

Zuarbeit Kreisblatt September

Die KoBa Harz informiert: Neue Telefonnummern für eine umfangreichere Beratung von Kunden

Früher war die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme mit MitarbeiterInnen von Behörden sehr wichtig, dies hat sich jedoch in Corona-Zeiten zunehmend geändert. So hat die Bedeutung der Erreichbarkeit der öffentlichen Verwaltung per E-Mail, aber gerade im letzten Jahr vor allem auch per Telefon immens zugenommen. Kunden möchten heutzutage lieber digitale Formen der Kontaktaufnahme nutzen. Gerade wenn die Menschen nicht persönlich vor Ort sein können, greifen sie gerne zum Telefon, um trotzdem einen „direkten Draht“ zum/zur MitarbeiterIn zu haben.

Bereits Ende Juli wurde in den Regional- und Geschäftsstellen der KoBa Harz eine neue Telefonanlage installiert. Dieser Umstand wurde genutzt, um den Prozess der telefonischen Erreichbarkeit für unsere Kunden grundlegend zu verbessern: anstelle einer zentralen Nummer sind nun alle Regionalstellen der KoBa Harz über eine individuelle Rufnummer zu erreichen.

„Durch die Pandemie haben wir bezüglich der Kontaktaufnahme und der Beratung unserer Kunden neue Erfahrungen gesammelt, die nun natürlich auch in unsere tagtägliche Arbeit und in die organisatorischen Abläufe mit einfließen“, erklärt Anita Denecke, Fachbereichsleiterin für Aktive Leistungen der KoBa Harz.

Telefonische Anliegen können nun noch schneller und kundenfreundlicher bearbeitet werden. Der Anrufer wird sofort an die zuständige Stelle weitergeleitet oder direkt am Telefon zu einfachen Anliegen und Nachfragen beraten.

„Telefonische Warteschlangen wird es so nicht mehr geben und der Kunde landet definitiv dort, wo er auch persönlich vorsprechen würde“, so Denecke weiter. „Natürlich sind wir auch wie immer vor Ort für unsere Kunden ansprechbar, allerdings lässt sich auch vieles schnell mit einem Anruf klären oder beantworten. So unterstützen wir auch gerne mit Hilfe einer telefonischen Beratung bezüglich der Nutzung unserer Online Angebote wie zum Beispiel bei unserem Arbeitslosengeld II-Onlineantrag.“

Ab sofort gelten für jede Regionalstelle folgende neue Rufnummern:

Regionalstelle Wernigerode 0 39 43 / 58 32 00

Regionalstelle Halberstadt 0 39 43 / 58 34 00

Regionalstelle Quedlinburg 0 39 43 / 58 38 00

Die alte, zentrale Rufnummer der KoBa Harz (bisher 0 39 43 / 58 3000) ist nicht mehr gültig.

Pressekontakt KoBa Harz:

Pressestelle KoBa Harz

Tel.: 03943 58 – 3234 | Fax: 03943 58 – 3040 | E-Mail: presse@koba-jobcenter-harz.de