

An den
Landrat des Rhein-Sieg-Kreises
Sebastian Schuster
im Hause

nachrichtlich
Fraktionen

07.04.2021

Erreichbarkeit des Gesundheitsamtes

Sehr geehrter Herr Landrat,

in Folge des Kommunikationschaos rund um die Sonderimpfung mit AstraZeneca für die Personengruppe Ü60 erreichen uns immer mehr Anfragen und Beschwerden über die Nicht-Erreichbarkeit des Kreisgesundheitsamtes. Bereits den ganzen Tag läuft unter der 02241 13-3333 nur eine Bandansage und auf E-Mails wird mit standardisierten Antworten reagiert. In der letzten Sitzung des Kreisausschusses hatten Sie bereits über ein enorm hohes Anrufaufkommen berichtet und angekündigt die Einschaltung eines externen Dienstleisters zu prüfen. Unserer Fraktion stellen sich daher nachfolgende Fragen:

1. Welche Personalkapazitäten stehen für das Bürger*innen-Telefon zur Verfügung?
2. Wie stellen Sie die zufriedenstellende Kommunikation und Informationen der Bürger*innen des Rhein-Sieg-Kreises sicher, wenn nur eine Bandansage läuft und standardisierte E-Mails versendet werden?
3. Wurde zwischenzeitlich ein externer Dienstleister zur Unterstützung des Bürger*innen-Telefons beauftragt? Falls nein, warum nicht?
4. Wie viele Telefonanrufe können im Bürger*innen-Telefon abgearbeitet werden und wie viel Anrufversuche stehen diesem gegenüber?
5. In der standardisierten E-Mailantwort verweisen Sie die Bürger*innen an die jeweiligen Hausärzte. Die Hausarztpraxen waren jedoch auch am heutigen Mittwoch in Teilen nicht über das Impfvorgehen mit AstraZeneca informiert und konnten den Bürger*innen nicht weiterhelfen? Wie soll dieses Informationsdefizit kurzfristig abgestellt werden?

Wir dürfen Sie bitten die Fragen schriftlich zu beantworten, insbesondere jedoch dem Problem der Erreichbarkeit zeitnah Abhilfe zu schaffen.

Mit freundlichen Grüßen

Denis Waldästl, Dietmar Tandler, Anna Peters, Katja Ruiters und Fraktion