

5

Anfrage des Abgeordneten Piet Leidreiter und Fraktion Bündnis Deutschland

Bürgertelefon Bremen nicht erreichbar?

1. In wie vielen Fällen konnten Anrufe auf der Bremer Behörden-Hotline 361-0 (Bürgertelefon) im Zeitraum 01.01. - 31.10.2023 nicht zu einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin durchgestellt werden, weil alle Serviceplätze belegt waren, und wie hat sich die Zahl dieser abgewiesenen Anrufe im Vergleich zum Vorjahreszeitraum entwickelt (Bitte die Zahl der abgewiesenen Anrufe getrennt nach Wochentagen ausweisen)?
2. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren zum Stichtag 31.10.2023 eingesetzt, um Anrufe auf der Behörden-Hotline der Stadt Bremen entgegenzunehmen und wie hat sich die Zahl dieser Beschäftigten seit dem 01.01.2020 entwickelt?
3. Welche Maßnahmen hat der Senat in den letzten sechs Monaten ergriffen, um die Zahl der Anrufe auf der Bremer Behörden-Hotline, die nicht entgegengenommen werden konnten, zu reduzieren, und so die Servicequalität zu verbessern?

Piet Leidreiter und Fraktion Bündnis Deutschland