

# Thüringer STAATSANZEIGER

Nr. 1/2017

Montag, 2. Januar 2017

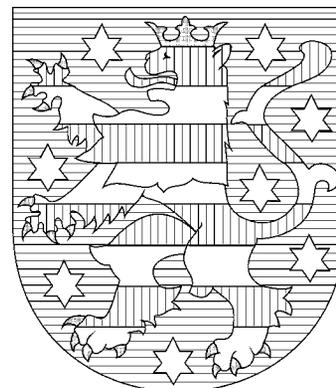
27. Jahrgang



Fototermin zum Start der „115“ im vorigen Jahr: Die Mitarbeiterinnen des Servicecenters Saale-Holzland-Kreis – Teamleiterin Antje Weihmann, Sandra Gemander, Annett Pitschel und Tina Koch (von links) – vor den symbolischen Ziffern des 115-Verbunds auf dem Eisenberger Schlosshof.



Bei der 115-Regionalkonferenz Ost Ende November im Landratsamt des Saale-Holzland-Kreises in Eisenberg: Beate Lohmann, Abteilungsleiterin im Bundesministerium des Innern, und Landrat Andreas Heller schneiden die symbolische 115-Torte an. Mit im Bild (von links) Jasmin Wickersheim vom Landratsamt Karlsruhe, Achim Tobiasch von der Stadtverwaltung Frankfurt/Main, Dr. Klaus Ritgen vom Deutschen Landkreistag und Steffen Grosch, Amtsleiter im Landratsamt SHK. Fotos: Landratsamt/Claudia Bioly



## Saale-Holzland-Kreis als erster Landkreis Thüringens im 115-Verbund

### Eine einheitliche Telefonnummer für alle Behördenanliegen

Der Saale-Holzland-Kreis ist am 1. August 2016 als erster Thüringer Landkreis dem Verbund der einheitlichen Behördennummer 115 beigetreten. Das bedeutet ein weiteres Plus an Bürgerfreundlichkeit und Service, denn der Bürger braucht sich künftig für alle Behördenanliegen – ganz gleich, ob seine Anfrage das Landratsamt, eine Landes- bzw. Bundesbehörde oder die Kommune betrifft – nur noch eine Nummer zu merken: die 115.

„Ich bin stolz darauf, dass der Saale-Holzland-Kreis als erster Landkreis Thüringens dem 115-Verbund beitrifft“, erklärte Landrat Andreas Heller zum Auftakt und erläutert den Werdegang: „Wir haben 2013 mit den Vorbereitungen für ein zentrales Servicecenter im Landratsamt begonnen, das inzwischen effektiv arbeitet. Mit dem Beitritt zum 115-Verbund gehen wir den folgerichtigen nächsten Schritt hin zu noch mehr Bürgerservice und Dienstleistungsqualität für unsere Einwohner.“

### Was ist die 115?

Die 115 ist die telefonische Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Ob Fragen zum Reisepass, zur Geburtsurkunde oder dem Wohngeld: Über die 115 werden die häufigsten Bürgeranfragen schnell, zuverlässig und kostengünstig geklärt. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Kreise, der Länder oder des Bundes handelt. Die meisten Fragen werden direkt beantwortet.

Die 115 ist einem anspruchsvollen Serviceversprechen verpflichtet. Von Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr, beantworten kompetente Mitarbeiter der 115-Servicecenter Fragen zur Verwaltung. 75 Prozent aller künftigen Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen, 65 Prozent ohne eine Weitervermittlung sofort beantwortet werden. Sollte dies nicht möglich sein, wird dem Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung – auf Wunsch auch per Fax oder E-Mail – zugesagt.

Die Behördennummer 115 ist in der Regel zum Festnetztarif und damit kostenlos

(Fortsetzung letzte Seite)

(Fortsetzung von Titelseite)

über Flatrates erreichbar. Viele Mobilfunkanbieter haben ihre Preise den Festnetzтарifen angepasst.

#### Nutzen für beide Seiten

Die 115 nutzt den Bürgern, denn sie brauchen nicht aufwändig nach Zuständigkeiten und Ansprechpartnern zu suchen. Sie können einfach die 115 wählen und im persönlichen Gespräch ihre Anliegen klären. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt.

In den Verwaltungen entlastet die 115 Fachebene von zahlreichen Standardanrufen und zeitaufwendigen Telefonaten. Dadurch kann die Verwaltung die Verfahrensabläufe wirtschaftlicher strukturieren. Die Einführung der Behördennummer 115 lohnt sich für die Kommunen aber auch finanziell. Das belegen die Ergebnisse einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung, die am Fallbeispiel des Servicecenters Stadt und Landkreis Karlsruhe im Auftrag der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern durchgeführt wurde. Im Betrachtungszeitraum 2011 bis prospektiv 2021 zeigt sich, dass der Nutzen den Aufwand rechnerisch um 1,11 € pro Anruf übersteigt. Nach nur drei Jahren wird ein positives Ergebnis erzielt.

Auch qualitativ überzeugt die 115. Die einfache Nutzung, die Verfügbarkeit von Informationen über die 115-Wissensdatenbank sowie die Erweiterung des Dienstleistungsangebots sind ein echter Gewinn für Kommunen.

#### Erste Erfahrungen im Saale-Holzland-Kreis

Seit dem Beitritt zum Verbund ist die Kreisverwaltung für die Bürger länger erreichbar: gemäß dem Serviceversprechen der 115 Montag bis Freitag durchgehend von 8 bis 18 Uhr. Das wurde möglich dank einer länderübergreifenden kommunalen Vereinbarung mit der Stadt Frankfurt/Main.

Das dortige Servicecenter übernimmt die 115-Anrufe aus dem SHK in den sogenannten Randzeiten, in denen die Telefonzentrale im SHK nicht besetzt ist: Montag bis Mittwoch von 16 bis 18 Uhr und Freitag von 13 bis 18 Uhr. Dadurch brauchte der Saale-Holzland-Kreis kein zusätzliches Personal einzustellen. Auch der technische Aufwand für den Beitritt zur 115 war, da das Servicecenter bereits 2014 mit den entsprechenden Voraussetzungen dafür eingerichtet wurde, moderat.

„Die 115 wurde vom ersten Tag an gut angenommen“, berichtet Antje Wehmann, Teamleiterin im Servicecenter des Saale-Holzland-Kreises. „In den ersten Tagen riefen zwar auch etliche Bürger an, die die Nummer einfach mal ausprobieren wollten. Aber inzwischen konnten wir unter der 115 zahlreiche Auskünfte zu unterschiedlichsten Behörden geben – von der Gemeinde- über die Landkreisebene bis zu Landes- und Bundesbehörden.“ Auch wenn Durchreisende auf der Autobahn im Saale-Holzland-Kreis die 115 wählen, haben die Mitarbeiterinnen im Servicecenter dank der Wissensdatenbank Auskünfte zu Behörden im gesamten Bundesgebiet parat.

#### 115-Regionalkonferenz Ost

Inzwischen zeigen weitere Landkreise und Kommunen Interesse an einem Beitritt zum föderalen Verbund. Ende November 2016 fand dazu im Saale-Holzland-Kreis die 115-Regionalkonferenz Ost statt. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern und das Landratsamt hatten dazu eingeladen. Vertreter zahlreicher Landkreise, Kommunen, kommunaler Verbände und Ministerien aus Thüringen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg-Vorpommern nahmen daran teil und erhielten breitgefächerte Informationen zu Praxiserfahrungen und weiteren Vorhaben rund um die 115.

Gisela Husemann Verlag e. Kfr.  
Wartburgstraße 6, 99817 Eisenach  
PVSt, Deutsche Post AG, Entgelt bezahlt

F 11297

## Saale-Holzland-Kreis als erster Landkreis Thüringens im 115-Verbund



Bei der 115-Regionalkonferenz Ost Ende November im Landratsamt des Saale-Holzland-Kreises in Eisenberg konnten interessierte Besucher aus Verwaltungen Thüringens und benachbarter Bundesländer auch einen Blick in das Servicecenter des Landkreises werfen. Hier nehmen die Mitarbeiterinnen auch die 115-Anrufe entgegen und können dank der Wissensdatenbank Auskunft zu allen Behördenebenen im Bundesgebiet geben.

Foto: Landratsamt/Claudia Bioly

Beate Lohmann, Abteilungsleiterin im Bundesministerium des Innern, hob hervor, dass nach dem Beitritt des Saale-Holzland-Kreises erstmals auch in Thüringen die kommunale Ebene bei der 115 vertreten ist. Der telefonische Zugang zur Verwaltung bleibe auch in Zeiten des Internets wichtig und müsse als Teil eines umfassenden Leistungs- und Serviceangebotes entwickelt werden.

Matthias Machts, Abteilungsleiter im Thüringer Finanzministerium, unterstrich den grundsätzlichen Ansatz der Behördennummer: „Der Bürger denkt nicht in Behördenstrukturen, sondern in Lebenslagen. Er möchte eine schnelle Klärung für sein Anliegen, ohne erst das Internet nach der richtigen Behörde zu durchsuchen oder am Telefon von einem Ansprechpartner zum nächsten gereicht zu werden.“ Das leiste die 115. Der Freistaat habe sich daher entschlossen, die Behördennummer als eines der Projekte in den Maßnahmenplan zum E-Government aufzunehmen. Voraussetzung dafür ist aber die Mitwirkung der Kommunen.

Als ein „Veteran der 115-Idee“ stellte sich Dr. Klaus Ritgen vom Deutschen Landkreistag vor. Er beglückwünschte den Saale-Holzland-Kreis zum Beitritt zum Verbund und betonte, dass die kommunalen Spitzenverbände von Anfang an die Idee unterstützt haben. Das Faszinierende an der Umsetzung sei das Kooperative, das enge – freiwillige – Zusammenwirken von Bund, Ländern und Kommunen.

Dazu berichteten kommunale Fachleute aus der Praxis. So etwa Achim Tobiasch von der Stadt-

verwaltung Frankfurt/Main, deren Servicecenter über eine kommunale Vereinbarung mit dem Saale-Holzland-Kreis verbunden ist. Arno Jesse, Bürgermeister der Stadt Brandis in Sachsen, die seit 2015 am 115-Verbund teilnimmt und von den Vorzügen überzeugt ist. Jasmin Wickersheim vom Landratsamt Karlsruhe, die ihr Servicecenter gemeinsam mit der Stadt Karlsruhe betreibt. Steffen Grosch und Henry Paucker aus dem Saale-Holzland-Kreis, die den Weg des SHK zur 115 erläuterten und die Besucher durch das Servicecenter führten.

#### 115 auf Wachstumskurs

Das Interesse aus Kommunen und Landkreisen inner- und außerhalb Thüringens war deutlich spürbar. Etliche Verwaltungen haben inzwischen beim Saale-Holzland-Kreis angefragt und erwägen einen Beitritt zum 115-Verbund. Somit war die Regionalkonferenz ein weiterer Schritt auf dem Weg, weitere Verbundteilnehmer zu gewinnen und die 115-Erreichbarkeit auf das gesamte Bundesgebiet auszuweiten. Bislang haben sich über 470 Kommunen (davon ca. 50 in Thüringen), zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung dem föderalen Verbund angeschlossen.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 beim Bundesministerium des Innern steht interessierten Kommunen und Landkreisen als Ansprechpartner gern zur Verfügung. Nähere Infos: [www.115.de](http://www.115.de), [www.facebook.com/115.WirLiebenFragen](https://www.facebook.com/115.WirLiebenFragen).