



# Die Behördenrufnummer 115

Entwicklung und aktueller Stand (10.04.2008)

## **Idee und Geschichte der Behördenrufnummer 115**

Mit der künftigen Behördenrufnummer 115 soll dem Bürger eine einzige Telefonnummer für Verwaltungsangelegenheiten gegeben werden, unabhängig davon welches Amt sein Anliegen konkret bearbeiten soll. Im Einzelnen bedeutet dies, egal ob Termin beim Standesamt, Fragen zu Formularen, der Müllabfuhr oder zum Rentenbescheid, der Ratsuchende braucht sich nur eine Nummer merken. Gerade in dem föderal aufgebauten System der Bundesrepublik Deutschland, mit der Verteilung von Zuständigkeiten auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene, soll dies Erleichterungen in der Beziehung zwischen Bürger und Verwaltung bringen.

Geboren wurde die Idee zur Behördenrufnummer im Dezember 2006 auf dem ersten nationalen IT-Gipfel im Hasso-Plattner-Institut in Potsdam. Vorbild ist der Bürgerservice in New York, der unter der Rufnummer 311 einen kompetenten Ansprechpartner bietet (ähnliche Dienste werden auch in England und Frankreich angeboten).

Zusätzlich angestrebter Nutzen ist eine Entlastung der Verwaltung in den Fachbereichen. Da Anrufe, die sofort abschließend beantwortet werden können, schätzungsweise einen Anteil von 80 Prozent ausmachen, könnte die vorgelagerte Behördenrufnummer 115 hier eine Funktion als „Puffer“ ausüben.

## **Umsetzung des Projekts**

Die Behördenrufnummer 115 soll in drei Ebenen strukturiert werden. Da die meisten Anfragen die kommunale Ebene betreffen, wird die erste Kontaktstelle demzufolge überwiegend durch die Kommunen bereitgestellt. Fragen, die sich an eine Landes- oder Bundesverwaltung richten und im kommunalen Servicecenter nicht beantwortet werden können, werden an ein zentrales Servicecenter eines Landes oder des Bundes weitergeleitet. Sollte sich hier ebenfalls keine befriedigende Lösung finden, so muss die Anfrage an eine zuständige Fachbehörde weitergereicht

### **Bundesgeschäftsstelle**

Reinhardtstraße 25  
10117 Berlin

*Telefon*  
(0 30) 28 88 48 8-00

*Telefax*  
(0 30) 28 88 48 8-09

*E-Mail*  
info@dfv.org

*Internet*  
www.dfv.org

**Präsident**  
Hans-Peter Kröger

werden. Derartige Anfragen werden dann unter Umständen nicht mehr in Echtzeit bearbeitet werden können, hier wird die telefonische Anfrage zu einem elektronischen Vorgang.

Die Erreichbarkeit der Servicecenter ist zunächst im Zeitraum von 7 bis 21 Uhr geplant.

### **Zeitplan und Ablauf**

Grundvoraussetzung für die primär geplante Pilotphase der Behördenrufnummer ist, dass die Kommune bereits über ein funktionierendes Servicecenter und ausreichende eigene Erfahrung verfügt (Phase 1). Technisch wird jeder Anrufer in das ihm geographisch nächstgelegene Servicecenter weitervermittelt. In Phase 2 werden die Qualitätsstandards festgelegt und Fragen der überörtlichen Systemverknüpfung geklärt. Anschließend wird in Phase 3 der Pilotbetrieb aufgenommen und die Praktikabilität sowie Funktionsfähigkeit geprüft. Der nun folgende Übergang von den bisher beschriebenen Pilotphasen zum Regelbetrieb der Phase 4 stellt sich fließend dar.

Als Modellregionen („Testgebiete“) haben sich zunächst Berlin, Hamburg, Nordrhein-Westfalen und die Rhein-Main-Region manifestiert. Damit können etwa 13 Millionen Menschen erreicht werden. Weitere Gebiete in Deutschland haben ihr Interesse bekundet, teilweise fehlen hier jedoch noch die nötigen strukturellen Voraussetzungen. Der Pilotbetrieb in den Modellregionen soll im Herbst 2008 aufgenommen werden, eine bundesweite flächendeckende Abdeckung ist in fünf bis sieben Jahren geplant.

Nach derzeitigem Kenntnis- und Planungsstand wird die Behördenrufnummer 115 keine Auswirkungen auf die Notrufe 110 oder 112 haben. Das bedeutet, dass Berührungspunkte des Projekts D115 und des etablierten europaweiten Notrufs 112 sowie der 110 nur in der ähnlichen Ziffernabfolge bestehen. Auch ist nicht geplant, im Gegensatz zu den klassischen Notrufen, die 115 kostenfrei anzubieten.

Weitere Informationen zur Behördenrufnummer erhalten Sie unter: [www.d115.de](http://www.d115.de)