

Kreis übernimmt Telefonservice für die Gemeinde Rellingen und das Amt Pinnau: Kooperation bringt Vorteile für Bürger*innen und Verwaltung

Der Kreis Pinneberg und die Gemeinde Rellingen kooperieren beim Thema Service: Ab dem 1. Mai übernimmt das Service-Center im Kreishaus Elmshorn die zentrale Telefonie für die Gemeinde Rellingen und damit auch für das Amt Pinnau. Damit setzt der Kreis seine Strategie der interkommunalen Zusammenarbeit fort – mit klaren Vorteilen für die beteiligten Verwaltungen und die Bürger*innen.

„Kooperation ist für uns kein Selbstzweck“, sagt Landrätin Elfi Heesch. „Sie muss sich rechnen und sie muss den Menschen einen besseren Service bieten. Genau das erreichen wir hier: Die Gemeinde Rellingen profitiert von einer wirtschaftlich effizienten Lösung, und die Bürgerinnen und Bürger bekommen schnell und verlässlich Antworten auf ihre Fragen. Für uns als Kreis sind solche Kooperationen ein wichtiger Baustein moderner Verwaltungsarbeit. Ziel ist es, Verwaltungsleistungen bürgernah, effizient und zukunftsfähig zu organisieren – gemeinsam mit den Kommunen im Kreisgebiet.“

Rellingens Bürgermeister Marc Trampe macht deutlich: „Bisher war unsere Telefonzentrale auf eine Vermittlung angelegt, mit der Kooperation werden viele Anliegen künftig direkt beim ersten Kontakt beantwortet. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten also schnell die Antworten auf ihre Anliegen. Zusätzlich erweitern wir die Zeiten Erreichbarkeit deutlich. Im Ergebnis ist die Kooperation eine echte Steigerung des Bürgerservice.“

Das Service-Center des Kreises übernimmt im Rahmen der Zusammenarbeit den sogenannten First-Level-Support. Eingehende Anrufe auf der Nummer 04101-564-0 für Rellingen und 04101-7972-0 für das Amt Pinnau werden zentral entgegengenommen und direkt bearbeitet. Mehr als die Hälfte der Anliegen können bereits im ersten Kontakt abschließend geklärt werden – ohne Weiterleitung und ohne Wartezeit auf einen Rückruf.



Grundlage dafür sind umfangreiche Wissens- und Datenbanken, die gemeinsam mit den beteiligten Verwaltungen gepflegt werden. Sie ermöglichen es den Mitarbeitenden im Bürgerservice des Kreises, Auskünfte sowohl schnell als auch rechtlich fundiert zu geben. Wenn ein Anliegen eine weitergehende Bearbeitung erfordert, werden die Anrufenden auf Wunsch direkt an die zuständigen Stellen in der Verwaltung vor Ort weiterverbunden.

Für die Bürger*innen der Gemeinde Rellingen und das Amt Pinnau verbessert sich mit der Umstellung auch die telefonische Erreichbarkeit deutlich: Künftig ist die Verwaltung bereits ab 8 Uhr erreichbar (bisher ab 8:30 Uhr). Zudem werden die Servicezeiten ausgeweitet – montags, mittwochs und donnerstags bis 16 Uhr statt bislang bis 13 Uhr. Am Dienstag ist die Verwaltung künftig bis 17:30 Uhr erreichbar (bisher bis 18

Uhr), freitags bleibt es bei den bekannten Zeiten bis 13 Uhr.

Für die Bürger*innen bleibt die Kontaktaufnahme dabei einfach: Sie wählen weiterhin die gewohnte Telefonnummer ihrer Verwaltung, profitieren aber von erweiterten Servicezeiten, einer hohen Erreichbarkeit und einer schnellen Klärung ihrer Anliegen.

Das Service-Center des Kreises Pinneberg ist seit mehr als 14 Jahren im Einsatz. Ein Team von über 20 Mitarbeitenden bearbeitet jährlich rund 200.000 Anrufe – für die Kreisverwaltung selbst, die Behördenrufnummer 115 sowie mehrere Städte im Kreisgebiet. Mit der Gemeinde Rellingen kommt nun ein weiterer Kooperationspartner hinzu, der im Zuge einer bereits bestehenden Kooperation auch die Telefonie für das Amt Pinnau mitbringt. Insgesamt bereitet sich das Service-Center auf bis zu 1.500 Anrufe im Monat aus Rellingen und den Gemeinden des Amtes Pinnau vor.

Für die beteiligten Verwaltungen bedeutet die Zusammenarbeit eine spürbare Entlastung. Gleichzeitig lassen sich durch die Bündelung von Aufgaben wirtschaftliche Vorteile erzielen und Ressourcen effizienter einsetzen.

Bildinformation: (v.l.n.r.) Michaela Warnecke, Fachbereichsleiterin Bürgerservice, Sicherheit und Soziales; Nicole Weidemann, Leiterin Bürgerservice Kreis Pinneberg; Rellingens Bürgermeister Marc Trampe; Harm Kähler, Bürgermeister Borstel-Hohenraden und Amtsvorsteher Amt Pinnau; Landrätin Elfi Heesch; Uwe Goldt, Büroleitender Beamter Gemeinde Rellingen, sowie Ralf Behn, Leitender Verwaltungsbeamter Amt Pinnau.

Medieninformation vom 29.04.2026