Kreis Viersen

Anschluss an 115

[22.02.2011] Die einheitliche Behördenrufnummer 115 wird zum 1. März im Kreis Viersen freigeschaltet. Die eingehenden Anrufe sollen über das Service-Center der Stadt Dortmund beantwortet werden.

Der nordrhein-westfälische Kreis Viersen erhält zum 1. März 2011 Anschluss an die einheitliche Behördenrufnummer 115. „Das ist ein Meilenstein in Richtung Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientiertheit“, erklärt Landrat Peter Ottmann. Die Umstellung erfolgt, nachdem der Landkreis im vergangenen Jahr festgestellt hatte, dass rund ein Drittel der eingehenden Anrufe nicht zum gewünschten Erfolg führten. Künftig sollen über die Servicenummer 115 weit mehr als die Hälfte aller telefonischen Fragen zur Zufriedenheit der Kunden geklärt werden können, so Kreisdirektor Andreas Coenen. Das Besondere: Die Beantwortung erfolgt über das Service-Center der Stadt Dortmund. Damit wird die bisherige Telefonzentrale, die vorerst parallel weiterläuft, entlastet und es können Kosten gespart werden. Der Kreis Viersen hofft, dass sich nach einem erfolgreichen Einstieg auf breiter Ebene auch die fünf Städte und vier Gemeinden im Kreisgebiet zur einheitlichen Behördenrufnummer durchringen. Landrat Ottmann erklärt: „D115 macht nur dann bei uns flächendeckend Sinn, wenn die Bürgerinnen und Bürger nicht nur die meisten, sondern alle Fragen beantwortet bekommen.“

(cs)

Stichwörter: 115, Kreis Viersen, 115, Bürgerservice, Dortmund, Peter Ottmann, Andreas Coenen