

Wolfsburg

Anrufe vom Kreis Gifhorn

[24.09.2018] Das Wolfsburger Service-Center nimmt künftig Anrufe für den Kreis Gifhorn entgegen. Da das Aufgabenspektrum der Kommunen nahezu gleich ist, sollen die Anrufe so gebündelt und effizient an einer Stelle bearbeitet werden.

Das Service-Center Wolfsburg übernimmt jetzt Dienstleistungen für den Kreis Gifhorn und interessierte kreisangehörige Gemeinden. Wie Wolfsburg mitteilt, hat das der Rat der Stadt einstimmig beschlossen und die Verwaltung beauftragt, eine öffentlich rechtliche Vereinbarung abzuschließen. Bestandteil der Vereinbarung sei ein Kostenausgleich. Der Kreis Gifhorn werde künftig ein Anrufvolumen von zunächst 40.000 Telefonaten jährlich an das Service-Center routen. Wolfsburg betreibt laut der Meldung seit dem Jahr 2010 ein Service-Center. Es habe sich in den vergangenen acht Jahren zu einem anerkannten kompetenten Dienstleister in der Region entwickelt. Genutzt werde es nicht nur von den Bürgern, sondern auch als rathausinterner Dienstleister. Die städtischen Töchter Wolfsburger Abfallwirtschaft und Straßenreinigung sowie die Wolfsburger Entwässerungsbetriebe, aber auch die Samtgemeinde Isenbüttel und die Gemeinde Uetze sind zahlende Kunden des Service-Centers. Das Aufgabenspektrum sei nahezu gleich, Fragen und Anliegen der Bürger ebenfalls. Hier biete sich eine interkommunale Zusammenarbeit an. Das Wolfsburger Service-Center hat laut Angaben der niedersächsischen Stadt im Jahr 2017 153.000 Anrufe bearbeitet. Dreiviertel davon konnten durch eine gut bestückte Wissensdatenbank und den Zugriff auf viele Fachanwendungen direkt gelöst werden. Der Rest seien Fachfragen und Rückrufbitten gewesen, welche an die Verwaltung vermittelt worden seien. Erreichbar ist das Service-Center von Montag bis Freitag von 7 bis 18 Uhr. Die Erreichbarkeit liege bei 90 Prozent. In Wolfsburg können die Bürger seit dem Jahr 2010 auch die Behördenrufnummer 115 wählen ([wir berichteten](#)).

(ve)

Stichwörter: 115, Wolfsburg, Kreis Gifhorn, Bürgerservice