

Braunschweig

## Auskunft künftig unter 115?

**[13.11.2014] Die Stadt Braunschweig will sich im kommenden Jahr der einheitlichen Behördenrufnummer 115 anschließen. Eine aktuelle Auswertung hat ergeben, dass die Einführung ohne personellen Mehraufwand bewältigt werden kann.**

Das Bürgertelefon der Stadt Braunschweig soll ab dem 1. Juni 2015 unter der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu erreichen sein. Das wird der für Organisation und Personal zuständige Dezernent Claus Ruppert dem Stadtrat zu dessen Sitzung am 27. November vorschlagen. Bislang hatte sich die Braunschweiger Verwaltung aus Sorge vor personellem Mehraufwand nicht an der einheitlichen Behördenrufnummer beteiligt. Wie die Stadt mitteilt, hat eine Auswertung aktueller Kennzahlen jetzt aber ergeben, dass die beim Bürgertelefon eingehenden Anrufe seit dem Jahr 2013 konstant rückläufig sind. Dies sei vermutlich auf den Ausbau des Internets sowie das vermehrte Angebot an E-Government-Services zurückzuführen. Auch die Zunahme des E-Mail-Verkehrs, dessen Beantwortung zeitlich flexibler ist als Telefonanrufe, trägt laut der Stadt Braunschweig dazu bei, dass nunmehr personelle Kapazitäten in ausreichendem Maß zur Verfügung stehen, um die Einführung der Behördenrufnummer ohne zusätzliches Personal bewältigen zu können. Braunschweig sei auf die Einführung der 115 mit dem Bürgertelefon bereits sehr gut vorbereitet, so Dezernent Claus Ruppert. Die Stadt habe bereits vor zehn Jahren die ehemalige Telefonzentrale mit veränderter Aufgabenstellung zum städtischen Bürgertelefon weiterentwickelt, das für Bereiche mit intensiven Bürgerkontakten den telefonischen Service abwickelt. Über die zentrale Rufnummer 470-1 und elf umgeleitete Service-Rufnummern aus den Fachbereichen können die Bürger ihre Anliegen an die Verwaltung richten. Die Mitarbeiter erteilen auf Grundlage einer Wissensdatenbank Auskünfte, nehmen Mitteilungen, Hinweise, Anregungen und Anfragen zu fachspezifischen Themen entgegen und leiten diese verwaltungsintern weiter. Jährlich werden rund 170.000 Anrufe, 15.000 zentral eingehende und rund 8.500 ausgehende E-Mails von 13 Mitarbeitern bearbeitet. All dies sei eine gute Grundlage für die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer. Nach Wolfsburg und Oldenburg wäre Braunschweig die dritte Stadt aus Niedersachsen, die sich mit einem eigenen Service-Center am 115-Verbund beteiligt. Stimmt der Rat dem Vorschlag zu, werden in den kommenden Monaten die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Umstellung geschaffen.

(bs)

Stichwörter: 115, Braunschweig