

Einheitliche Behördennummer 115 seit vier Wochen auch im Saale-Holzland-Kreis

Eisenberg. Vier Wochen nach dem Start der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Saale-Holzland-Kreises zieht das Landratsamt ein erstes positives Resümee. Das Serviceversprechen der 115 wird gehalten. Dazu gehören die Erreichbarkeit Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr, die Annahme von 75 Prozent der 115-Anrufe innerhalb von 30 Sekunden, die Beantwortung von 65 Prozent direkt und ohne Weitervermittlung sowie das Angebot einer Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden, wenn die Anfrage nicht beim ersten Anruf beantwortet werden kann.

„Zuerst war vor allem die Neugierde groß“, berichtet Teamleiterin Antje Weihmann aus dem Servicecenter des Saale-Holzland-Kreises. „Nachdem die Bürger in der Zeitung, im Radio oder Fernsehen von der 115 gehört hatten, wollten etliche das einfach mal ausprobieren.“ Inzwischen konnten die Mitarbeiterinnen des Servicecenters unter der 115 aber auch zahlreiche konkrete Auskünfte zu unterschiedlichsten Behörden geben – von der Gemeinde- über die Landkreisebene bis zu Landes- und Bundesbehörden.

Wer zum Beispiel auf der Autobahn durch den Saale-Holzland-Kreis fährt und die 115 wählt, der „landet“ im hiesigen Servicecenter und bekommt von den freundlichen Mitarbeiterinnen Behördenauskünfte etwa zum Einwohnermeldeamt in Köln oder dem zuständigen Amt für Einfuhrbestimmungen nach Neuseeland. Einwohner aus dem Saale-Holzland-Kreis wiederum, die im Bundesgebiet in einer dem 115-Verbund angeschlossenen Kommune unterwegs sind, können sich unter der einheitlichen Behördennummer u.a. nach den Öffnungszeiten der hiesigen Kfz-Zulassung oder der Wohngeldstelle erkundigen.

In den sogenannten Randzeiten, in denen das Servicecenter des SHK nicht besetzt ist (Montag bis Mittwoch von 16 bis 18 Uhr und Freitag von 13 bis 18 Uhr), ist die 115 trotzdem zu erreichen – dank einer Zweckvereinbarung mit der Stadt Frankfurt/Main. Das dortige Servicecenter ist Dienstleister für unterschiedliche Kommunen bzw. Landkreise und erfasst alle 115-anrufe separat.

Vom 01.08. bis zum 24.08. (14 Servicetage) wurden dort in den genannten „Randzeiten“ 23 Anrufe für den Saale-Holzland-Kreis bearbeitet. Die durchschnittliche Wartezeit betrug 21 Sekunden, das ist noch kürzer als das Serviceversprechen verlangt. Von 22 in der Statistik erfassten Anrufen konnten 16 Anrufe abschließend erledigt werden, einer an die zuständige Stelle weitergeleitet, und in 5 Fällen wurde dem Anrufer eine zuständige Telefonnummer mitgeteilt. Eine Anruferin aus dem Saale-Holzland-Kreis hatte sogar ein Anliegen, das die Stadtverwaltung Frankfurt a.M. betraf.

Die Fragen der Anrufer betrafen folgende Bereiche: Altkleidersammlung im Saale-Holzland-Kreis, Asyl, Ausbildungsförderung, Finanzamt, Führerschein, Grundsteuer, Kfz-Zulassung, Meldeangelegenheit, Schwerbehindertenausweis und Sozialkaufhaus. Hinzu kamen acht Anrufe mit nichtbehördlichen Anfragen, ein

Testanruf sowie ein Notruf, der an den zuständigen Rettungsdienst weitergeleitet wurde. (Da vor allem ältere Bürger die „115“ aus DDR-Zeiten noch als Notruf-Nummer für die schnelle medizinische Hilfe kennen, sei nochmals darauf hingewiesen, dass für solche Fälle heute die Notarzt Nummer 112 bzw. die 116-117 für den Kassenärztlicher Notdienst gilt.)

Auch im Servicecenter in Eisenberg soll nach der jetzt laufenden Testphase der Anteil der Anrufe, die über die 115 im Servicecenter ankommen, separat erfasst werden. Derzeit erfragen das die Mitarbeiterinnen, soweit möglich, im Gespräch. „Zurzeit ist es noch der kleinere Teil der Anrufe, das war aber auch nicht anders zu erwarten“, kommentiert der zuständige Amtsleiter, Steffen Grosch. „Da wir der erste Landkreis in Thüringen sind, der dem 115-Verbund beigetreten ist, muss sich dieses neue Angebot erst noch herumsprechen.“ Die Kreisverwaltung trägt aktiv dazu bei, die 115 noch bekannter zu machen. So ist auf der Internetseite www.saaleholzlandkreis.de eine spezielle Unterseite „115“ freigeschaltet, auf der es aktuelle Informationen gibt und einen Link zum bundesweiten Infoportal www.115.de.

Das Servicecenter weist darauf hin, dass die bisherige zentrale Telefoneinwahl ins Landratsamt – die 700, mit der Vorwahl von Eisenberg – auch weiterhin in Betrieb ist. Es empfiehlt sich jedoch auch für alle Saale-Holzländer, besser gleich die 115 zu wählen. Denn diese ist gemäß dem Serviceversprechen des 115-Verbunds von Montag bis Freitag durchgehend von 8 bis 18 Uhr zu erreichen. Man braucht keine Vorwahl, und teurer ist die Nummer auch nicht: Die 115 kostet nur den Ortstarif und ist in vielen Flatrates der Mobilfunkanbieter enthalten.