

telefonische Erreichbarkeit Hessische Beihilfestelle

Beitrag von „flocker“ vom 8. Januar 2018 11:26

Ständig, stets und immer ist die Telefonanlage kaputt, alle Leitungen belegt (nein, keine Warteschleife) oder einfach nicht erreichbar (dauerklingeln). IMMER mit dem Hinweis dass doch zu einem späteren Zeitpunkt angerufen werden soll. Seit Wochen schon... Zwischendurch habe ich 1x jmd in der Leitung gehabt, dann sollte ich durchgestellt werden... Hat nicht geklappt... Abbruch des Gesprächs... Per mail um Rückruf bitten funktioniert auch nicht...

Gibt es jemanden, der wirklich dort arbeitet? Oder ist die Telefonnummer nur Dekoobjekt auf den Schreiben?

Auf Mails reagieren sie prompt - per Post. Aber ich hatte/habe einige spezielle Nachfragen, da ist mir jmd persönlich am Telefon lieber als nur Brief oder Mail 

Geht es jmd auch so? Gibt es Tipps wann dort jmd erreichbar ist? Heute seit 8 Uhr zumindest nicht...

Beitrag von „Schmeili“ vom 8. Januar 2018 11:58

Bei manchen Behörden klappt es manchmal, wenn man einfach per Zufall mal eine Durchwahl statt der Zentralnummer wählt *Augenzuhalt*

Beitrag von „O. Meier“ vom 8. Januar 2018 17:38

Zitat von flocker

Auf Mails reagieren sie prompt - per Post. Aber ich hatte/habe einige spezielle Nachfragen, da ist mir jmd persönlich am Telefon lieber als nur Brief oder Mail

Mag sein, dass es am Telefon schneller ginge. Geht's aber nicht, wenn man niemanden erreicht. Was telefonisch klären kann, sollte auch sich auch in Textform formulieren lassen.

Beitrag von „madhef“ vom 8. Januar 2018 18:57

Nunja.... immer noch besser als die Bezügestelle. Mein Sacchbearbeiter da war mal vor einigen Jahren "zur Verwaltungsvereinfachung" immer nur Donnerstags in der Zeit von 10:30 bis 11:00 für mich erreichbar.

Beitrag von „Firelilly“ vom 8. Januar 2018 20:05

Zitat von madhef

Nunja.... immer noch besser als die Bezügestelle. Mein Sacchbearbeiter da war mal vor einigen Jahren "zur Verwaltungsvereinfachung" immer nur Donnerstags in der Zeit von 10:30 bis 11:00 für mich erreichbar.

Man kann sagen was man will, aber die scheinen das richtig zu machen. An Burnout erkrankt da sicher nur ein Bruchteil. Ich versteh manchmal nicht, warum man als verbeamteter Lehrer ständig springt und erreichbar ist, so viele Dinge zügig erledigen muss. Da läuft doch etwas schief, eigentlich sollte man als Beamter doch ebenfalls entschleunigt leben. Egal wo ich hinkomme, beim Zoll, beim Einwohnermeldeamt, überall schlurfen sie gemütlich durch die Gegend, machen ne lange Klopause mittendrin und so weiter. Wenn ich sehe, wie die Lehrer in 5 Minutenpausen von Raum zu Raum hetzen, damit auch ja kein wertvoller Unterricht verloren geht, wie da der Smalltalk eingestellt wird, sobald es zur Stunde klingelt und wie Kollegen sich den Harndrang verkneifen, weil sie gerade im Unterricht sind. So einen Gedanken hatte der Zollbeamte mit Sicherheit nicht, der mich ewig hat warten lassen. Da werden ja nichtmal Privatgespräche unterbrochen, wenn man direkt daneben steht.

Beitrag von „Frapp“ vom 8. Januar 2018 23:40

Zitat von Firelilly

Man kann sagen was man will, aber die scheinen das richtig zu machen. An Burnout erkrankt da sicher nur ein Bruchteil. Ich versteh manchmal nicht, warum man als verbeamteter Lehrer ständig springt und erreichbar ist, so viele Dinge zügig erledigen

muss. Da läuft doch etwas schief, eigentlich sollte man als Beamter doch ebenfalls entschleunigt leben. Egal wo ich hinkomme, beim Zoll, beim Einwohnermeldeamt, überall schlurfen sie gemütlich durch die Gegend, machen ne lange Klopause mittendrin und so weiter. Wenn ich sehe, wie die Lehrer in 5 Minutenpausen von Raum zu Raum hetzen, damit auch ja kein wertvoller Unterricht verloren geht, wie da der Smalltalk eingestellt wird, sobald es zur Stunde klingelt und wie Kollegen sich den Harndrang verkneifen, weil sie gerade im Unterricht sind. So einen Gedanken hatte der Zollbeamte mit Sicherheit nicht, der mich ewig hat warten lassen. Da werden ja nictmal Privatgespräche unterbrochen, wenn man direkt daneben steht.

Es geht ja schon um ein Mittelmaß des Ganzen. Die ganzen Sachen, die du da schilderst, mache ich nicht. Ich bin auch nur ein Mensch, aber diese Telefonzeiten von oben sind ja ein Aberwitz. Da kann man effektiv keinen erreichen. Was ist, wenn du da Unterricht hast? Stellst du einen Freistellungsantrag bei der Schulleitung für das Telefonat? Den Blick der Schulleitung will ich sehen!  So einen Antrag soll man bei uns auch sechs Wochen im Voraus stellen, auch wenn das zum Teil gar nicht möglich ist.

Unsere Verwaltung hat sich jetzt eine Tür mit Sprechzeiten zugelegt, die meist nicht mit meinem Stundenplan zusammenpassen. Demnächst muss ich noch eine Nummer ziehen, um überhaupt reingelassen zu werden. Unser Verwaltungsleiter streicht irgendwelche Dinge ohne jede Rücksprache, obwohl das nicht geht. Weil er keine Tafelstifte mehr in Orange und Violett bestellen will ("Die werden zu selten benutzt.") ist ein ganzes Kollegium auf fünf Farben für ihre Tafel beschränkt. Unser Hausmeister reagiert nicht auf Mails, obwohl wir ihn per Mail kontaktieren sollen statt der Zettel.

Bis jetzt ist jede Hochkultur untergegangen und ich habe eine Ahnung, womit wir dem Klimawandel sogar noch zuvorkommen könnten.  Joseph Beuys: "Stattverwaldung statt Verwaltung"

Beitrag von „Matze170977“ vom 11. Januar 2018 14:34

Ich muss auch mindestens 10 min Zeit einplanen, wenn ich da anrufe. Da hängt man erst einmal in einer minutenlangen Warteschleife, in der dir mitgeteilt wird, dass alle Beratungsplätze besetzt sind. Ist dann die Telefonsprechzeit z.B. um 15 Uhr vorbei, dann bekommst du aber auf die Sekunde genau den Hinweis, dass du außerhalb der Sprechzeiten anrufst. Wenn ich dann tatsächlich mal jemanden telefonisch erreiche - also die Behörde scheint es tatsächlich zu geben - dann merke ich immer schnell, dass man sich dort scheinbar belästigt fühlt.

Beitrag von „Juditte“ vom 12. Januar 2018 19:35

Zitat von madhef

Nunja.... immer noch besser als die Bezügestelle. Mein Sacchbearbeiter da war mal vor einigen Jahren "zur Verwaltungsvereinfachung" immer nur Donnerstags in der Zeit von 10:30 bis 11:00 für mich erreichbar.

Mein Lieblingsfall war mal eine Dame im Amtsgericht. Telefonisch erreichbar an drei Tagen in der Woche von 9-11.30h. Als am dritten Tag jemand abnahm, sagte mir derjenige doch ernsthaft um 11.00h, die gute Frau sei zu Tisch und wäre vor 11.30h auch nicht wieder da. Ich hab gedacht, ich steh im Wald...

Beitrag von „Sarek“ vom 13. Januar 2018 00:51

Ich versuchte erst letzte Woche bei der Beihilfe telefonisch eine Auskunft zu bekommen. Anruf in der zentralen Vermittlung, Warteschleife, Geschäftszeichen angegeben, zur Sachbearbeiterin durchgestellt, wo aber niemand abnahm und ich nach einer Minute Tuten auflegte. Das ganze Prozedere noch zweimal bei anderen Sachbearbeitern wiederholt und die Vermittlung meinte beim dritten Mal, sie würde nur sehen, ob der jeweilige Sachbearbeiter im Haus sei, aber nicht, ob er auch im Büro sei.

Beim vierten Mal erreichte ich jemanden am Schreibtisch und wurde endlich meine Frage los bezüglich der Entlassungsanzeige, die man beim Einreichen einer Krankenhausrechnung zwingend mit einreichen müsse. Steht so immer auf dem Formular, aber ich hatte diese Entlassungsanzeige nicht bekommen. Antwort: Nein, die müsse man nicht einreichen, diese Vorschrift wäre veraltet. Aber nicht einmal beim Online-Formular sind sie bisher auf die Idee gekommen, das mal zu aktualisieren.

Sarek