



Pressemitteilung

Berlin, 1. Juli 2009

Nach 100 Tagen „im Amt“: Einheitliche Behördenrufnummer 115 hält ihr Versprechen

Vor 100 Tagen startete der Pilotbetrieb der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Seit dem 24. März brauchen sich 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger in den teilnehmenden Modellregionen nur noch eine Nummer zu merken, wenn sie Fragen zur Verwaltung haben - ganz gleich, ob es ihre Kommune, das Land oder den Bund betrifft. Die 115 bietet Auskunft zu zahlreichen Themen vom Reisepass bis zum Elterngeld.

Nun liegen Daten aus den ersten drei Monaten mit dem Pilotbetrieb vor, und es kann eine erste Bilanz gezogen werden: „Die aktuellen Zahlen des Monats Mai zeigen, dass der Betrieb stabil läuft und das D115-Serviceversprechen nicht nur eingehalten sondern übertroffen wurde“, erklärte der IT-Beauftragte der Bundesregierung, Staatssekretär Dr. Beus.

Nach den – bedingt durch den medienwirksamen Auftakt – überraschend hohen Anrufzahlen im ersten Monat haben sich die Zahlen inzwischen stabilisiert. Das Interesse an dem neuen Bürgerservice ist im gesamten Bundesgebiet hoch. Im Mai gingen bei der einheitlichen Behördenrufnummer bundesweit über 170.000 Anrufe ein. Davon erfolgten rund 110.000 aus dem Festnetz und etwa 60.000 Anrufe aus dem Mobilfunknetz.

Die Servicequalität liegt im Mai für den gesamten D115-Verbund oberhalb des D115-Serviceversprechens: 80 Prozent der Anrufe wurden innerhalb von 30

Verantwortlich: Stefan Paris

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

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

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

Sekunden angenommen. 6 von 10 Anfragen konnten beim ersten Kontakt abschließend beantwortet werden.

Die Vielfalt der durch 115 angebotenen Verwaltungsleistungen wird bei einer Betrachtung der am häufigsten aus der D115-Wissenssuche aufgerufenen Begriffe deutlich: Zu den Top-15-Themen im Mai zählten u. a. Ausweisangelegenheiten, Führerschein, Elterngeld, Wohngeld, Hundesteuer, Finanzamt, Rente, Schwerbehindertenausweis, Kfz-Wesen und „Schweinegrippe“.

Ziel ist es nun, weitere Kommunen, Landes- und Bundesbehörden für den neuen Bürgerservice zu gewinnen, um die 115 möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus werden Qualität und Leistungsspektrum der 115 während des Pilotbetriebs fortlaufend weiterentwickelt. Dafür sind eine breite Nutzung und das Ausprobieren der 115 durch die Bürger entscheidend: D115 ist ein lernendes System und lebt von Tests und erstmals gestellten Fragen – ganz im Sinne des D115-Mottos „Wir lieben Fragen“.

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