

Die Nummer kommt an

[25.05.2012] Der einheitliche Behördenruf wird von den Bürgern sehr gut angenommen. Das geht aus dem jetzt vorgestellten 115-Jahresbericht hervor. Das Serviceversprechen konnte insgesamt eingehalten und sogar mehrheitlich übererfüllt werden.

Der 115-Jahresbericht 2011 ist jetzt veröffentlicht worden. Wie das Bundesministerium des Innern (BMI) mitteilt, geht daraus hervor, dass die einheitliche Behördenrufnummer von den Bürgern sehr gut angenommen wird. Eine Evaluation habe ergeben, dass das vereinbarte Serviceversprechen insgesamt eingehalten und sogar mehrheitlich übererfüllt werden konnte. Bundes-CIO Cornelia Rogall-Grothe erklärt hierzu: „Wir haben 2011 viel erreicht. Nun geht es darum, diesen positiven Trend auch 2012 fortzusetzen und die Behördennummer bundesweit zu etablieren. Die 115 ist eine Innovation, welche die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen revolutioniert.“ Geprüft werde die Erweiterung des D115-Services über die reine telefonische Auskunft hinaus hin zu einem Multikanalservice. Insbesondere Terminvereinbarungen mit den Behörden oder die Möglichkeit, Anträge im Voraus auszufüllen, könnten die Attraktivität des Services weiter steigern, so Rogall-Grothe. Die 115 solle mittelfristig auch bei Krisen, Großschadenslagen oder beispielsweise bei Hochwasser unterstützend eingesetzt werden. Nach Angaben des Bundesinnenministeriums wurden im vergangenen Jahr insgesamt 98 Kommunen neu angeschlossen. Aktuell sind 278 Kommunen beteiligt, bis Jahresende werden es laut BMI voraussichtlich 350 sein, darunter München, Stuttgart und Potsdam. Der Pilotbetrieb war 2009 mit 29 Kommunen gestartet. Knapp 18 Millionen Bürger können die 115 aktuell nutzen. Bis Ende 2012 werde sich diese Zahl auf gut 23 Millionen erhöhen.

(rt)

Der Jahresbericht 2011 zum Download (PDF; 1,2 MB)

Stichwörter: 115, Bürgerservice, Cornelia Rogall-Grothe, Multikanalservice