



Pressemitteilung

Berlin, 4. Juni 2009

## **D115 wächst - Weitere Modellregionen schalten die einheitliche Behördenrufnummer 115 frei**

Ab heute ist die einheitliche Behördenrufnummer 115 auch in der Stadt Bergisch Gladbach und im Rheinisch-Bergischen Kreis in Nordrhein-Westfalen erreichbar. Bürgerinnen und Bürger erhalten in beiden Regionen unter der 115 direkt Informationen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren oder benötigten Unterlagen.

Damit erweitert sich der Kreis der Modellregionen, welche die einheitliche Behördenrufnummer in einem Pilotbetrieb erproben. Zunächst hatten Ende März 2009 zahlreiche Städte, Gemeinden und Kreise in Nordrhein-Westfalen und Hessen, die Stadtstaaten Berlin und Hamburg und Oldenburg in Niedersachsen die 115 für insgesamt rund 10 Mio. Bürgerinnen und Bürger freigeschaltet.

Bundesminister Dr. Wolfgang Schäuble:

„Der einheitliche Behördenruf 115 ist ein gutes Beispiel für eine bürgerfreundliche Verwaltung. Mehr Bürgernähe setzt voraus, dass die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen stärker zusammenarbeiten und sich vernetzen.“

Der neue Bürgerservice stößt auf breites Interesse: Nach zwei Monaten Pilotbetrieb ging am 25. Mai 2009 der 500.000 Anruf bundesweit bei der 115 ein. Besonders gefragt sind Informationen zu Ausweisen, Elterngeld, Umweltprämie, Abfallbeseitigung, Wohngeld, Führerschein, Urkunden, Lohnsteuer oder Rente.

Ziel ist es nun, die 115 weiteren Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen und das Serviceangebot sowie die Qualität fortlaufend zu erweitern.

Das D115-Serviceversprechen:

Die 115 ist derzeit 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.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de)