

# Saale-Holzland-Kreis verlängert 115-Kooperation um weitere fünf Jahre

**Eisenberg.** Der Saale-Holzland-Kreis hat die Kooperation zur Behördennummer 115 um fünf Jahre verlängert. Der erweiterte telefonische Bürgerservice im Landratsamt hat sich bewährt und soll deshalb wie bisher fortgeführt werden.

Am 1. August 2016 war der SHK dem 115-Verbund beigetreten, damals als erster Landkreis Thüringens. Die Servicezeiten unter der Nummer 115 sind von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr. Für die sogenannten Randzeiten, die außerhalb der Sprechzeiten der Kreisverwaltung liegen, wurde eine Kooperation mit dem Servicecenter Frankfurt am Main geschlossen. Das bedeutet, dass der Bürger z.B. auch Montag bis Mittwoch nach 16 Uhr und am Freitagnachmittag unter der 115 Fragen und Anliegen an den Saale-Holzland-Kreis vorbringen kann.

Nach einer gemeinsamen Testphase ging die Kooperation im Jahr 2019 mit den Frankfurtern für fünf Jahre in den Regelbetrieb über, der zum 31.12.23 endet. „Die Erfahrung der vergangenen Jahre hat gezeigt, dass dies eine sehr gute Lösung für unseren Landkreis darstellt“, so der zuständige Amtsleiter Zentrale Dienste, Steffen Grosch. „Sie ist wirtschaftlich und schont zudem die Personalressourcen des Landkreises.“ Daher wurde jetzt eine Vertragsverlängerung mit dem Servicecenter Frankfurt/Main um weitere fünf Jahre vereinbart.

Die bundesweite Behördennummer 115 ist der direkte telefonische Draht in die Verwaltung und erste Anlaufstelle für Fragen aller Art – egal, ob es den Landkreis, die eigene Gemeinde, eine Landes- oder Bundesbehörde betrifft. Wenn eine Anfrage nicht gleich abschließend im Servicecenter des Landkreises beantwortet werden kann, verbinden die Mitarbeiterinnen zum zuständigen Fachamt oder veranlassen ein sogenanntes Rückrufticket. In der Regel wird der Bürger dann innerhalb von 24 Stunden zurückgerufen.

## Statistisches

Das höchste Anrufaufkommen verzeichnete das Servicecenter des Landkreises im Jahr 2021 mit mehr als 140.900 Anrufen. Dies war zum Einen den zahlreichen Anfragen zur Corona-Pandemie mit allein mehr als 11.000 Anrufen im Jahr geschuldet. Zum Anderen erhöhten sich die Anfragen an die Fahrerlaubnisbehörde erheblich, wegen der Umtauschfrist der alten Führerscheine für die Geburtsjahre 1953-1958. Für die folgenden Jahrgänge sind ebenfalls Fristen vorgesehen; diese können im Servicecenter nachgefragt werden.

2022 wurden insgesamt 84.451 Anrufe im Servicecenter gezählt. Die am meisten nachgefragten Bereiche waren die Fahrerlaubnisbehörde und die Kfz-Zulassung, das Gesundheitsamt (wg. Corona) und das Ordnungsamt (vorwiegend Ausländerbehörde).

Bundesweit beteiligen sich mittlerweile rund 550 Landkreise und Gemeinden, zahlreiche Landesbehörden sowie die gesamte Bundesverwaltung mit über 88 Behörden und Institutionen am 115-Verbund.