

Kassel

## 115 gefragt wie nie

**[30.06.2021] Telefonisch beantwortet das Kasseler Service-Center Fragen zum Angebot der Stadtverwaltung. Rund 70 Prozent aller Anrufe kamen dort im vergangenen Jahr über die Behördennummer 115 herein. Damit zählt die Stadt zu den Spitzenreitern im 115-Verbund.**

Die 115 ist in Kassel besonders beliebt. Wie die hessische Kommune mitteilt, kamen im Jahr 2020 rund 70 Prozent aller Anrufe im Service-Center über die Behördennummer herein. 265.000 Bürger wählten sie demnach, um sich über Angebote der Stadtverwaltung oder die Corona-Pandemie zu informieren. Mit dieser Prozentzahl liege die Stadt im bundesweiten Vergleich nur hinter Frankfurt und Kempten, wo der 115-Anrufanteil noch höher gewesen sei. Gewählt werden kann die 115 in Kassel seit dem Jahr 2010 ([wir berichteten](#)). Anfangs machten die monatlich rund 300 115-Telefonate nur einen geringen Anteil am Gesamtvolumen der Anrufe aus, heißt es vonseiten der Stadt. Mittlerweile seien es etwa 23.000. „Gerade im vergangenen Jahr haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers Beachtliches geleistet“, sagt Bürgermeisterin Ilona Friedrich. „Neben dem Alltagsgeschäft waren sie für die Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt bei Fragen rund um die Pandemie da. Dafür möchte ich mich ganz herzlich bedanken.“ Aufgrund der durch die Pandemie schnell steigenden Anrufrufen sei es zu Beginn zu längeren Wartezeiten gekommen. „Wir haben mittlerweile das Team vergrößert. Insgesamt arbeiten jetzt 54 Personen daran, die Fragen der Menschen zu beantworten. So können jetzt 90 Prozent aller 115-Anrufe direkt angenommen werden“, sagt Friedrich. Zudem seien die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut geschult und greifen auf eine breite Wissensdatenbank zu, sodass sie in 75 Prozent der Fälle sofort weiterhelfen können. In allen anderen Fällen werde das Anliegen an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Bei den Anrufen wird die ganze Bandbreite der Serviceleistungen der Stadtverwaltung thematisiert, heißt es in einer Pressemeldung der Stadt weiter. 2020 betrafen die meisten Anrufe Dienstleistungen des Bürgeramts wie zum Beispiel Personalausweis, Führerschein oder die Zulassung von Kraftfahrzeugen. Aufgrund der Pandemie sei die Behördennummer 115 aber auch Ansprechpartner für Informationen rund um das Thema Corona geworden.

Wenn die 115 ohne Vorwahl gewählt wird, erreichen die Anrufer das jeweils örtlich zuständige Service-Center. Das Kasseler Service-Center erteilt über verschiedene Hotlines Auskünfte zu allen Bereichen der Stadtverwaltung. Dazu zählen laut Kassel auch die Volkshochschule Region Kassel, die Stadtreiniger, der Landeswohlfahrtsverband Hessen sowie die Kommunalverwaltungen in Baunatal, Niestetal und Herborn als Kooperationspartner. Als Teil des 115-Verbunds werden außerdem Auskünfte zu allen anderen teilnehmenden Behörden erteilt, unabhängig davon, ob eine Kommune, eine Landes- oder Bundesbehörde zuständig ist. Kann eine Frage nicht beantwortet werden, wird das Anliegen an den zuständigen Bereich weitergeleitet, der dann direkt Kontakt zum Anrufer aufnimmt. Das Service-Center Kassel erreicht man telefonisch von montags bis freitags von 7 bis 18 Uhr und samstags von 9 bis 13 Uhr.

(ve)

Stichwörter: 115, Kassel, Bürgerservice