

Cochem-Zell wird zum Multi-Center

[11.01.2018] Um ihren Bürgern den 115-Service anbieten zu können, kooperieren die Kreise Altenkirchen und Bernkastel-Wittlich mit dem 115-Service-Center des Kreises Cochem-Zell. Das Land Rheinland-Pfalz unterstützt die Kommunen beim Start der Behördennummer.

Gemeinsame Wege beschreiten die Kreise Cochem-Zell, Altenkirchen und Bernkastel-Wittlich mit Blick auf die Behördennummer 115. Wie die drei rheinland-pfälzischen Kommunen berichten, werden bereits jetzt Anfragen aus dem Kreis Altenkirchen durch das 115-Service-Center der Kreisverwaltung in Cochem-Zell beantwortet. Ab Februar 2018 werden dann auch die Anrufe aus Bernkastel-Wittlich in Cochem-Zell angenommen. „Nach dem Beitritt zum Verbund der 115 setzt der Kreis Altenkirchen auf interkommunale Kooperation“, sagt Landrat Michael Lieber. „Mit der nun vertraglich dokumentierten, verwaltungsübergreifenden Anbindung an das 115-Service-Center des Kreises Cochem-Zell können wir auf die Erfahrung und das Know-how der dortigen Service-Mitarbeiter zurückgreifen, um ab sofort unseren Bürgerinnen und Bürgern den qualitativ hochwertigen 115-Service zu bieten.“ Können die Mitarbeiter im Service-Center eine Anfrage nicht abschließend klären, können sie die Gespräche oder E-Mails an die jeweilige Kooperationsverwaltung weiterleiten. Wie der Kreis Altenkirchen berichtet, ist dem Beitritt zum 115-Verbund ein halbes Jahr Vorbereitungszeit vorausgegangen. Nach ersten Kontakten mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle des Bundesministeriums des Innern, habe die Projektgruppe aus Altenkirchen Mitte 2017 das Service-Center in Cochem-Zell besichtigt. Nicht zuletzt aus Kosten und Effizienzgründen habe man sich daraufhin gegen den Aufbau eines eigenen und für die Kooperation mit einem Multi-Center entschieden. Als Grundlage für die telefonischen Auskünfte mussten zahlreiche Leistungsbeschreibungen in ein einheitliches Wissensmanagement-System eingepflegt werden, das von allen 115-Kommunen, -Landes- und Bundesbehörden genutzt wird. Lokale Besonderheiten konnten bei jeder Leistungsbeschreibung ergänzt werden. Auf diese Weise sei gewährleistet, dass jedes 115-Service-Center auch häufige Fragen zu jeder anderen teilnehmenden Verwaltung beantworten kann. 260 Verwaltungsaufgaben sind laut dem Kreis hinterlegt worden. „Die bestehenden örtlichen Service-Telefonnummern der Kreisverwaltung und beispielsweise des Abfallwirtschaftsbetriebs bleiben natürlich als Kontaktmöglichkeit bestehen“, kündigt Landrat Lieber an. Er hofft, dass durch die Entlastung der Fachebene durch die 115 interne Strukturen optimiert und die Verwaltung effizienter werden kann. Die Einführung der 115 wird laut Kreis Altenkirchen in den ersten 24 Monaten vom Land Rheinland-Pfalz gefördert: 50 Prozent der tatsächlich entstandenen Kosten für jeden angenommenen 115-Anruf erhält die Kommune vom Land.

(ve)