

Frankfurt am Main

## Erfolgsmodell 115

**[18.04.2011] Das gemeinsame D115-Service-Center der Städte Frankfurt am Main und Offenbach hat sich rund ein Jahr nach dem Start bewährt. Das Ziel, Bürgern den Kontakt zur öffentlichen Verwaltung zu erleichtern, sehen die Kommunen als erfüllt an.**

In den Städten Frankfurt am Main und Offenbach fiel vor rund einem Jahr der Startschuss für die einheitliche Behördenrufnummer 115. Zum Abschluss der Pilotphase des Projekts D115 ziehen die beiden Kommunen ein positives Zwischenfazit. Der für die 115 zuständige Frankfurter Stadtrat Markus Frank erklärte: „Die Zeiten der städtischen Telefon-Warteschleifen sind seit Einführung der 115 vorbei. 95 Prozent Erreichbarkeit bei 50 Betriebsstunden pro Woche, durchschnittliche Wartezeiten um die 20 Sekunden und eine Abschlussquote von mehr als 60 Prozent beim ersten Anruf sind Bestwerte für unser telefonisches Service-Center.“ Die einheitliche Behördenrufnummer sei zudem ein Erfolgsmodell für eine neue Form der regionalen Kooperation im Rhein-Main-Gebiet. Vor dem Start der 115 hätten sicherlich einige Skeptiker in Frankfurt und Offenbach vermutet, dass ein gemeinsames telefonisches Service-Center beider Städte für Behördenangelegenheiten nicht funktionieren könne. In der täglichen Praxis habe man die Kritiker aber schnell vom Gegenteil überzeugt. „Deshalb nutzt die Stadt Offenbach unser Service-Center inzwischen nicht nur für die 115, sondern seit Herbst 2010 auch für alle eingehenden Telefonate des Bürgerbüros“, so der Frankfurter Stadtrat. Wie die Stadt Frankfurt am Main mitteilt, plant das Service-Center außerdem im Laufe des Jahres seinen regionalen Einzugsbereich deutlich zu erweitern.

(bs)

Stichwörter: 115, 115, Frankfurt am Main, Offenbach, Markus Frank