kreis pinneberg

Servicecenter des Kreises feiert 15 Jahre 115

Seit 15 Jahren ist die Behördennummer 115 für Bürger*innen eine verlässliche Anlaufstelle bei Fragen rund um die Verwaltung und ihre Leistungen. Das Servicecenter der Kreisverwaltung Pinneberg ist bereits seit dem 1. Dezember 2011 Teil des 115-Verbunds, dem sich alle 49 Kommunen des Kreises angeschlossen haben, und feiert daher das 15-jährige Jubiläum mit.

„Die 115 hat sich zu einem Markenzeichen für eine bürgernahe Verwaltung entwickelt“, sagt der künftige Landrat und amtierende Fachbereichsleiter Service und Digitalisierung Andreas Köhler. „Als direkter telefonischer Draht in die Verwaltung steht die 115 für einen einheitlichen, modernen Bürgerservice, der den Bürger*innen Orientierung und verlässliche Unterstützung bietet. Wir sind stolz darauf, dass die Kreisverwaltung Pinneberg seit 15 Jahren Teil dieses erfolgreichen Verbundes ist.“

Ob Kfz-Zulassung, Pflichttausch Führerschein oder Personalausweis: In den vergangenen 15 Jahren hat das Team der Kreisverwaltung rund 110.000 Anrufe beantwortet. Die 500 bis 800 monatlichen Anliegen von Bürger*innen werden überwiegend gleich erfolgreich bearbeitet. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommune, der Länder oder des Bundes handelt. Grundlage für die Qualität der telefonischen Auskunft ist die 115-Wissensdatenbank. Die Mitarbeitenden des 115-Servicecenter im Kreis Pinneberg können so stets kompetent und zuverlässig Antworten auf die Fragen geben.



Der Service der 115 ist für die Anrufenden grundsätzlich kostenlos. Es fallen lediglich die Telefonkosten beim Telefonanbieter an. Bürger*innen erreichen die 115 aus dem deutschen Festnetz zum Ortstarif. Die 115 ist zudem in vielen Flatrates der deutschen Mobilfunkanbieter enthalten. Bei Anrufen aus dem Ausland oder über einen ausländischen Mobilfunkvertrag können erhöhte Telefonkosten anfallen.

Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon. Damit können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen vom 115-Service profitieren. Mehr zum Gebärdentelefon und weitere allgemeine Informationen sind online unter www.115.de zu finden.

Der Service der 115 wird stets weiterentwickelt. So wird beispielsweise bei der Kreisverwaltung Pinneberg als zusätzliches digitales Angebot demnächst der 115 Chatbot installiert.

Foto: Heike Bendt und Sissy Liebert (r.) vom Servicecenter feiern gemeinsam mit dem künftigen Landrat und noch Fachbereichsleiter Andreas Köhler.

Medieninformation vom 25.11.2026