

Bilanz für 2013

[11.04.2014] Ein Drittel der Bevölkerung kann inzwischen die Behördenrufnummer 115 wählen. Das geht aus dem Jahresbericht 2013 hervor. Zudem wurden im vergangenen Jahr Maßnahmen getroffen, um in Zukunft einige Bundesländer flächendeckend an die 115 anzubinden.

In Dresden hat gestern (10. April 2014) die 4. Teilnehmerkonferenz der einheitlichen Behördenrufnummer 115 stattgefunden. Vertreter der beteiligten Kommunen, Länder und Bundesbehörden hatten sich getroffen, um eine Bilanz des Jahres 2013 zu ziehen, den Lenkungsausschuss zu entlasten und sich über Weiterentwicklungen des D115-Verbundes auszutauschen. Die IT-Beauftragte der Bundesregierung, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, erklärte: „Wir alle haben beherzt angepackt, wir haben die 115 zum Leben erweckt, in unseren Behörden eingeführt, Prozesse optimiert, Qualität gesichert, den Service weiterentwickelt und bekannt gemacht. Mit Erfolg! Ein Drittel der Bevölkerung kann inzwischen die 115 wählen. Die 115 hat sich als Marke für Verwaltungsmodernisierung etabliert und ist bei über der Hälfte der Bevölkerung bekannt.“ In ihrer Funktion als Vorsitzende des Lenkungsausschusses stellte Rogall-Grothe Zahlen aus dem Jahresbericht 2013 vor. Demnach haben im vergangenen Jahr insgesamt 60 Kommunen die 115 freigeschaltet, so etwa die Landeshauptstädte Stuttgart ([wir berichteten](#)) und Potsdam ([wir berichteten](#)). Mehrere Bundesländer haben zudem Vorkehrungen getroffen, um perspektivisch das ganze Bundesland an den einheitlichen Behördenruf anzubinden. So plant beispielsweise das Saarland als erstes Bundesland, sich flächendeckend der 115 anzuschließen ([wir berichteten](#)). Schleswig-Holstein ist bemüht, durch die Übernahme der Kosten neue Teilnehmer für den D115-Verbund zu gewinnen. Innovative Pilotvorhaben für eine flächendeckende Erreichbarkeit wurden 2013 mit zwei Modellversuchen in Hessen und Berlin angestoßen. Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass das Anrufvolumen weiter steigt: Nach Angaben des Bundesinnenministeriums stiegen die monatlichen Anrufe in den an der 115 teilnehmenden Kommunen im Vergleich zum Vorjahr um rund 67 Prozent. Zugleich werde das Serviceangebot unter der 115 eigeninitiativ ausgebaut. Kommunen und Länder nutzen laut dem Bericht die Behördennummer, um ihr individuelles Portfolio in Sachen Bürgerservice zu optimieren. So kann man unter anderem in Berlin inzwischen Termine mit dem Amt vereinbaren. Der Kreis Lippe hat die 115 um eine Bildungshotline ergänzt. Mit der Dreckweg-App aus Dresden können Bürger Verschmutzungen im Stadtgebiet direkt vor Ort mit einem Smartphone erfassen. Chemnitz und andere Kommunen nutzen die 115 für Informationen zum Winterdienst. Daneben werden neue Kanäle für die 115 erschlossen: So wurde auf der CeBIT 2014 ein erstes Messemuster einer 115-App vorgestellt ([wir berichteten](#)).

(cs)