

Frankfurt am Main, 08.06.2011

## **Behördennummer 115 seit Anfang Juni auch in Neu-Isenburg und Niederdorfelden**

### **Mehr Telefonservice durch Kooperation mit Frankfurter Servicecenter 115 – Stadtrat Frank: „Durch die 115 rückt die Region Frankfurt RheinMain enger zusammen“**

Nach gut einem Jahr erweitert die Behördennummer 115 in Frankfurt am Main und Offenbach ihren Aktionsradius im Rhein-Main-Gebiet. Mit Neu-Isenburg und Niederdorfelden bieten nunmehr zwei weitere hessische Kommunen den modernen Telefonservice der öffentlichen Verwaltung ihren Bürgerinnen und Bürgern an. Möglich wird dies durch eine enge Kooperation der Kommunen mit dem Frankfurter 115-Servicecenter. Der für die Behördennummer zuständige Stadtrat Markus Frank sieht die 115 als Musterbeispiel für gelebte Zusammenarbeit: „Durch die 115 rückt die Region Frankfurt RheinMain enger zusammen.“

### **Kooperation der Städte schließt die weißen Flecken auf der 115-Landkarte**

Mit dem Service für Neu-Isenburg und Niederdorfelden erfolgt zum ersten Mal seit dem Start der Behördennummer im März 2010 eine räumliche Erweiterung des Aufgabengebiets des Frankfurter Servicecenters. Dazu Stadtrat Frank: „Ich freue mich, dass nach den positiven Erfahrungen des ersten Jahres in Frankfurt und Offenbach nun die weißen Flecken auf der 115-Landkarte in der Rhein-Main-Region kleiner werden. Seit Anfang Juni 2011 können insgesamt 40.000 Bürger in Neu-Isenburg und Niederdorfelden vom modernen und kundenorientierten Service der 115 profitieren. Das Beispiel der Behördennummer zeigt darüber hinaus der öffentlichen Verwaltung Modelle für eine wirtschaftliche Aufgabenerledigung auf, die über den Tellerrand der Zuständigkeit jeder einzelnen Stadt oder Kommune hinausgehen.“ Frank betont in diesem Zusammenhang die besondere Qualität des modernen Telefonservice: „Mit der 115 sind die Zeiten der städtischen Telefon-Warteschleifen mit teilweise minutenlangen Wartezeiten 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 Servicecenter, die keinen Branchenvergleich scheuen müssen.“

### **Laufende Verbesserung im Betrieb**

Möglich gemacht wird der Service für Neu-Isenburg und Niederdorfelden nicht zuletzt durch die Ämterinfos aus dem Hessenfinder, dem hessenweiten Behördenportal des Landes. „Meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 115 haben über ihr Wissensmanagement am PC für viele behördliche Themen aus Neu-Isenburg und Niederdorfelden exakte Infos sofort parat. Für alle anderen Fälle garantieren wir kurzfristig in Abstimmung mit unseren Partnern in den Stadtverwaltungen für eine Antwort. Die Erfahrungen aus dem laufenden Betrieb werden so dazu beitragen, dass wir unseren Service Stück für Stück verbessern können,“ so Frank.

## **Statements aus Neu-Isenburg und Niederdorfelden:**

Bürgermeister Herbert Hunkel (Neu-Isenburg): „Wir freuen uns, im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit mit der Stadt Frankfurt, den Neu-Isenburgern ab sofort diesen bürgernahen Service anzubieten.“

Bürgermeister Matthias Zach (Niederdorfelden): „Nach einer inoffiziellen Teilnahme an der Behördennummer 115 seit Beginn freue ich mich, dass wir jetzt auch offiziell mit der Stadt Frankfurt kooperieren und mit dem Service für Neu-Isenburg und Niederdorfelden eine räumliche Erweiterung des Aufgabengebiets des Frankfurter Servicecenters erfolgt.“

## **Über die Behördenrufnummer 115:**

Das übergreifende Ziel der Behördenrufnummer 115 ist es, allen Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zur öffentlichen Verwaltung zu erleichtern, und zwar egal, ob es nun um Angelegenheiten der Städte, des Landes oder des Bundes geht. Die sonst in Ämtern und Behörden immer zentrale Frage nach der Zuständigkeit rückt bei 115 in den absoluten Hintergrund. Ob Termine beim Standesamt, Bürgeramt, der Bauaufsicht oder bei der Kfz-Zulassung, Fragen zu Formularen, der Müllabfuhr oder zum Elterngeld - unter der Telefonnummer 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger umfassend und freundlich Auskunft, unabhängig davon, welche Institution betroffen ist. Das komplett auf freiwilliger Basis aufgestellte Projekt vernetzt dabei Kommunen, Länder und Bund, so dass überall Informationen schnell und kompetent abrufbar sind. Erreichbar ist die 115 für derzeit ca. 15,7 Millionen Deutsche, und zwar Montag bis Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr. Seit 2. März 2010 wird auch in Frankfurt am Main dieser Service angeboten. Aufgrund einer Kooperation zwischen Frankfurt und Offenbach können seit Beginn die Bürgerinnen und Bürger von Offenbach diesen Service nutzen. Seit Anfang Juni 2011 kooperiert das Frankfurter Servicecenter auch mit Neu-Isenburg und Niederdorfelden. Seinen Sitz hat das zum Frankfurter Bürgeramt gehörende Servicecenter 115 mit insgesamt 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in nach neuesten ergonomischen Aspekten ausgestatteten Räumlichkeiten im Frankfurter Stadtteil Gallus. Anrufe bei der 115 sind kostenpflichtig. Aus dem Festnetz der Telekom entstehen für 115-Gespräche derzeit Kosten in Höhe von 0,07 € pro Minute. Detaillierte Informationen zu den Anruferkosten und allgemein zum Projekt finden Sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de) bzw. unter [www.frankfurt.de/d115](http://www.frankfurt.de/d115).