

Wendi hilft weiter

[18.12.2024] Im Kreis Lüchow-Dannenberg unterstützt eine virtuelle Telefonassistentin die Wohngeldstelle: Wendi beantwortet gängige Fragen rund um die Uhr. Sie könnte bald auch andere Bereiche der Kreisverwaltung unterstützen.

Die Wohngeldstelle der [Kreisverwaltung Lüchow-Dannenberg](#) hat seit Kurzem eine neue Mitarbeiterin. Die Neue heißt Wendi – und ist rein digital. Die virtuelle Telefonassistentin sorgt dafür, dass die Wohngeldstelle rund um die Uhr erreichbar ist. Sie ist nach Angaben der Kommune ein Produkt der süddeutschen Firma [Vitas](#). Für die Wohngeldstelle des Kreises Lüchow-Dannenberg sei der Service innerhalb weniger Wochen eingerichtet worden. Dafür wurde Wendi mit einem ganzen Katalog typischer Fragen von Bürgerinnen und Bürgern gefüttert. „Manche Fragen zum Wohngeld werden uns einfach immer wieder gestellt“, erklärt Stephanie Ehrhardt, Leiterin des Fachdienstes Soziales und wirtschaftliche Hilfen. Deren Beantwortung kostete das kleine Team viel Zeit, die für die Bearbeitung der Anträge fehle.

Wendi ist anpassungsfähig

Die Telefonassistentin kann vor der Antragstellung erklären, wer Anspruch auf Wohngeld hat und welche Unterlagen für die Antragstellung benötigt werden. Weiß Wendi nicht weiter, wird ein Ticket erstellt, die menschlichen Kolleginnen und Kollegen von Wendi werden darüber per E-Mail benachrichtigt und kümmern sich dann weiter um die Anfrage. „Wenn wir feststellen, dass Fragen, die wir bislang nicht berücksichtigt haben, häufiger auftreten, können wir jederzeit nachsteuern“, erklärt die Leiterin der Stabsstelle Digitalisierung der Kreisverwaltung, Sabrina Donner.

Ausweitung geplant

Die Arbeitslast ist in dem fünfköpfigen Team der Wohngeldstelle hoch, teilt die Kommune weiter mit. Vor dem Hintergrund der anstehenden Wohngeldreform rechnet Ehrhardt mit steigenden Fallzahlen. „Größere Rückstände können wir uns nicht erlauben, die Leute sollen ihr Wohngeld verlässlich erhalten.“ Deshalb fiel die Entscheidung für die künstliche Kollegin leicht. Ab 20. Dezember 2024 sollen Anrufer, die außerhalb der Sprechzeiten die Nummern der Wohngeldstelle wählen, grundsätzlich Wendi am Telefon haben. Aber auch während der regulären Öffnungszeiten werden Anrufe gelegentlich an Wendis Nummer weitergeleitet. Wenn es gut läuft, soll die Telefonassistentin in Kürze auch weitere Bereiche der Kreisverwaltung unterstützen, beispielsweise den Bereich der Grundsicherung und die Bußgeldstelle des Straßenverkehrsamts.

(sib)