



Statistische Auswertung Telefonate 2013

In den Monaten Oktober und November 2013 (KW 40 – 48) hatten sämtliche Mitarbeitende des Amtes und Verwaltungsbereiches auf notiert, für **welche Geschäfte der Bereich telefonisch kontaktiert** wurde. Dazu ist vorgängig ein 19 Kriterien umfassender Fragekatalog erstellt worden. Die Auswertung der Anrufe lassen wertvolle Rückschlüsse zu. Diese wurden intern besprochen und werden auf der nächsten Seite stichwortartig wiedergegeben.



THE BIG 5

Zu folgenden fünf Kriterien haben die meisten Anrufer das Amt telefonisch kontaktiert:



Anrufe auf Direktwahlnummern (19 %) → cirka 3'600 Telefonate pro Jahr



Terminverschiebung / Fristverlängerung Vollzug (15 %) → 2'850



Weiterleitungen bereichsintern (13 %) → 2'470



Buchhaltung (Rechnung, Mahnung, Zahlungsbetrag) (12 %) → 2'280



Fragen Schuldner Fortsetzungsbegehren (FB) und Vollzug (9 %) → 1'700

Die **weiteren Positionen** in absteigender Reihenfolge:



Terminverschiebung / Fristverlängerung Kanzlei (je 6 %) → 1'140
Fragen Gläubiger FB und Vollzug



Erhalt / Bestellung Betriebsauskunft (je 3 %) → 570
Rückzug Betreuung(en)
Fragen Gläubiger Einleitungsverfahren
Stadtammannamtliche Geschäfte
Diverses (zum Kriterienkatalog nicht zuzuordnen)

In der Statistik kaum relevant mit **2 %** der eingehenden Telefonate (\approx 380 pro Jahr) und Position waren Fragen zu:

- **Öffnungszeiten und Standort Amtslokal**, wie auch
- **Allgemeine Informationen zum SchKG**

Gerade einmal **1 %** und Position  betreffen:

- **Fragen Rückweisungen Begehren**
- **Fragen Schuldner Einleitungsverfahren**
- **Telefonische Betreuungsauskünfte Kreditfirmen** und
- **Irrläufer** (betreffend andere Verwaltungsbereiche)

Am Schluss der Rangliste rangiert auf Platz 19 erfreulicherweise mit 0 % und sehr wenigen Anrufen das Kriterium Reklamationen und Beschwerden. Zumindest sie nicht automatisch bei anderen Kriterien vermerkt worden sind (zum Beispiel: Fragen Rückweisungen Begehren, Fragen Schuldner oder Gläubiger FB und Vollzug).

Der Verwaltungsbereich hat in den letzten drei Jahren kontinuierlich versucht, die Anrufe bestmöglich zu kanalisieren. Mit den Direktwahlnummern konnten knapp 20 % der Anrufe direkt einen Mitarbeitenden kontaktieren. Nur noch 5 % der Telefonate waren Fragen zum Erhalt beziehungsweise der Bestellung einer Betreuungsauskunft (3 %) und zu den Öffnungszeiten und zum Standort des Amtes (2 %). Hier hat sich ein Ansagetext zu diesen Themenschwerpunkten bei den Anrufen bewährt. Wie auch der einfache Erhalt nötiger Informationen über die Website der Stadt Dübendorf. Gegenüber dem Jahr **2011 mit 21'152 Anrufern** war in der Vergleichsperiode des Jahres **2013 mit umgerechnet 18'992 Anrufe** die Anzahl um **10 % rückläufig**. Dies bei nicht abnehmenden Fallzahlen. Im Gegenteil: kam es zum Beispiel bei den Bestellungen von Betreuungsauskünften für die Einwohner des Betreuungskreises zu einer Zunahme in den letzten zwei Jahren um 13 % (auf etwa 9'600 im Jahre 2013). Es ist anzunehmen, dass sich die Verfügbarkeit unzähliger **Informationen über die Website** bewährt hat. Sowohl Schuldner, Gläubiger und interessierte Drittpersonen kommen so am einfachsten und schnellsten zu wichtigen Grundkenntnissen und Dienstleistungsangeboten des SchKG und des Betreibungsamtes, wie auch zu den rechtlichen Grundlagen für stadttammannamtliche Geschäfte.

Aufgrund des Kriterienkataloges bleiben gewisse Anrufe unvermeidlich. Fragen zu offenen Forderungsbeträgen beinhalten den Hauptanteil des unter dem viertgrössten zusammengefassten Postens Buchhaltung. Terminverschiebungen werden in der Regel ebenfalls nach wie vor telefonisch vorgenommen (Total 20 %; Positionen 2 und 6₁ zusammengefasst). Das Betreibungsamt ist darauf angewiesen, dass Schuldner frühzeitig Kontakt aufnehmen um einen neuen Termin zu vereinbaren. Hier wird geprüft, ob die **Möglichkeit andere Kommunikationsmittel intensiver zu bewirtschaften** (Email, soziale Medien) eine zusätzliche Optimierung bringt. Im Fokus sind auch die bereichsinternen Weiterleitungen mit 13 %, welche weiter minimiert und dienstleistungsorientierter zu bearbeiten sind.

Bei Fragen steht Ihnen der [Amtsleiter](#) gerne zur Verfügung. Für ein persönliches Gespräch bitten wir Sie um telefonische oder schriftliche Voranmeldung. Die detaillierte Auswertungsliste stellen wir Ihnen auf Anfrage gerne zur Verfügung.

Dübendorf, im Dezember 2013/zob

Kontaktanfrage bitte an:

Markus Zöbeli, Stadttammann und Leiter Betreibungsamt, Tel. direkt: 044 801 67 87, Email: markus.zoebeli@duebendorf.ch.