
FDP Offenbach

115ER-BEHÖRDEN-NUMMER – FDP SIEHT SCHWACHSTELLEN, WILL ABER DEN ERFOLG

21.07.2010

Die FDP-Fraktion sieht in der bundesweit geplanten 115er-Behörden-Nummer einen vielversprechenden Ansatz, den Bürger eine erste Anlaufstelle für ihre Probleme zu liefern, die dann einen Großteil der Fragen schon beantworten kann und eine Odyssee durch die Amtsstuben soweit wie möglich verhindert. "Eine solche Institution ist eine sinnvolle Ergänzung zu einem echten Bürgerbüro vor Ort und dem virtuellen Bürgerbüro im Netz - nicht mehr und nicht weniger", so FDP-Fraktionsvorsitzender Oliver Stirböck. Die Stadt könne es damit erreichen, dass deutlich mehr Anrufe angenommen und einer raschen Lösung zugeführt werden. Das eigentliche Bürgerbüro könne so ein Stückweit auch entlastet werden und dadurch seine Leistungen noch weiter verbessern. Deshalb sei es auch richtig, dass sich dieses an den Service anschließe. "Die gewählte regionale Lösung ist auch besser als eine alleinige Offenbacher Lösung. Denn im Verbund mit anderen Gemeinden bekommen wir diesen Service nun mal billiger", meint Stirböck. Die FDP möchte allerdings, dass sich das Service-Center auch als Offenbacher oder regionales Servicecenter meldet, nicht wie derzeit als Frankfurter.

Irritiert äußert sich Stirböck über die von den Grünen geäußerten grundsätzlichen Zweifel. Schließlich hätten die Grünen ebenfalls die 115er-Nummer mitbeschlossen. "Erst für die Servicenummer die Hand heben und dann sich nach der ersten öffentlichen Kritik einen schlanken Fuß zu machen, ist nicht in Ordnung", so Stirböck. "Wie von allen Beteiligten kommuniziert, handele es sich nun mal um eine bundesweite Testphase, in der es darum gehe unter Live-Bedingungen, Schwachstellen zu analysieren und notwendige Verbesserungen des Services herzustellen". Von diesen Schwachstellen gebe es "noch

eine ganze Menge" - wie Stirböck aus eigener Erfahrung weiß.

Solche Schnittstellen- und Kompetenzprobleme seien aber auch am Anfang zu erwarten gewesen. "Anders als die Grünen wollen wir mit dem Test die Behörden-Nummer zum Erfolg führen, denn wir wollen mit diesem telefonischen Bürgerbüro mehr Service für die Bürger", so Stirböck.