

Eine Nummer für alle (Behörden-) Fälle

Die Suche nach der richtigen Durchwahl für die gewünschte Behörde hat im Kreis Pinneberg ein Ende. Seit dem 01. Dezember 2011 nimmt der Kreis Pinneberg als erster Kreis in Schleswig-Holstein gemeinsam mit den kreisangehörigen Kommunen am 115-Verbund teil. Die Unterzeichnung der 115-Charta und der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung erfolgte am 30. November im Kreishaus in Elmshorn.

Bürgerinnen und Bürger erhalten seit dem 01. Dezember 2011 im Kreisgebiet unter der **Rufnummer 115** kompetente Auskünfte zu den häufigsten Verwaltungsdienstleistungen, unabhängig davon, welche Behörde zuständig ist.

Zudem zeichnet sich die 115 durch klare Serviceversprechen aus:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Kann ein Anruf nicht fallabschließend geklärt werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung.



„Die 115 ist eine beispielgebende Kooperation zwischen den Kommunen und dem Kreis, von der die Bürgerinnen und Bürger direkt profitieren. Die 115 sorgt für einen direkten Draht zu der Behörde“ so Landrat Oliver Stolz anlässlich der Vertragsunterzeichnung.

Nicht nur die Bürger profitieren von der 115, sondern auch die Verwaltung wird durch die einheitliche Behördennummer effizienter. „Durch die 115 entlasten wir auch die Fachebene der Verwaltung, da diese weniger durch allgemeine Anfragen beansprucht wird. Dies führt zu einer Prozessoptimierung,“ erläutert Stolz den Vorteil für die Verwaltung.

Die 115-Anrufe laufen zukünftig im Servicecenter der Kreisverwaltung Pinneberg auf. Durch ein intelligentes Wissensmanagementsystem können die Mitarbeiterinnen hier nicht nur Auskünfte zu den Leistungen der Kommunen und des Kreises geben, sondern auch Anfragen zu Bundes- und Landesleistungen beantworten.

Eine Besonderheit gibt es bei der Stadt Schenefeld und der Gemeinde Bönningstedt. Da die 115 nach Vorwahlnummern in das jeweilige Servicecenter geroutet wird, erhalten die Bürgerinnen und Bürger die Auskünfte aus dem Servicecenter der Stadt Hamburg.

Anrufe bei der 115 sind noch nicht kostenlos. Derzeit werden von den Telekommunikationsanbietern sieben Cent pro Minute berechnet. Ab Frühjahr 2012 wird die 115 in den Flatrateangeboten integriert sein.

Der heute unterzeichnete öffentlich-rechtliche Vertrag ist zunächst auf zwei Jahre befristet. Während dieser Zeit wird eine Lenkungsgruppe, bestehend aus Vertretern der Kommunen und des Kreises, die Entwicklung der 115 begleiten. Bei positiven Fazit ist geplant, die 115 dauerhaft im Kreisgebiet anzubieten.

Hintergrund: Was ist die Einheitliche Behördennummer 115?

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland ist in ihren Zuständigkeiten komplex. In der Bundesrepublik Deutschland existieren geschätzte 20.000 Behörden auf drei Verwaltungsebenen: Bund, Länder und Kommunen. Jede dieser Behörden hat in der Regel eine eigene Einwahlnummer - hinzu kommen noch Sonderrufnummern. In diesem „Behördenschungel“ den richtigen Ansprechpartner für ein Anliegen zu finden, stellt die Bürgerinnen und Bürger vor große Herausforderungen.

Die Idee einer Einheitlichen Behördennummer 115 ist bestechend einfach: Die 115 bietet den Bürgern mit einer einzigen, leicht merkbaren Rufnummer einen direkten, telefonischen Zugang zu allen Verwaltungen der Kommunen, Länder und des Bundes - und dies unabhängig von den unterschiedlichen Zuständigkeiten, die in den differenzierten föderalen Strukturen Deutschlands existieren. Ob Termine beim Standesamt, Fragen zum An-, Um- oder Abmelden, zu Gebühren oder benötigten Unterlagen - unter der 115 werden genau diese Fragen geklärt und ersparen so manchen unnötigen Gang aufs Amt.

Weitere Informationen sind unter www.115.de erhältlich.

V.i.S.d.P.
Pressesprecher