

# Die Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung

Ingeborg Mareien und ihr Team vom Info-Center nehmen täglich 290 Anrufe entgegen und kümmern sich um 340 Besucher. Zuständig auch für die Post.

VON JÖRG ABELS

**Kreis Düren.** „Guten Tag, Kreisverwaltung Düren, Sie sprechen mit Ingeborg Mareien. Was kann ich für Sie tun?“ Das Telefon im Info-Center des Kreishauses steht selten still. Permanent suchen Bürger Kontakt zur Verwaltung, haben Fragen, wollen Antworten. Von morgens um 6.30 bis um 19 Uhr ist die Zentrale am Haupteingang besetzt, freitags bis 16 Uhr. Durchschnittlich 290 Anrufe neh-

men die 53-Jährige und ihr fünfköpfiges Team täglich entgegen und verbinden zum zuständigen Sachbearbeiter. Die wichtigsten und am häufigsten benötigten Durchwahlen kann Ingeborg Mareien nach neun Jahren an vorderster Front längst im Schlaf aufsagen. Doch auch sie stößt bei über 850 Kolleginnen und Kollegen immer mal wieder an ihre Grenzen. Dann helfen Telefonanlage und Computer. Schwieriger wird es, wenn Anrufer weder den



Täglich muss Albert Fugger Berge von Post sortieren und auf die Ämter verteilen.

## SERIE

► Arbeitsplatz Kreishaus

für sie zuständigen Sachbearbeiter noch das Amt ihres Anliegens kennen. Aber auch dann versucht das Team des Info-Centers zu helfen, hört zu, worum es geht, und überlegt in Windeseile, welches Fachamt weiterhelfen könnte. Auch dabei hilft der Computer: „Wir können nicht nur nach Namen, sondern auch nach Zuständigkeiten suchen“, erklärt die Teamleiterin das Procedere, das auch bei vielen der rund 340 Besuchern täglich abläuft, die persönlich das Kreishaus aufsuchen. Auch ihnen weisen die Mitarbeiter des Info-Centers den Weg – immer freundlich, immer mit einem Lächeln auf den Lippen. Service wird großgeschrieben. Denn für die meisten Kunden, wie die Besucher im Info-Center genannt werden, ist das



Immer ein offenes Ohr, immer ein Lächeln auf den Lippen: Ingeborg Mareien und ihr Team vom Info-Center sind oft erste Anlaufstelle für Besucher des Kreishauses. Fotos: Abels

Gespräch mit Ingeborg Mareien und ihrem Team der erste Kontakt zum Kreishaus. Und der Kunde ist König, auch in der Verwaltung – im persönlichen Kontakt wie am Telefon – selbst wenn ein Anrufer seine ganze Lebensgeschichte ausbreitet. Und das kommt öfter vor, als man denkt. „Wir sind auch Seelenröster“, will die 53-Jährige nicht verhehlen, dass so manches Schicksal auch bei ihr Emotionen weckt.

Die Vermittlung der Bürger zum zuständigen Amt aber ist nur eine von vielen Aufgaben des sechsköpfigen Teams. „Um den Kunden weite Wege zu ersparen, geben wir

auch Antragsformulare aus“, erklärt Ingeborg Mareien, für Kinder- und Elterngeld beispielsweise, für die Befreiung von der GEZ-Gebühr oder im Bereich des Schwerbehindertenrechts. Kartenvorverkauf bei Kreisveranstaltungen gehört ebenso zum Arbeitsspektrum wie die Ausgabe kreiseigener Broschüren. „Und wir beglaubigen Urkunden.“ Zeugnisse zum Beispiel, nicht aber Standesamtsangelegenheiten oder Dokumente in ausländischer Sprache.

Darüber hinaus ist das Info-Center für eine Vielzahl interner Dienste zuständig; für die Ausgabe der Dienstfahrzeuge oder -fahrträ-

gern, für die Schrankenanlagen und nicht zuletzt für den Postein- und -ausgang. „Berge von Post“ erreichen täglich das Kreishaus, trotz E-Mail-Zeitalter. Für den Behördenschriftverkehr wählen die meisten immer noch den guten alten Brief. Und der kommt kistenweise an, geht kistenweise raus. Tag für Tag, Woche für Woche. Selbst in den Ferien kann sich das Team des Info-Centers über mangelnde Arbeit nicht beklagen. Im Gegenteil. Schon klingelt das Telefon wieder: „Guten Tag, Kreisverwaltung Düren, Sie sprechen mit Ingeborg Mareien. Was kann ich für Sie tun?“