

Hamburg

20 Jahre Telefonischer Hamburg Service

[10.09.2024] Der Telefonische Hamburg Service feiert 20-jähriges Bestehen. Inzwischen erteilen dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur für Hamburg, sondern auch für Schleswig-Holstein und die Hansestadt Lübeck unter der Rufnummer 115 Auskünfte zu Verwaltungsfragen aller Art.

Seit nunmehr 20 Jahren ist der Telefonische Hamburg Service (THS) unter der Rufnummer 115 die erste Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger, die Anliegen an die Verwaltung auf kurzem Weg lösen möchten. Anfragen werden entweder direkt beantwortet oder an die zuständige Dienststelle weitervermittelt. So können zahlreiche Behördengänge vermieden werden. Wie die Hamburger Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFGB) berichtet, wurden allein im Jahr 2023 über 1,6 Millionen Anrufe entgegengenommen – das sind mehr als 6.000 Anrufe am Tag. Zu den rund 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des THS gehörten von Anfang an auch Menschen mit Behinderung. Möglich macht dies eine speziell für den Telefonischen Hamburg Service entwickelte Software. „Seit 20 Jahren ist der Telefonische Hamburg Service für die Hamburgerinnen und Hamburger da. Und von Anfang an war er zudem ein Vorbild für Inklusion am Arbeitsmarkt. So geht moderne und zukunftsorientierte Verwaltung“, sagt die Zweite Bürgermeisterin und Bezirkssenatorin Katharina Fegebank. **Service über Hamburg hinaus** „Der Telefonische Hamburg Service entstand aus einem Zusammenschluss der Telefonzentralen der Bezirksamter und entwickelte sich innerhalb kurzer Zeit zu einem Erfolgsmodell für die gesamte Hamburger Verwaltung und darüber hinaus“, berichtet Wandsbeks Bezirksamtsleiter Thomas Ritzenhoff. Inzwischen sind beim THS über 60 Servicrufnummern angeschlossen. Im Rahmen eines Verwaltungsabkommens mit dem Land Schleswig-Holstein bedienen die Mitarbeitenden aus Hamburg beispielsweise auch für Schleswig-Holstein die deutschlandweit etablierte Rufnummer 115 für nahezu alle Kreise und Gemeinden sowie für Kiel und Lübeck (29902+wir berichteten). Dazu kommen anlassbezogene Hotlines (etwa zu Corona oder zu Schadenslagen) oder zu speziellen Themen wie Wohngeld, Schöffinnen und Wahlen. Von dem Angebot profitieren nicht nur die Anrufenden, sondern auch die Behörden, die durch die Hotline entlastet werden. „Die Steuerverwaltung ist beispielsweise überaus dankbar, dass der Telefonische Hamburg Service den Hamburgerinnen und Hamburgern auch Fragen zur Grundsteuer kompetent und zugewandt beantwortet“, betont Finanzsenator Andreas Dressel.

(sib)

<https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/behoerde-fuer-wissenschaft-forschung-gleichstellung-und-bezirke>

Stichwörter: 115, Hamburg, Telefonischer Hamburg Service, THS