



## Besondere Auszeichnung: Notruf NÖ nun noch sicherer

### Eichtinger: „Hohe Qualität der Gespräche bei Notfällen. Zertifikat ist für sechs Jahre gültig“

Als erste Notrufleitstelle ist Notruf NÖ ab sofort auch gemäß ISO18295 zertifiziert. Diese internationale Norm legt die Dienstleistungsanforderungen an Kundenkontaktzentren fest.

„Der NÖ Notruf 144 ist international bereits mehrmals ausgezeichnet. Die ISO-Zertifizierung zeigt den hohen Qualitätsstandard der Telefonate zwischen Notruf-Experten und den Anrufern, die Hilfe benötigen. Die Zertifizierung ist ein weiterer Schritt zum besten Service für die Menschen in Niederösterreich“, freut sich NÖGUS-Vorsitzender Landesrat Martin Eichtinger über das Qualitätssiegel.

Die ISO18295 legt Anforderungen in der Kommunikation mit den Anrufern fest und gibt Richtlinien vor. „Sie gilt für jede einzelne Kommunikation und für alle relevanten Kanäle, die von den Menschen genutzt werden, um den Notruf zu kontaktieren“, erklärt der Geschäftsführer von Notruf NÖ Christof Constantin Chwojka. Die Gültigkeit des ISO-Zertifikates beträgt sechs Jahre. In einem zweijährigen Rhythmus finden Überwachungsuntersuchungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikates statt. Nach sechs Jahren wird eine Re-Zertifizierung notwendig, „die wir zum Wohle der Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher wieder anstreben werden“, so Eichtinger.

Der Weg bis zur Zertifizierung ist ein intensiver und mehrstufiger Prozess über viele Wochen. Mehrere externe Untersuchungsverfahren sowie die genaue Dokumentation der Abläufe und der Organisation sind notwendig, um diesen Qualitätssiegel zu erreichen.

### Presse-Rückfragehinweis:

Mag. Markus Habermann | Pressesprecher Landesrat Martin Eichtinger

Telefon: +43 2742-9005-12361

E-Mail: [markus.habermann@noel.gv.at](mailto:markus.habermann@noel.gv.at)