



Servicecenter im Landratsamt hat sich bewährt

Nächster Schritt: Einführung der bundesweiten Behördennummer 115

Eisenberg. Das Servicecenter des Saale-Holzland-Kreises hat sich 2015 bewährt und erfolgreich weiter entwickelt. Nachdem die Telefonzentrale Mitte 2014 testweise gestartet war, ist jetzt ein Rückblick auf das erste komplette Kalenderjahr bei laufendem Betrieb möglich. Von Januar bis Dezember hat das Servicecenter insgesamt 38.401 Anrufe von Bürgern entgegen genommen. Das sind durchschnittlich 3.200 pro Monat. Die Mitarbeiterinnen sichern die telefonische Erreichbarkeit der Kreisverwaltung zu den Sprechzeiten der Verwaltung ab.

„Die Zahl der Anrufe unter der zentralen Eisenberger Nummer 700 ist von Anfang an stetig gestiegen und hat sich jetzt bei den rund 3.200 Anrufen pro Monat ziemlich stabil eingeepegelt“, berichtet Antje Weihmann, die Leiterin des Servicecenters. „Vor Weihnachten hatten wir besonders viele Anfragen, ob die Kfz-Zulassung zwischen den Feiertagen geöffnet ist“. Da dies der Fall war, haben viele Saale-Holzländer die freien Tage genutzt, um ihre Wege bei der Verwaltung zu erledigen.

Bei der Statistik ist im Tagesverlauf ein deutlicher Ausschlag in den Vormittagsstunden zu erkennen. „Die meisten Gespräche kommen zwischen 9 und 11 Uhr an“, zeigt Antje Weihmann anhand der Kurve. Wenn man das weiß, kann man sich darauf einrichten und versuchen, zu anderen Zeiten anzurufen – oder Geduld mitbringen, weil man in den Spitzenzeiten etwas länger warten muss als die durchschnittlichen 20 Sekunden.

Wichtige Ziele des Servicecenters – die Erreichbarkeit des Landratsamtes für den Bürger zu verbessern und die Sachbearbeiter in den Ämtern von telefonischen Standardanfragen zu entlasten – wurden bereits im ersten Jahr in erheblichem Maße erfüllt, informiert der zuständige Amtsleiter Steffen Grosch. In diese Richtung soll es auch in diesem Jahr weiter vorangehen. So können bisher 53 Prozent der Anrufe im Servicecenter direkt beantwortet werden, 47 Prozent wurden weiterverbunden. Der Anteil der Direktantworten soll perspektivisch auf 70 Prozent erhöht werden.

Dabei geht es längst nicht nur um Fragen zu Öffnungszeiten oder danach, welche Unterlagen man zum Fahrzeug-Anmelden mitbringen muss. Aus den Bereichen Kfz-Zulassung und Fahrerlaubnisbehörde können die meisten Anfragen bereits im Servicecenter beantwortet werden. Für unterschiedliche Bereiche, zum Beispiel An-, Um- und Abmeldungen im Gewerbeamt, werden auf Wunsch die nötigen Formulare bzw. die Links dahin per E-Mail an den Anrufer gesendet. Dieser Bürgerservice wird kontinuierlich weiter ausgebaut.

Behördennummer 115 wird eingeführt

Nächster Schritt auf dem Weg zu mehr Service und Dienstleistungsqualität für den Bürger ist die Einführung der bundesweiten Behördennummer 115 im Saale-Holzland-Kreis. So wie die Notrufnummer 112 oder die 110 für die Polizei, ist die 115

bundesweit die einheitliche Nummer für sämtliche Behördenanfragen – egal ob die Frage die eigene Gemeinde oder den Landkreis, Landes- oder Bundesbehörden betrifft. Die „115“ ist in zahlreichen Bundesländern bereits flächendeckend eingeführt. Thüringen ist der einzig verbliebene weiße Fleck auf der Karte. Das soll sich jetzt ändern. Der Saale-Holzland-Kreis ist der erste Thüringer Landkreis, der dem 115-Verbund beitrifft.

Dafür werden derzeit die technischen Voraussetzungen geschaffen. Die Mitarbeiterinnen wurden bereits geschult und einem standardisierten Test der Servicequalität unterzogen. Dabei übten sie das Arbeiten mit der Wissensdatenbank der 115 und das Reagieren z.B. in Stresssituationen oder auf ungewöhnliche Fragen. Anschließend hatten sie 42 Fragen aus 5 Fragebögen zu beantworten. „Dabei haben unsere Mitarbeiterinnen sehr gut abgeschnitten“, berichtet Amtsleiter Steffen Grosch. „Sie erreichten 70 von 84 möglichen Punkten, das sind 83 Prozent – Durchschnitt bei der Erstprüfung sind 70 Prozent.“ In Sachen Kompetenz fiel die Bewertung sehr gut aus, in Sachen Freundlichkeit hatten die Prüfer überhaupt nichts zu beanstanden: 42 von 42 möglichen Punkten gab es hier. Gelobt wurden auch das Ticketsystem im Landratsamt und die gegenseitige Hilfe der Mitarbeiterinnen.