

Frankfurt am Main

Zehn Jahre 115

[05.03.2020] Seit zehn Jahren können die Bürger die Stadt Frankfurt am Main bei Fragen zu Verwaltungsleistungen aller Art über die Behördennummer 115 erreichen. Von Anfang an wurden im Service-Center der hessischen Mainmetropole auch 115-Anrufe aus der Stadt Offenbach beantwortet.

Am 2. März 2010 klingelte im Frankfurter Service-Center zum ersten Mal das Telefon unter der Behördennummer 115 ([wir berichteten](#)). Zehn Jahre später zieht die hessische Mainmetropole eine positive Bilanz. „Auf kompetente und verlässliche Informationen am Telefon wollen Bürgerinnen und Bürger auch in Zeiten der Internet-Portale nicht verzichten“, sagt Stadtrat Jan Schneider. „Wenn man sich die Nutzerzahlen anschaut, freut es mich zu sehen, dass die Behördennummer inzwischen der wichtigste Kontakt zur Stadtverwaltung geworden ist. Das kann ich gut verstehen: Ein Anruf bei der 115 spart schließlich sehr oft lange und unnötige Wartezeiten.“

Von Anfang an hat das Service-Center seine Dienste unter der 115 nicht nur für Frankfurt, sondern auch für die Stadt Offenbach angeboten. Frankfurt am Main ist damit laut eigenen Angaben zu einem bundesweit respektierten Musterbeispiel für interkommunale Zusammenarbeit geworden. Aber auch das Land Hessen war von Beginn an einer der maßgeblichen Initiatoren der Behördennummer 115 und hat das Projekt mit Rat und Tat vorangebracht, erinnert sich Patrick Burghardt, Digitalstaatssekretär und CIO des Landes und ergänzt: „Auch in meiner früheren Tätigkeit als Rüsselsheimer Oberbürgermeister konnte ich mich von der Leistungsfähigkeit der 115 und der Mitarbeiter im Frankfurter Service-Center direkt überzeugen. Gerade für die anstehende Umsetzung der weiteren Digitalisierungsstrategie der hessischen Behörden bietet die 115 ein gelebtes Musterbeispiel aus der Praxis für die Praxis.“

Das Frankfurter Service-Center ist laut Angaben der Stadt derzeit Kontaktstelle für 1,5 Millionen Bürger in rund 40 Kommunen zwischen Rheingau und Main-Kinzig-Kreis sowie zwischen Wetterau und Odenwald. Bundesweit haben sich mittlerweile rund 550 Kommunen, dreizehn Bundesländer und die Bundesverwaltung im 115-Verbund zusammengeschlossen.

(ba)

Stichwörter: 115, Bürgerservice, Frankfurt am Main, Offenbach, Hessen, Rüsselsheim