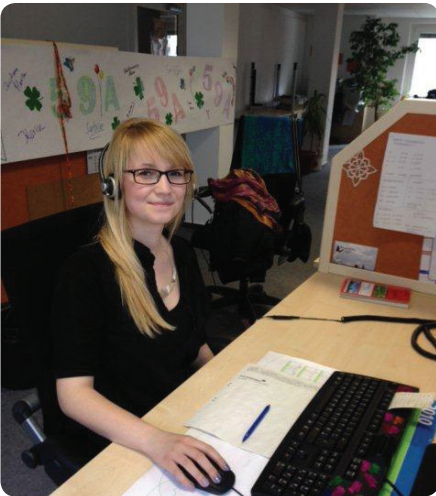


Ansichten einer Dienstanfängerin

Erste Station: Bürgertelefon

„Großraumbüro, viele Leute und den ganzen Tag telefonieren.“

Diese Gedanken schossen mir als erstes durch den Kopf, als ich an das Bürgertelefon (von manchen auch liebevoll Call-Center genannt) dachte. Doch meine Erfahrung zeigt etwas anderes. *Natürlich treffen diese Punkte auch zu, allerdings sind diese eher im positiven Sinne zu betrachten.*



Sandra Koza an ihrem Arbeitsplatz

An meinen ersten Tag beim Bürgertelefon kann ich mich noch gut erinnern. Der erste Fachbereich nach dem Wahleinsatz. Natürlich war ich da nervös, aber auch sehr gespannt. Ich betrat das Großraumbüro und wurde sofort sehr nett empfangen. Mir wurde alles gezeigt, erklärt und ich lernte die Kolleginnen und Kollegen kennen.

Insgesamt 14 Mitarbeiter beantworten jeden Tag die unterschiedlichsten Fragen unserer Bürger und helfen ihnen so gut es geht weiter. Hin und wieder erreichen das Bürgertelefon auch Anfragen von Bürgern aus anderen Städten, beispielsweise ob wir eine Zulassung für Salzgitter vornehmen könnten.

Die Mitarbeiter sitzen aneinandergereiht an ihren Schreibtischen, getrennt durch Schallwände, die die Lautstärke der Stimmen dämmen sollen. Mit Kopfhörern bewaffnet werden die ankommenden Gespräche entgegengenommen. Vorher wird sich jedoch durch morgendliche Stimmübungen „eingesungen“ und die Stimme vorbereitet. Auch Coachings finden hier ca. zwei Mal im Jahr statt. Ich selbst durfte bei solch einem Coaching mitmachen. Dort wurde uns gezeigt, wie man richtig und bewusst atmen soll, um eine feste Stimme im Gespräch zu haben. Auch die deutliche Aussprache spielte bei diesem Coaching eine wichtige Rolle, um im Telefongespräch mit dem Bürger sicher und selbstbewusst auftreten zu können.

In meiner Zeit beim Bürgertelefon war ich immer wieder überrascht, wie viele unterschiedliche Fragen gestellt werden. Speziell vorbereiten kann man sich inhaltlich darauf nicht. Doch gerade das ist auch das Interessante beim Bürgertelefon.

Als ich selbst begonnen habe zu telefonieren, war das unglaublich spannend. Angefangen habe ich mit einem kleinen Bereich, nämlich mit der Auskunftserteilung von Meldeauskünften. Das Suchen über Geburtsdatum, Name, Anschrift ist aufregend und stellt immer wieder eine kleine Herausforderung dar.

Aber auch Telefonate, bei denen die Frage kommt: „Ich benötige einen neuen Personalausweis, was muss ich denn jetzt tun? Wie teuer ist der? Wo muss ich hin und wie lange ist dort überhaupt geöffnet?“ werden gerne beantwortet. Jeder Anrufer und jede Frage ist anders = Jedes Telefonat ist eine Überraschung.

Als ich nach einiger Zeit auf die „Hauptnummer“ 470-1 freigeschaltet wurde, war ich etwas nervös. Was für Anrufer werde ich am Telefon haben? Sind sie hektisch, freundlich oder sogar genervt? Im Nachhinein kann ich sagen, dass es auch solche Anrufer gibt, aber im Allgemeinen waren alle Sorgen unberechtigt. Die Bürger sind überwiegend freundlich und haben Verständnis, wenn ich nicht sofort etwas weiß und ihnen mitteile, dass ich neu bin und mich mal eben erkundigen muss. Auch die Kollegen hier sind immer hilfsbereit und ich kann jederzeit Fragen stellen. Dadurch macht die Arbeit sehr viel Spaß.

Bevor ich zum Bürgertelefon kam, hätte ich niemals gedacht, dass die Arbeit des Bürgertelefons dermaßen breit gefächert ist und so viele unterschiedliche Fragen bereits von den Mitarbeitern beantwortet werden können. Ich finde, dass das Bürgertelefon für mich einen tollen Einstieg in die Ausbildung darstellt. Hier bekomme ich die Möglichkeit, viel über die Stadtverwaltung zu lernen und kann in jeden Bereich ein wenig hineinschnuppern.

Da sich dieser Einsatz nunmehr dem Ende nähert, freue ich mich auch schon auf die nächsten Fachbereiche, die noch kommen werden. Dort erwarten mich bestimmt auch viele interessante Aufgaben. Aber erst einmal:

Nächste Station: Studieninstitut.

Sandra Koza, Ausbildungsjahrgang D/E -13-6-02