

Hamburg

## 13 Millionen Anrufe in zehn Jahren

**[20.02.2019] Seit dem Jahr 2009 können die Bürger in Hamburg die Behördennummer 115 wählen, um Auskunft rund um Verwaltungsservices zu erhalten. 13 Millionen Anrufe hat der Telefonische HamburgService seitdem angenommen.**

Eine positive Bilanz des ersten Jahrzehnts der 115 zieht jetzt die Freie und Hansestadt Hamburg: Seit dem Jahr 2009 können die Bürger bei Fragen rund um Verwaltungsservices die einheitliche Behördennummer wählen. Wie der Hamburger Senat mitteilt, übernimmt der im Jahr 2004 gegründete Telefonische HamburgService (HS) inzwischen eine Vielzahl an zusätzlichen Dienstleistungen für Hamburg sowie weitere Städte und Gemeinden. Dazu zählen zum Beispiel die Terminvereinbarung für alle Hamburger Kundenzentren, Auskünfte für den Landesbetrieb Verkehr sowie die Telefonzentrale der Finanzämter. Seit 2017 übernimmt der HS auch die telefonischen Dienstleistungen für die Hansestadt Lübeck.

Im Jahr 2018 haben die 150 Mitarbeiter am HS-Standort in Wandsbek 1,5 Millionen Anrufe angenommen, berichtet der Senat. Seit 2009 komme der HS damit auf 13 Millionen Anrufe. „13 Millionen Anrufe in zehn Jahren – das ist eine beeindruckende Bilanz“, sagt Finanz- und Bezirksenator Andreas Dressel. „Bei Fragen rund um die Hamburger Behörden und zu den bundesweiten 115-Teilnehmern ist der HS oftmals der erste Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger. Insofern leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen ganz wichtigen Beitrag für eine freundliche, bürgernahe und serviceorientierte Verwaltung. Dass der HS neben der enorm breiten Angebotspalette für stadteigene Dienstleistungen inzwischen auch den Telefonservice für Städte wie Lübeck erfolgreich managt, unterstreicht die hohe Qualität und Professionalität.“

Die Arbeit des HS entlastet auch die Fachabteilungen in den Behörden, heißt es vonseiten der Freien und Hansestadt weiter. Etwa bei Anliegen rund um das Thema Einwohnerwesen konnte er in über 83 Prozent der Fälle und beim Landesbetrieb Verkehr zu 74 Prozent vollständig weiterhelfen, ohne weiterverweisen zu müssen. Die Freie und Hansestadt zählt zu den Gründungsmitgliedern des 115-Verbunds.

(ve)

Stichwörter: Panorama, 115, Bürgerservice, Hamburg