



Hofheim, 12. September 2013

100.000 Euro für die Behördenrufnummer 115

Staatssekretär Koch: Land fördert Zusammenarbeit zwischen MTK und Kommunen

Für die Interkommunale Zusammenarbeit bei der Behördenrufnummer 115 erhält der Main-Taunus-Kreis jetzt 100.000 Euro vom Land Hessen. Einen entsprechenden Bescheid hat Werner Koch, Staatssekretär im Hessischen Ministerium des Inneren und für Sport, an Landrat Michael Cyriax übergeben. „Zwischen den Landkreisen und den Kommunen gibt es viele Möglichkeiten der Zusammenarbeit“, erläutert Koch. „Häufig werden dabei Kosten gespart und die Effektivität gesteigert. Dafür ist die Behördenrufnummer ein erfolgreiches Beispiel.“

Der Main-Taunus-Kreis war 2009 der erste Kreis in Hessen, der die Behördenrufnummer 115 mit all seinen Städten und Gemeinden eingeführt hat. Die Kosten dafür trägt allein der Kreis. Seit 2010 ist die Versorgung flächendeckend. Seitdem sind auch Altenhain und Niederhöchstadt und – aufgrund der gemeinsamen Vorwahlen – auch drei Kommunen aus dem Hochtaunuskreis dabei: Glashütten, Königstein und Kronberg.

Der Kreis hat das 115-Servicecenter unter der Federführung von Haupt- und Organisationsamtsleiter Ralph Basedow und der Projektleiterin Heidrun Simon aufgebaut. Unter der 115 erhalten Bürger nicht nur Informationen zu Leistungen der Kreisverwaltung, sondern auch zu Städten und Gemeinden und anderen Behörden auf Landes- und Bundesebene. Auskünfte gibt es zum Beispiel zum Elterngeld, zur Kfz-Zulassung, zu Personalausweis und Führerschein. Monatlich gehen rund 300 unter der Rufnummer 115 beim Kreis ein.

Etwa 80 Prozent der Fragen können sofort beantwortet werden, die übrigen Anrufer erhalten noch am selben Tag einen Rückruf oder eine Email mit weiteren Auskünften. Zu erreichen ist die 115, ebenso wie der komplette Main-Taunus-Kundenservice, montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig geschult.

„Bei der 115 geht es uns in erster Linie um den Bürgerservice“, so der Landrat. „Die Menschen sollen schnell eine Auskunft erhalten, ohne lange weiterverbunden zu werden.“ Durch die 115 könnten sich die Sachbearbeiter in der Verwaltung auf ihre Fälle konzentrieren oder aber Bürger vor Ort beraten, ohne durch Telefonate unterbrochen zu werden. Dies sei wichtig für die Qualität und die Kundenzufriedenheit.

Aufgrund der guten Erfahrungen bei der Behördenrufnummer 115 kooperieren der Main-Taunus-Kreis und die Stadt Bad Soden seit August 2011 beim Bürgerservice. Wer die Nummer des Bad Sodener Bürgerbüros oder die zentrale Nummer des Rathauses wählt, wird seitdem mit dem Main-Taunus-Kundenservice verbunden.

Achtung Redaktionen: Die MTK-Pressestelle stellt ein Foto zur Verfügung. Es zeigt (v.l.) Ralph Basedow, Leiter des Haupt- und Organisationsamts, Staatssekretär Werner Koch, Landrat Michael Cyriax und Claus Spandau, Geschäftsführer des Kompetenzzentrums für Interkommunale Zusammenarbeit.

13-0909interkommunalezusammenarbeitkz115kronb