



IHRE BEHÖRDENNUMMER



Pressemitteilung

Berlin, 4. März 2009

## **Pilotbetrieb der einheitlichen Behördennummer 115 startet am 24. März 2009**

Der Start des Pilotbetriebs der einheitlichen Behördenrufnummer 115 steht kurz bevor: Ab 24. März 2009 werden rund 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger in Modellregionen mit der 115 einen direkten telefonischen Draht in die Verwaltung haben.

Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb einer Frist von 30 Sekunden durch Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen. 55 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Anruf beantwortet. Wenn ein Anruf 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.

Zunächst werden zeitgleich Berlin, Hamburg, Hessen und mehrere Regionen in Nordrhein-Westfalen (Aachen, Arnsberg, Bielefeld, Bonn, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Frechen, Hürth, Köln, Leverkusen, Mülheim/Ruhr, Wuppertal, Kreis Lippe, Rhein-Erft-Kreis, Wuppertal, Landschaftsverband Rheinland) als erste der am Projekt beteiligten Modellregionen die 115 freischalten.

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](mailto:presse@bmi.bund.de), [www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de), Telefon: 030/18681-1022/1023, Fax: + 49 30/18681-1083/1084

Während des auf zwei Jahre angesetzten Pilotbetriebs werden nach und nach weitere Kommunen und Regionen hinzukommen. Auch die angebotenen Dienstleistungen werden fortlaufend erweitert.

Möglicherweise werden nicht alle Fragestellungen und technischen Herausforderungen in der Anfangsphase umgehend gelöst werden können. Ziel des Pilotbetriebs ist es, die Möglichkeiten des neuen Service umfassend zu erproben und eventuelle Hürden zu erkennen.

„Die Beteiligten werten die Erfahrungen mit dem Pilotbetrieb aus, um den Service stetig zu verbessern. So leistet D115 auch einen Beitrag zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung, zum Abbau von Bürokratie und zu mehr Bürgernähe. Die wichtigste Säule von D115 ist die kommunale Ebene, da deren telefonische Servicecenter die erste Kontaktstelle für den Bürger im D115-Verbund sind. Mit diesem Verbundsystem ist eine Plattform geschaffen, die weitere strukturelle Innovationen ermöglicht“, erklärte Dr. Hans Bernhard Beus, Staatssekretär im Bundesministerium des Innern und IT-Beauftragter der Bundesregierung.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.d115.de](http://www.d115.de).