

Link: <https://www.computerwoche.de/a/auch-bundesverwaltung-beteiligt-sich-an-d115,2349460>

Behördenrufnummer

Auch Bundesverwaltung beteiligt sich an D115

Datum: 25.06.2010

Autor(en) Johannes Klostermeier

Die Bundesverwaltung will sich an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beteiligen. Das hat die Bundesregierung beschlossen. Bis 2011 sollen alle Bundesbehörden an den Verbund angeschlossen sein.



Die einheitlichen Behördenrufnummer lautet 115.

Die Bundesregierung hat die vom **Bundesinnenminister**¹ Thomas de Maizière (CDU) vorgelegten Eckpunkte zur Beteiligung der Bundesverwaltung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beschlossen. Damit stehen den 115-Servicecentern künftig aktuelle Informationen zu bürger- und unternehmensrelevanten Themen aller Bundesbehörden unter einem einheitlichen Service- und Qualitätsstandard zur Verfügung. Der vollständige Anschluss der Bundesverwaltung an den **D115-Verbund**² ist bis Ende 2011 vorgesehen.

„Die Beteiligung der Bundesebene stellt den verwaltungsübergreifenden Charakter der 115 und die kooperative Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen noch stärker heraus und leistet einen wichtiger Beitrag für mehr Transparenz, Serviceorientierung und Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung“, sagte dazu de Maizière.

Mit der D115 erhalten derzeit rund 13 Millionen Bürgerinnen und Bürger in den teilnehmenden „Modellregionen“ einen einheitlichen telefonischen Zugang in die öffentliche Verwaltung und dadurch verlässliche Auskünfte und Hilfestellungen - unabhängig von örtlichen und verwaltungsinternen Zuständigkeiten.

In dem seit März 2009 laufenden Pilotbetrieb der Nummer 115 waren bisher nur einzelne Bundesbehörden einbezogen. Mit der jetzt beschlossenen Teilnahme des Bundes an der einheitlichen Behördenrufnummer können Bürger in den daran teilnehmenden Kommunen, wie etwa in Berlin, Hamburg, Frankfurt am Main oder Kassel, über die 115 Auskünfte zu einer Vielzahl von Leistungen und Informationen wie Rente, Elterngeld oder BAföG erhalten.

Rund 150.000 Anrufe gehen im Monat bundesweit unter der Rufnummer 115 ein. Die am häufigsten abgefragten Themen sind: Elterngeld, Personalausweis/Reisepass, Führerschein, Polizei/Ordnungsamt/Bußgeld, Gewerbe, Schwerbehinderung, KFZ-Zulassung, Steuern/Finanzamt, Meldeanfragen/Melderegister und Wohngeld.

D115 jetzt auch mit Gehörlosentelefon über Video

Auch Gehörlose können zukünftig auf die Rufnummer zugreifen: Dazu wurde in Kooperation zwischen dem Bundesministerium und dem Ministerium für Arbeit und Soziales ein über Videotelefonie erreichbares D115-Gebärdentelefon aufgebaut. Der Nutzer benötigt dazu lediglich einen internetfähigen Computer oder ein Video-Telefon sowie den SIP-Videoclient, der kostenlos im Internet heruntergeladen werden kann.

Der Zugang erfolgt über die SIP-Adresse d115@gebaerdentelefon.d115.de. Die dort zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden speziell auf Auskunftsprozesse bei der Nutzung der D115-Wissensdatenbank geschult. Sollte eine Anfrage darüber hinausgehen, wird dem Anrufer die Aufnahme seiner Anfrage und ihre Weiterleitung an die zuständige Behörde angeboten, verspricht das Ministerium.

In einer repräsentativen Befragung (PDF³) von 1.000 Bürgerinnen und Bürgern hatte das Institut für Demoskopie **Allensbach**⁴ (IfD) im Auftrag des Innenministeriums Bekanntheitsgrad und Akzeptanz der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ermittelt. Der Behördenrufnummer wird danach insgesamt ein guter Service bescheinigt: 86 Prozent der Anrufer waren mit den erhaltenen Informationen zufrieden und über 90 Prozent würden die 115 weiterempfehlen. Die große Mehrheit der Befragten (81 Prozent) begrüßte die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer und hält eine telefonische Behördenauskunft auch im Internetzeitalter für unverzichtbar.

Links im Artikel:

¹ http://www.bmi.bund.de/cln_165/DE/Home/startseite_node.html

² <http://www.d115.de/>

³ http://www.d115.de/cln_108/nn_740192/SharedDocs/Publikationen/DE/20100225_kurzfassung_allensbach_studie,templateId=raw,property=publication1

⁴ <http://www.ifd-allensbach.de/>