



## Saale-Holzland-Kreis ist seit vier Jahren im „115“-Verbund

**Einheitliche Telefonnummer für das Landratsamt und seine Dienststellen sowie für alle Behördenanliegen bundesweit hat sich bewährt**

**Eisenberg.** Der Saale-Holzland-Kreis ist vor vier Jahren, am 1. August 2016, als erster Landkreis Thüringens der bundesweiten Behördennummer 115 beigetreten. Die Bürger brauchen sich seither für alle Behördenanliegen – von A wie Abfallentsorgung bis Z wie Zulassung – nur noch eine Nummer zu merken: die 115.

„Vier Jahre 115 im Saale-Holzland-Kreis - das ist eine Erfolgsgeschichte“, resümiert Landrat Andreas Heller. „Wir haben damals als erster Landkreis Thüringens in diesem Verbund einen wichtigen Schritt zum flächendeckenden Ausbau der 115 gemacht. Und wir konnten von Beginn an mit der 115 unseren Bürgern mehr Service zu erweiterten Zeiten anbieten.“

Die 115 ist von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr erreichbar. Unter der Nummer erhalten Anrufer Auskünfte zu praktisch allen Behördenanfragen - unabhängig davon, ob es um Angelegenheiten der Kommunen, des Landkreises, des Landes oder des Bundes geht.

### **Die 115 ist zur Selbstverständlichkeit geworden**

„Die 115 wurde vom ersten Tag an gut angenommen“, berichtet Antje Weihmann, die von Beginn an Teamleiterin im Servicecenter des SHK ist. Sie erinnert sich: „Am Anfang riefen etliche Bürger an, die neugierig waren und die Nummer einfach mal ausprobieren wollten. Inzwischen hat sich die 115 für Auskünfte zu unterschiedlichsten Behörden etabliert und ist auch als Einwahl zu allen Bereichen unseres Landratsamtes für die Saale-Holzländer selbstverständlich geworden.“

Um Anfragen auch zu Kommunen, Bundes- und Landesbehörden beantworten zu können, stehen im Servicecenter an den Computerarbeitsplätzen umfangreiche Wissensdatenbanken zur Verfügung. „Unsere Mitarbeiter unternehmen alles, was möglich ist, um dem Bürger eine umfassende und zufrieden stellende Antwort zu geben“, versichert Antje Weihmann für ihr Team. Sollte dies nicht möglich sein, wird dem Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung – auf Wunsch auch per Fax oder E-Mail – zugesagt.

### **115-Anrufe werden separat erfasst**

Seit April 2017 können die 115-Anrufe im Landratsamt separat erfasst werden, nachdem die technische Umsetzung dafür abgeschlossen war. So sind von April bis Juni 2017 über die „115“ insgesamt 243 Anrufe eingegangen.

Im Jahr 2018 wurden im Servicecenter des SHK 4.423 Anrufe über die 115 erfasst. 2019 gingen 4.698 Anrufe ein, im ersten Halbjahr 2020 waren es bereits 5.667. Dieser hohe Anstieg ist u.a. mit dem verstärkten Auskunfts- und Informationsbedarf

der Bürger während der Corona-Pandemie zu erklären, den das Servicecenter in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt und weiteren Ämtern abgedeckt hat.

In den sogenannten Randzeiten, wenn das Servicecenter in Eisenberg nicht besetzt ist (Montag bis Mittwoch von 16 bis 18 Uhr und Freitag von 13 bis 18 Uhr), übernimmt das Servicecenter Frankfurt/Main auf der Grundlage einer Zweckvereinbarung mit dem SHK die Entgegennahme der Anrufe und Beantwortung der Anfragen. Das betraf im ersten Halbjahr 2017 insgesamt 61 Anrufe. Von Januar bis Juni 2020 wurden 225 Anrufe gezählt, im gesamten Jahr 2018 waren es 139, 2019 insgesamt 159.

### **Telefon ins Landratsamt: Besser gleich die 115 wählen**

Auch wenn die frühere zentrale Telefoneinwahl ins Landratsamt – die 700, mit der Vorwahl von Eisenberg – weiterhin in Betrieb ist, empfiehlt es sich, gleich die 115 zu wählen, u.a. wegen der durchgehenden Erreichbarkeit Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr. Zum Anderen entfällt das teils mühsame Suchen nach einer Telefonnummer für eine spezielle Behörde – denn die 115 gilt für alle Behörden. Man braucht keine Vorwahl, und sie ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten.

### **Thüringen hat Beitritt zur 115 angekündigt**

Mit Stand 2019 nahmen 12 Bundesländer (alle außer Bayern, Berlin, Brandenburg und Thüringen), über 550 Kommunen und 88 Bundesbehörden an der „115“ teil. Anfang Juli kündigte der Freistaat Thüringen an, dem Verbund ebenfalls beizutreten. Daraufhin klingelten im Servicecenter des Saale-Holzland-Kreises in Eisenberg mehrere Tage die Telefone besonders oft, weil viele Thüringer die Nummer einmal ausprobieren wollten und so hier in Ostthüringen landeten.

Es ist jedoch wichtig, die Behördennummer 115 nicht mit der allgemeinen Auskunft zu verwechseln. Darauf weist der zuständige Amtsleiter Henry Paucker hin.

Nach dem Start im SHK 2016 war eine ganz andere Verwechslung häufig: Vor allem ältere Bürger kannten die „115“ aus DDR-Zeiten noch als Notruf-Nummer für die schnelle medizinische Hilfe. Dass für solche Fälle heute die 112 (Notarzt) gilt bzw. 116-117 (Kassenärztlicher Notdienst), ist inzwischen aber allgemein bekannt.

Weitere Informationen zur Einheitlichen Behördennummer unter [www.115.de](http://www.115.de).