



Pressemitteilung

Berlin, 24. März 2009

## Einheitliche Behördenrufnummer 115 startet heute in Modellregionen

Heute startet die einheitliche Behördenrufnummer 115. Rund 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger haben mit der 115 einen direkten telefonischen Draht in die Verwaltung. Fragen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren oder benötigten Unterlagen werden unter der 115 direkt beantwortet.

Zahlreiche Städte, Gemeinden und Kreise in Nordrhein-Westfalen und Hessen, die Stadtstaaten Berlin und Hamburg und Oldenburg in Niedersachsen schalten die 115 frei.

„Bei D115 haben sich diejenigen Kommunen, Länder und Bundesbehörden mit großem Engagement beteiligt, die erkannt haben, dass es sich um eine gute Idee handelt. Gemeinsam haben wir ein tragfähiges Konzept entwickelt und die 115 in einer - für ein solch komplexes Projekt - relativ kurzen Zeit eingeführt. Das ist gelebter Föderalismus. Der Pilotbetrieb wird nun zeigen, wie gut die Bürgerinnen und Bürger das neue Angebot annehmen. Meine Hoffnung ist, dass sich bald viele weitere Kommunen und Behörden der 115 anschließen“, erklärte Bundesinnenminister Dr. Wolfgang Schäuble bei der Auftaktveranstaltung mit Vertretern der beteiligten Modellregionen in der nordrhein-westfälischen Landesvertretung in Berlin.

Im Laufe des auf zwei Jahre angesetzten Pilotbetriebs sind interessierte Kommunen, Landes- und Bundesbehörden eingeladen, sich dem D115-Verbund

Verantwortlich: Stefan Paris

Redaktion: Markus Beyer, Gabriele Hermani, Dr. Christoph Hübner, Alexandra Pietsch

Pressereferat im Bundesministerium des Innern, Alt-Moabit 101 D, 10559 Berlin

E-Mail: [presse@bmi.bund.de](mailto:presse@bmi.bund.de), [www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de), Telefon: 030/18681-1022/1023, Fax: + 49 30/18681-1083/1084

anzuschließen. Die Qualität des neuen Bürgerservices und der Umfang der Leistungen werden fortlaufend wachsen.

Die 115 ist zunächst von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. 75 Prozent der 115-Anrufe sollen innerhalb einer Frist von 30 Sekunden durch Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden. Ziel ist es, 55 Prozent der 115-Anrufe beim ersten Anruf zu beantworten. Wenn eine Frage nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf. Die Tarife für die Nutzung der 115 werden im Wettbewerb der verschiedenen Netzbetreiber ermittelt und können sich im Laufe des Pilotbetriebs noch verändern. Aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG etwa kostet derzeit ein Anruf 7 Cent pro Minute. Die Tarife aus den Mobilfunknetzen liegen überwiegend zwischen 17 und 39 Cent pro Minute.

Bundesinnenminister Dr. Wolfgang Schäuble:

„In der ersten Stufe des Pilotbetriebs, die heute startet, werden möglicherweise noch nicht alle technischen Herausforderungen umgehend gemeistert werden. Damit müssen wir rechnen. Sonst brauchten wir keinen Pilotbetrieb. Ich empfehle Ihnen jedoch: Nutzen Sie das Angebot, sehen Sie 115 in den nächsten Monaten wachsen und gestalten Sie den neuen Bürgerservice und die damit verknüpften Chancen für eine moderne und bürgernahe Verwaltung mit.“

Weitere Informationen finden Sie unter [www.d115.de](http://www.d115.de) und [www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de)