Essen

Ein Jahr Behördennummer 115

[17.01.2022] Auch in Essen erhalten Bürgerinnen und Bürger seit nun einem Jahr unter der Behördennummer 115 direkte telefonische Auskunft zu verwaltungsbezogenen Fragen. Eine erste Bilanz der Stadt fällt durchweg positiv aus.

Seit Januar 2021 ist die Behördennummer 115, der direkte telefonische Draht für Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung, auch in Essen erreichbar. Nach einem Jahr Laufzeit zieht die Stadt nun eine erste Bilanz. Wie sie in einer Pressemeldung mitteilt, konnten durch die erhöhte telefonische Erreichbarkeit die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in Essen zeitnaher und umfangreicher bearbeitet werden. Dadurch werde vor allem die Servicequalität der Stadt Essen weiter gesteigert. Beantwortet würden verwaltungsbezogene Fragen aller Art, zum Beispiel zu Formularen und Öffnungszeiten sowie zu zuständigen Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartnern in den einzelnen Fachbereichen bei speziellen Anliegen.
Die Behördennummer 115 wurde im Jahr 2009 deutschlandweit ins Leben gerufen, um die Verwaltung bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten. Laut Pressetext haben sich dem Verbund bereits über 550 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung angeschlossen. In Essen seien die Weichen im November 2020 gestellt worden, als Oberbürgermeister Thomas Kufen die Charta des 115-Verbundes unterzeichnete.

Mehr als eine Telefonzentrale

Wenn Bürgerinnen und Bürger in Essen die 115 wählen, so heißt es in der Pressemeldung zu den ortsspezifischen Gegebenheiten, werden sie mit Mitarbeitenden des ServiceCenters Essen (SCE) verbunden. Dieses sei im Rahmen der 115-Einführung aus der ehemaligen Telefonzentrale hervorgegangen und betreue neben der Behördennummer weitere bürgernahe Dienstleistungen wie den Telefonischen Bürgerservice, das Bürgermobil und den Mängelmelder. Von Telefonzentralen und anderen kommunalen Nummern unterscheide sich die 115 darin, dass die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner am SCE den Großteil der Anfragen bereits abschließend bearbeiteten, anstatt an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Durch den Zugriff auf eine gemeinsame Wissensdatenbank könnten Informationen zu behördlichen Leistungen auch über kommunale Grenzen hinweg verfügbar gemacht werden. Im ServiceCenter für die 115, die alte 88-0 und die neu übernommene Bürgeramtshotline seien aktuell insgesamt 18 Beschäftigte tätig. Über diese verschiedenen Hotlines seien im Jahr 2021 am SCE knapp 250.000 Anrufe eingegangen.

Positive Zwischenbilanz

„Die Bilanz zur Behördennummer 115 ist durchweg positiv“, sagen Andrea Löbbert und André Landsberger, die das SCE leiten. „Wir haben das Jahr 2021 vor allem dazu genutzt, sowohl die verschiedenen Hotlines der Stadt Essen als auch die Kolleginnen und Kollegen zusammenzuführen, um die Vorteile der Behördennummer 115 in Zukunft noch mehr nutzen zu können. Wir konnten feststellen, dass die Bürgerinnen und Bürger vor allem die erhöhte telefonische Erreichbarkeit sowie die schnelle und umfassende Klärung ihrer Anliegen als sehr positiv wahrnehmen. Unser Ziel ist es, den Service für die Essener in diesem Jahr noch weiter auszubauen und so die Servicequalität der Dienstleisterin Stadt Essen

noch weiter zu steigern.“
Die 115 kann deutschlandweit und ohne Vorwahl aus dem Fest- und Mobilfunknetz erreicht werden. Die Mitarbeitenden des ServiceCenters Essen sind nach Auskunft der Stadt von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr erreichbar.

(aö)

Stichwörter: 115, Essen, ServiceCenter Essen