnungszeiten beachten sollte und automatisch aufgelegt wird. Eine eingespielte Tonaufnahme mit den telefonischen Öffnungszeiten könnte hier den Aufwand auf Seiten der Anrufenden minimieren und vermeiden, dass diese die telefonischen Öffnungszeiten mit den normalen Öffnungszeiten verwechseln/übersehen.



Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Sebastian Hornschild
(Stadtrat)

Prof. Martin Hundhausen
(Stadtrat)