

Quickborn

115-Service via Pinneberg

[09.01.2018] Wählen Bürger in Quickborn die 115, erreichen sie das Service-Center des Kreises Pinneberg. In einem Vorlauf wurden die neuen Abläufe der Kooperation getestet.

Die Stadt Quickborn bietet ihren Bürgern seit diesem Jahr den 115-Service an. Die Abwicklung der Anrufe übernimmt das Service-Center des Kreises Pinneberg, das auch die Anrufe der übrigen 47 Gemeinden des Kreises in Schleswig-Holstein entgegennimmt. Laut einer Meldung auf der 115-Website haben Quickborn und der Kreis einige Wochen getestet, ob die in der Stadtverwaltung nicht angenommenen Anrufe an das Service-Center geroutet werden können. Ziel sei es nicht nur gewesen, die Telefonate zu dokumentieren und an die Stadt weiterzuleiten, sondern auch im ersten Kontakt mit den Anrufern eine sofortige Antwort bereitstellen zu können. Im Ergebnis haben 90 Prozent der so genannten Überlaufanrufe ohne lange Wartezeit einen Mitarbeiter des Kreises erreicht. Wie der Meldung weiter zu entnehmen ist, will Quickborn durch die Kooperation auch Synergien heben. „Der telefonische Bürgerservice des Kreises Pinneberg übernimmt mindestens die so genannten Überlaufanrufe kommunaler Partner“, erklärt Andreas Köhler, Fachbereichsleiter beim Kreis Pinneberg und Mitglied der Zentralen Arbeitsgruppe des 115-Verbunds. „Darüber hinaus können die allgemeine Telefonzentrale einer oder mehrerer Kommunen hier gebündelt werden.“ Denkbar sei auch, dass in den kommunalen Bürgerbüros Leistungen des Kreises im direkten Kundenkontakt ausgegeben oder anderweitig erbracht werden. „Die Kooperation zwischen der Stadt Quickborn und dem Kreis Pinneberg kann beispielgebend und eine Blaupause für unsere kommunale Familie sein“, sagt Landrat Oliver Stolz. „Einige Kommunen warten bereits auf die Ergebnisse der jetzt abgeschlossenen Pilotphase, um über eine eigene Kooperation mit dem Service-Center im Kreis Pinneberg zu entscheiden.“

(ve)

Stichwörter: 115, Quickborn, Kreis Pinneberg