

Kreis Harburg kooperiert einzigartig

[21.05.2014] In Harburg nehmen neben der Kreisverwaltung alle Städte und Gemeinden an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 teil. Der Kreis zieht eine positive Bilanz und zeigt damit, dass sich die 115 durchaus für den ländlichen Raum eignet.

Die Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 hat im Kreis Harburg Anfang 2013 eine neue Ära der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung eingeläutet ([wir berichteten](#)). Jetzt zieht die Kreisverwaltung eine positive Bilanz der mittlerweile erreichten Servicequalität. Laut eigenen Angaben ist Harburg der einzige Kreis in Niedersachsen, der die 115 flächendeckend anbietet. Die Kreisverwaltung und alle Städte und Gemeinden nehmen aktiv daran teil. Derzeit gehen jährlich rund 100.000 Anrufe im gemeinsamen Telefonservice ein. Der Kreis hat zwischenzeitlich seine Telefonzentrale und auch die Nummer des Bürgerservice mit einem jährlichen Anrufvolumen von 79.000 Anrufen integriert. Aus der Gemeinde Neu Wulmstorf kommen seit Jahresbeginn 14.000 Anrufe hinzu, die über die zentrale Rufnummer der Gemeindeverwaltung im Service-Center eingehen. Ist die Telefonzentrale vor Ort nicht besetzt, leitet seit Jahresbeginn auch die Samtgemeinde Salzhausen Anrufe an den gemeinsamen Telefonservice weiter – rund 3.400 pro Jahr. Auch die Samtgemeinde Jesteburg nutzt diese Möglichkeit seit Anfang Mai dieses Jahres. Laut Kreisangaben informiert das Telefonservice-Team über die 115 zu mehr als 1.150 Bürgerdienstleistungen aus Kreishaus, Rathäusern sowie von Landes- und Bundesbehörden. Der gemeinsame Telefonservice nimmt montags bis donnerstags von 7 bis 18 Uhr und freitags von 7 bis 15 Uhr Anrufe entgegen. Wenn alle Leitungen belegt sind, unterstützt das Service-Center der Stadt Oldenburg. Dort werden auch die 115-Anrufe bedient, die freitags zwischen 15 Uhr und 18 Uhr eingehen. „Von den Anruferinnen und Anrufern bekommen wir generell positive Rückmeldungen zum neuen Service“, sagt Helfried Huch, Leiter des Telefonservices im Kreis Harburg. „Der freundliche Umgangston und die umfassende Beratung werden von vielen, die beim Amt anrufen, nicht erwartet. Das zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“ Die Annahmequote der 115-Anrufe im gemeinsamen Telefonservice Harburg habe bei nahezu 100 Prozent gelegen. 80 Prozent der Anrufe konnten innerhalb von 30 Sekunden angenommen und 66 Prozent im telefonischen Erstkontakt abschließend beantwortet werden. In allen anderen Fällen bekommen Anrufer eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden. Helfried Huch: „Wir erfüllen das 115-Serviceversprechen, können aber noch besser werden. Wir arbeiten derzeit mit Hochdruck daran, diesen Standard auf alle Anrufe auszudehnen, die uns erreichen.“ Wie der Meldung weiter zu entnehmen ist, werden in Harburg Anrufe nicht nur über das zentrale Bürgertelefon des Kreises, sondern über ein virtuelles Telefonservice-Center auch von Mitarbeitern in den Verwaltungen der Städte und Gemeinden beantwortet.

(ve)