

6. Teilnehmerkonferenz der 115

Behördenruf weiter auf Erfolgskurs

[28.04.2017] Positiv sieht die Zwischenbilanz zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 aus: Rund 500 Kommunen, zwölf Länder und die komplette Bundesverwaltung haben sich dem 115-Verbund bereits angeschlossen.

Bei dem Ziel, den einheitlichen Behördenruf 115 zu einem bundesweit flächendeckenden Angebot zu machen, ist die Bundesregierung auf einem guten Weg. Im Rahmen der 6. Teilnehmerkonferenz der 115 am gestrigen Donnerstag (27. April 2017) in Köln hat Klaus Vitt, Staatssekretär im Bundesministerium des Innern sowie IT-Beauftragter der Bundesregierung eine positive Zwischenbilanz des Projekts gezogen. An den einheitlichen Behördenruf seien mittlerweile rund 500 Kommunen, zwölf Länder und die komplette Bundesverwaltung angeschlossen; damit könnten über 31 Millionen Bürger über die 115 Antworten zu all ihren Fragen an die Verwaltung erhalten. „Mit der Behördennummer haben wir einen Standard im Bürgerservice etabliert, der für Bürgerinnen und Bürger einen echten Nutzen bietet“, erklärte Klaus Vitt in seiner Funktion als Vorsitzender des Lenkungsausschusses in seiner Rede zum 115-Tätigkeitsbericht 2015/2016. Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung am Fallbeispiel Multicenter Karlsruhe zeige, dass sich die Teilnahme am 115-Verbund auszahle ([wir berichteten](#)). Vitt: „Hier zeigt sich eindrucksvoll das Potenzial einer modernen Telefonielösung für die Verwaltung.“

Wie das Bundesinnenministerium meldet, ging es bei der Veranstaltung auch um die zukünftige Positionierung der Behördennummer in einem ganzheitlichen Digitalisierungsansatz. „Unser Ziel sind attraktive Online-Angebote“, erklärte dazu Bundes-CIO Klaus Vitt. „Wir werden die Verwaltungsportale von Bund-, Ländern und Kommunen so intelligent verknüpfen, dass Bürgerinnen und Bürger einfach und direkt ihre Verwaltungsanliegen online abwickeln können. Dazu gehört auch die Unterstützung durch einen telefonisch erreichbaren Ansprechpartner, der möglichst alle Fragen unmittelbar beantworten kann. Das ist die Kompetenz der 115.“ Diesen Ansatz unterstützen auch Akteure aus den Anfängen des Projekts, darunter Staatssekretärin a.D. Cornelia Rogall-Grothe. Die Triebfedern der 115 – bürgernahe Service, Transparenz und Effizienz – seien 2017 ebenso richtig und wichtig wie vor zehn Jahren. Der einheitliche Behördenruf sei fit für die Flankierung digitaler Verwaltungsangebote.

(bs)

Stichwörter: 115, Klaus Vitt