



# Die Behördennummer für Kommunen.

10 Gründe, sich anzuschließen  
10 Schritte, um teilzunehmen

# Inhalt

115 – Der Standard im telefonischen Bürgerservice 3

Wie weit ist die Einführung der 115 in Deutschland fortgeschritten? 5

## **10 Gründe**

sich dem 115-Verbund anzuschließen 6

## **10 Schritte**

zu einer erfolgreichen 115-Teilnahme 18

Welche Leistungen umfasst der 115-Service? 22

Welche weiteren Serviceangebote können integriert werden? 23

Finanzierungsmöglichkeiten der 115 23

Wer und was steht hinter der 115? 24

115-Ansprechpartner 26

Informationsangebote 27

## 115 – Der Standard im telefonischen Bürgerservice

Die Behördennummer 115 steht für innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Sie ist ein Vorbild für die partnerschaftliche Zusammenarbeit und die intelligente Vernetzung von Kommunen, Ländern und Bundesbehörden. Über 470 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung stehen für den Mehrwert der 115.

Im Jahr 2009 haben einige Länder und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die Behördennummer 115 eingeführt. Eine einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar sein soll. Die lästige Suche nach Ansprechpartnern, Zuständigkeiten und Sprechzeiten in der Verwaltung sollte ein Ende haben: Mit nur drei Ziffern sollten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, aber auch andere Einrichtungen oder Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter immer den Richtigen erreichen.

Von Beginn an hat sich die 115 als Impulsgeber für eine Transformation der Verwaltung verstanden. Vor allem im letzten Jahrzehnt haben sich alle Verwaltungen in Sachen Bürgerfreundlichkeit stetig weiterentwickelt. Die Marke 115 ist hierbei ein wichtiger Motor für Verwaltungsmodernisierung geworden und hat sich zugleich als Servicestandard der öffentlichen Verwaltung etabliert. Auch für Nichtteilnehmer bietet der 115-Standard eine mögliche Blaupause für die Ausgestaltung ihrer Serviceangebote.



Die Stadt Braunschweig ist seit 2015 Teilnehmer im 115-Verbund. Quelle: Stadt Braunschweig/Nielsen

Weit über ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland können die 115 schon heute an ihrem Wohnort nutzen; auch aus dem Ausland ist sie über ausgewählte Ortsvorwahlen erreichbar.

Inzwischen ist der Ausbau der 115, der auf rein freiwilliger Basis erfolgt, weit vorangeschritten. Mehr und mehr Kommunen schließen sich der 115 an, sodass in den letzten zwei Jahren vier Millionen potenzielle „Kunden“ hinzugekommen sind. Insgesamt erreichen nun rund 31 Millionen Menschen in Deutschland die 115 (Stand: 31.05.2016). Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen belohnen den 115-Service seit 2011 mit einer monatlich im Bundesschnitt um ca. 4 Prozent wachsenden Anruferzahl. Während es im Jahr 2011 noch 465.000 Anrufe waren, sind es 2015 insgesamt rd. 2,8 Millionen Anrufe im versorgten Gebiet innerhalb der Servicezeit. Pro Servicetag entspricht dies ca. 12.000 Anrufen.

Die 115 genießt unter den Modernisierungsprojekten der öffentlichen Verwaltung die größte politische und mediale Aufmerksamkeit, national wie international. Die Botschaft ist einfach, überzeugend und dadurch auch gut zu vermarkten. Sie bietet den teilnehmenden Kommunen eine für Bürgerinnen und Bürger unmittelbar erlebbare Möglichkeit, sich als moderne und kundenorientierte Verwaltung zu präsentieren.

## Was ist die 115?

Eine für alles: Die 115 als Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art bietet zuverlässige Auskunft und einen hochwertigen Service.

Die 115 ist der direkte Draht in die Verwaltung. Die einfache Ziffernfolge setzt bewusst an den Rufnummern 110 und 112 an. Der Service steht zu einheitlichen Servicezeiten (mindestens Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr) zur Verfügung; Anrufende erwartet bei der 115 eine freundliche und verbindliche Kommunikation von Mensch zu Mensch. Ob Fragen zum Reisepass, zur Geburtsurkunde oder zum Wohngeld: Über die 115 werden die häufigsten Bürgeranfragen schnell, zuverlässig und kostengünstig für die Anrufenden geklärt. Dabei ist es unerheblich,



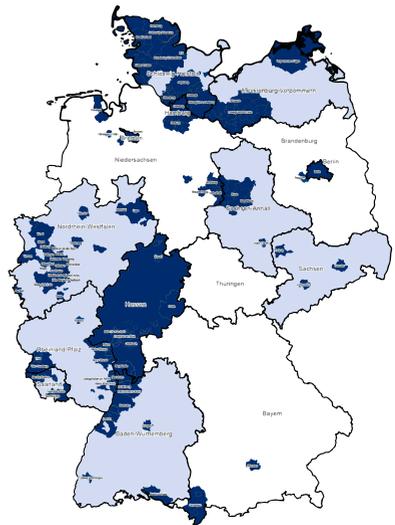
**Endlich eine Rufnummer, die Ihnen etwas abnimmt.**

ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Verbundländer oder des Bundes handelt. Die meisten Fragen werden direkt beantwortet. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt. Die Behördennummer ist auch kostengünstig für die Anrufenden. Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und bei fast allen Mobilfunkbetreibern im Flatrate-Tarif enthalten. Dank der großzügigen Sprechzeiten und der unmittelbaren Klärung von Anliegen ist die Kundenzufriedenheit ausgesprochen hoch.

## Wie weit ist die Einführung der 115 in Deutschland fortgeschritten?

Mit der 115 werden die Weichen für den Bürgerservice von morgen gestellt. Die 115 kann perspektivisch in ganz Deutschland Tausende von verschiedenen Verwaltungsnummern ersetzen. Mit Einführung der 115 werden Verwaltungen auf freiwilliger Grundlage Teil eines immer größer werdenden Verbundes. Rund 470 Kommunen in Deutschland, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich der Behördennummer bereits angeschlossen. Damit können schon heute rund 31 Millionen Bürgerinnen und Bürger diesen Service anwählen. Und es werden stetig mehr.

Das gesamte Nutzungspotenzial der 115 entfaltet sich in steigendem Maße durch eine flächendeckende Verbreitung. Dies ist ein entscheidender Faktor für den langfristigen Erfolg der Behördennummer. Als Zwischenschritt haben einige Kommunen die 115 für ihre Vorwahlen freischalten lassen. Damit ist dort schon jetzt eine deutschlandweite direkte Erreichbarkeit der 115 gegeben – auch aus dem Ausland, was insbesondere für Grenzregionen von Interesse ist.



Geoinformationen: © GeoBasis-DE / BKG (2016)

Hier können Sie die 115 erreichen.

Land im 115-Verbund

Musterstadt: Namentliche Darstellung bei über 75.000 Einwohnern.  
Die Bundesverwaltung ist umfassend an der 115 beteiligt.

# 10 Gründe

## sich dem 115-Verbund anzuschließen



### Nachweisbar verbesserter Bürger- und Unternehmensservice

Die Einführung der 115 bietet Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen das, was sie von einer modernen Verwaltung erwarten: einen erreichbaren, zentralen Ansprechpartner, der ihnen örtliche und sachliche Zuständigkeitsfragen abnimmt.

Was die 115 von Telefonzentralen, Vermittlungen und auch von kommunalen zentralen Einwahlnummern unterscheidet: Die Servicecenter mitarbeiterinnen und -mitarbeiter beantworten den Großteil aller Anfragen abschließend, anstatt an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Und ob in Hamburg oder Karlsruhe: Anrufende erreichen die Verwaltung unter der gleichen Nummer, stets zu denselben Uhrzeiten und erhalten immer einen verlässlichen Service. Jedes 115-Servicecenter kann gängige Fragen auch zu jedem anderen 115-Teilnehmer in gleicher Qualität beantworten. Dies ermöglicht die gemeinsame Wissensdatenbank, die das lokale Wissensmanagement ergänzt. Für die örtlich ansässigen, aber zunehmend mobilen Bürgerinnen und Bürger und für Unternehmen bietet die Behördennummer 115 damit die Möglichkeit, Informationen zu behördlichen Leistungen im Verbund über die kommunale Grenze hinaus einfach verfügbar zu machen. Die 115 schafft damit eine verbesserte, einheitliche Erreichbarkeit der Kommune und steigert zugleich die Beratungsqualität.

Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon. Damit können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen vom 115-Service profitieren.

## 2

### Sensor für Bürgerbedürfnisse

Die Behördennummer ist ein wichtiges Instrument für Teilhabe und Qualitätsmanagement. Sie bietet der Politik und der Verwaltung belastbare Informationen darüber, welche Bedürfnisse und Fragen die Menschen vor Ort wirklich haben. So hilft sie Kommunen, die notwendigen organisatorischen oder politischen Entscheidungen zu treffen. Regelmäßige Erhebungen zeigen darüber hinaus, dass Bürgerinnen und Bürger – über Regionen und Zeitabläufe hinweg – ähnliche Anliegen haben. Somit kann die 115 den Kommunen auch bei der eigenen inhaltlichen Schwerpunktsetzung helfen. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicecenters können aufgrund ihres „Blicks über den Tellerrand“ wichtige Impulse für die serviceorientierte Ausrichtung in der übrigen Verwaltung setzen.



**IHRE BEHÖRDENNUMMER**  
**Wir lieben Fragen**

Die 115 ist eine eingetragene Wort-Bild-Marke

## 3

### Öffentlichkeitswirksamkeit und Imagegewinn

Mit dem Serviceversprechen und dem einheitlichen Erscheinungsbild ist die 115 ein Produkt, mit dem man Optimierungen in der Verwaltung einen Namen geben kann. Denn sie bietet einen plastischen Anknüpfungspunkt für die durchgeführten Verbesserungen, der von Bürgerinnen und Bürgern leicht verstanden und positiv belegt wird. Die 115 ist eine eingetragene Wort-Bild-Marke. Den Wiedererkennungseffekt fördert auch das sog. „Soundbranding“ der 115 mit standardisierten Begrüßungsansagen in allen 115-Servicecentern.

Verbunden mit regelmäßiger Presse- und Öffentlichkeitsarbeit kann die Verwaltung mit der 115 ihr Image verbessern, die Bekanntheit ihrer Angebote steigern und sich als bürgernahe Dienstleister in der Öffentlich-



keit positionieren. Jeder 115-Teilnehmer hat Zugang zu 115-Werbemitteln und Vorlagen, Informationsmaterialien und Handlungsanleitungen oder Best Practice-Anwendungen zur Durchführung eigener Öffentlichkeitsarbeit. Die Öffentlichkeitsarbeit für die Behördennummer ist dabei umso erfolgreicher, wenn sie mit kommunalen Schwerpunkten verbunden wird. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern betreibt die zentrale Öffentlichkeitsarbeit und unterstützt Kommunen bei der Umsetzung vor Ort. Bereits die Einführung der 115 wird oft mit einem lokalen Festakt öffentlichkeitswirksam inszeniert und vom 115-Verband pressewirksam unterstützt.



Für Marketingmaßnahmen steht umfangreiches Bildmaterial zur Verfügung.

## 4

### Optimierter Ressourceneinsatz durch Entlastung der Fachbereiche

Mit der 115 werden Dienstleistungen vom Back ins Front Office verlagert und damit die Fachebene erheblich entlastet. Dadurch kann die Verwaltung die Verfahrensabläufe wirtschaftlicher strukturieren. Langfristig können so Ressourcen besser eingesetzt und die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden.

Über die Behördennummer werden Bürgeranfragen direkt in eigens dafür eingerichtete 115-Servicecenter geleitet und dort von kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meist abschließend geklärt. Die bestehende Infrastruktur kleinerer Vermittlungszentralen kann in dem ambitionierteren, auf inhaltliche Auskünfte ausgerichteten Servicecenter aufgehen. Im Servicecenter werden ähnliche, dem konkreten Verwaltungsentscheid vorgelagerte Auskunftsprozesse aus verschiedenen Fachbereichen gebündelt und professionell bearbeitet. Auch eine Filterung und Terminierung von Anliegen ist möglich. Das entlastet die Fachebene und gibt ihr mehr Zeit und Freiraum für vertiefte Prüfungen und komplexere Angelegenheiten.

Für größere, städtische Kommunen sind die Effizienzgewinne durch Einführung der 115 wegen der Größe der Verwaltung durch erhebliche Skaleneffekte unmittelbar spürbar. Kleinere Kommunen mit einer geringeren Personaldecke, die den Telefonservice auf ein 115-Servicecenter übertragen, können einen konstant hochwertigen Auskunftsservice mit großzügigen Servicezeiten bieten, unabhängig von Vakanzen durch Urlaub und Krankheit. Die gewonnenen Freiräume stehen für den persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort zur Verfügung.



Fragen zur Verwaltung werden gebündelt im 115-Servicecenter beantwortet.  
 Quelle: Maslowski Marcin / shutterstock.com

Durch den Betrieb eines professionellen Servicecenters können mehr Anrufer ihre Anliegen schneller als bisher lösen. Mehrfachanrufe werden reduziert und damit auch Doppelarbeiten. Ein Grund für die Steigerung der Effizienz im Bürgerservice ist die Möglichkeit, Bürgeranfragen anhand der 115-Wissensdatenbank zu beantworten. Ein weiterer Grund liegt im hohen Qualifikationsstand der Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Sie sind speziell für eine professionelle Auskunft in hoher Qualität zu telefonischen Bürgeranfragen geschult. Lerneffekte bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich aus der verbesserten Wissensbasis und den hohen Kontaktzahlen ergeben, verringern zudem die Gesamtbearbeitungsdauer. Mit der Integration von zusätzlichen Serviceangeboten und Fachverfahren wächst das Servicecenter sowohl quantitativ als auch qualitativ.

Mit den gestiegenen Anforderungen an die Agentinnen und Agenten entstehen vielseitige und interessante Arbeitsplätze, was zu mehr Arbeitszufriedenheit führen kann. Zugleich wächst die Zufriedenheit auch auf Fachebene, weil diese um wiederkehrende Anfragen entlastet ist. Vor allem aber: Hält man dieses Entlastungspotenzial konsequent nach und optimiert parallel zur Einführung der 115 die Arbeitsabläufe in der Verwaltung, ist die Einführung der 115 auch konkret wirtschaftlich spürbar, da die frei werdenden Ressourcen effizienter eingesetzt werden können.

## 5

## Entlastung lokaler Redaktionen durch Informationen aus drei Verwaltungsebenen

Durch das verzahnte Vorgehen von Bund, Ländern und Kommunen in der Redaktion von standardisierten Leistungsinformationen kann die kostspielige Parallelproduktion gleichartiger Verwaltungsinformationen vermieden werden. Zugleich wird eine größere Einheitlichkeit erreicht.

Die 115 bietet Kommunen einen Anreiz, ihr Wissensmanagement zu optimieren, und hilft ihnen so, sich für die Zukunft fit zu machen. Mit dem Beitritt zum 115-Verbund erhält jeder Teilnehmer Zugriff auf die in der 115-Wissensdatenbank abgebildeten Leistungen. Das Wissensmanagement der 115 enthält Informationen aus allen drei Verwaltungsebenen – Kommunen, Land und Bund –, die in föderaler Zusammenarbeit erstellt werden.

**Exkurs:** Bund und Länder erarbeiten im Wege des sogenannten LeiKa<sup>1</sup>-Redaktionsprozesses Stammtexte, die von den für den Vollzug zuständigen Kommunen um lokale Informationen ergänzt und fortgeschrieben werden. Damit wird nicht nur die Auskunftsbasis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern verbessert, sondern auch der Aufwand für die Erstellung und Pflege von Leistungsinformationen in den Kommunen spürbar reduziert. Die redaktionellen und strukturellen Standards des LeiKa für die Aufbereitung einer Leistungsinformation ermöglichen deren Verwendung für alle Informationskanäle – für den Internetauftritt, den mobilen Gebrauch, die Telefonie, in Bürgerbüros und für das interne Wissensmanagement.



Jeder 115-Teilnehmer hat über die Wissensdatenbank Zugriff auf Informationen aller Verwaltungsebenen. Quelle: Maxx-Studio / shutterstock.com

<sup>1</sup> Der Leistungskatalog (LeiKa) ist ein Katalog von semantisch und strukturell standardisierten Bezeichnungen einschließlich derer Beschreibungen. Er stellt ein einheitliches, vollständiges und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg dar. Der LeiKa ist eine Anwendung des IT-Planungsrats, an der der Bund und alle Länder beteiligt sind.

## 6

### Motor für Optimierungen und Einstieg in das E-Government

Neue Anforderungen und knappe Haushaltsmittel veranlassen die Verwaltung, ihre Aufgaben und Strukturen zu überdenken und Prozesse stetig zu optimieren. Bei ohnehin notwendigen Veränderungen – ob organisatorischer, technischer, infrastruktureller oder prozessbezogener Art – kann die Marke 115 als Motor dienen und die Entwicklung positiv flankieren. Der Anschluss an den 115-Verbund ist ein guter Ausgangspunkt, die kommunikativen Verwaltungsabläufe professionell in Front und Back Office-Bereichen zu organisieren, ein Servicecenter aufzubauen oder eines zu beauftragen. Die 115 liefert hierzu den erprobten Erfahrungsschatz. Dabei kann das reichhaltige Wissen von über 470 teilnehmenden Kommunen einbezogen werden. Der 115-Verbund kann den Aufbau und Betrieb von Servicecentern sowohl konzeptionell als auch operativ unterstützen.

Die 115 als Vorhaben mit einer klaren Botschaft bietet den Kommunen eine einfache Einstiegsmöglichkeit in die technischen und organisatorischen Prozesse des E-Governments. Verschiedene E-Government-Anwendungen sind für Kommunen von großem Nutzen, indem sie den Gedanken des „One Stop Government“ mit den wachsenden Möglichkeiten der Digitalisierung und des Internets unterstützen. Die Kommune kann mit der 115 das Zusammenspiel zwischen zentralen und dezentralen IT-Komponenten, die Arbeit mit Basis-Bausteinen wie dem 115-Wissensmanagement, mit standardisierten Prozessen sowie nicht zuletzt mit dem vernetzten, kooperativen Arbeiten über kommunale Grenzen und Verwaltungsebenen hinweg erproben. Mit Einführung der 115 richtet die Kommune neue Prozesse ein, die sich auch in komplexeren, auf Transaktionen ausgerichteten E-Government-Anwendungen bewähren können. Verzahnt die Kommune die 115 mit anderen Aktivitäten, kann sie diese Prozesse ausbauen und entstehende Synergien nutzen.

## 7

## Effizienzgewinne durch interkommunale und Ebenen übergreifende Zusammenarbeit

Im 115-Verbund werden Vernetzung und der Austausch von Best Practice groß geschrieben. Die Teilnehmer können durch die Ebenen übergreifende Professionalisierung gewinnen: Kommunen tauschen sich untereinander aus, aber auch Bund, Länder und Kommunen sind Partner auf Augenhöhe und entwickeln gemeinsame Lösungen.

Mit Beitritt zum 115-Verbund werden Kommunen Teil einer Infrastruktur, die Bund, Länder und Kommunen gemeinsam, auf Augenhöhe und über die föderalen und Zuständigkeitsgrenzen hinweg speisen, nutzen und managen. Durch die Anwendung von anerkannten, funktionierenden 115-Standards und einem gleichen Regelwerk profitiert jede Verwaltung auch von dem Wissen der vielen Teilnehmer am 115-Verbund. Als Anwendung des IT-Planungsrats ist die 115 auch ein Eingangstor zur deutschen IT-Community auf Landes- und Bundesebene. Kommunen haben über ihre Teilnahme die Möglichkeit, sich über neue E-Government-Entwicklungen und ihren konkreten Nutzen zu informieren. Durch den verwaltungsübergreifenden Austausch spart die Kommune letztlich auch kostenintensive externe Beratung ein. Chancen für die interkommunale Zusammenarbeit bietet der



Die 115-Teilnehmerkonferenz bietet ein Forum für den Austausch über föderale Grenzen hinweg.

gemeinsame 115-Service in einem Multicenter. Die Multicenter-Kommune kann von einer höheren Auslastung profitieren. Kommunen, die sich dem Multicenter angeschlossen haben, können ihre Kleinsttelefonzentralen einsparen und gleichzeitig ihren Bürgerservice verbessern. Zwischen den 115-Servicecentern ist ein Lastenausgleich durch Anrufübernahme in Spitzenzeiten möglich; daneben beeinflusst eine gegenseitige Vertretung zu Tagesrandzeiten die Wirtschaftlichkeit von 115-Servicecentern positiv. Aber auch unabhängig von einer konkreten Kooperation profitieren Kommunen vom Wissen und Best Practice-Beispielen anderer Verbundteilnehmer. Der 115-Verbund eröffnet Raum für eine vertiefte und kostensparende Zusammenarbeit, die sich nicht in der Telefonie erschöpfen muss. Insbesondere der interkommunale Austausch in den Arbeitsgruppen des 115-Verbunds gibt wertvolle Anregungen zu einem praxisnahen Change Management auf vielen Ebenen.



## Ergänzung bestehender Services im ländlichen Raum und in Ballungsräumen

Durch den qualifizierten telefonischen Zugang zu Verwaltungsleistungen bietet die 115 die Möglichkeit, trotz längerer Wege zur Verwaltung gut erreichbar zu bleiben. Dies kann in Gebieten mit sinkenden Infrastrukturangeboten von besonderer Bedeutung sein. Mit Eintritt in den 115-Verbund sichern Kommunen den Bürgerinnen und Bürgern einen vergleichbar einfachen Weg zu ihrem Leistungsangebot wie in Ballungsräumen und leisten damit einen Beitrag zur Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Deutschland. Trotz größerer Entfernungen innerhalb des Landkreises kann die 115 im Ergebnis einen verbesserten Bürgerservice bieten. So kann die Behördennummer auch die Akzeptanz für Gebietsreformen erhöhen, indem sie der Sorge um Versorgungslücken im Verwaltungsangebot entgegenwirkt.

Der einfache Zugang zu Verwaltungsleistungen über die 115 ist ein konkreter Beitrag zur Stärkung strukturschwacher Gebiete. Mit der 115 können Kommunen im ländlichen Raum ihren Bürgerinnen und Bürgern ein vergleichbares Angebot bieten wie in Ballungszentren und die Wege zur Verwaltung erleichtern.

Da Kommunen mit dem Betrieb von Service- oder Multicentern und der perspektivischen Übernahme der Beantwortung von Bürgeranfragen für nahe gelegene Ballungsräume, umliegende Kommunen oder ganze Regionen Einnahmen erzielen und Arbeitsplätze schaffen können, kann die 115 auch konkrete Beiträge zur Stärkung strukturschwächerer Gebiete leisten.

Auch für städtische Gebiete und Ballungsräume ist die Einführung der 115 von Interesse. Die Verfügbarkeit und Qualität des 115-Services kommen der Erwartungshaltung von Bürgerinnen und Bürgern entgegen. Insbesondere für Metropolregionen ist die 115 als einheitliche zentrale Nummer für Bürgeranfragen aus dem gesamten Raum identifikationsstiftend und ein hoher Imagegewinn.



Rund 80% der Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein können den 115-Service schon heute nutzen.  
Quelle: Geschäftsstelle 115 in Schleswig-Holstein

## 9

### Unterstützung bei der Bewältigung des demografischen und digitalen Wandels



**Für alle, die ihren Ruhestand nicht auf dem Amt verbringen wollen.**

Die 115 bleibt auch perspektivisch ein Gewinn für die deutsche Verwaltungslandschaft. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels werden vor allem ältere Personen auch langfristig den unkomplizierten telefonischen Zugang zu schätzen wissen und daher eine wichtige Nutzergruppe telefonischer Serviceangebote der öffentlichen Verwaltung bilden.

Im Wettbewerb um neue Einwohnerinnen und Einwohner können Kommunen die 115 als schnellen, unkomplizierten und einheitlichen Informationskanal anbieten.

Die 115 ist ein praktisches Instrument für Kommunen, um die Folgen des demografischen Wandels abzufedern und gleichzeitig die eigene Attraktivität im Wettbewerb um neue Einwohnerinnen und Einwohner zu sichern.

Zu erwarten ist gleichfalls, dass trotz der fortschreitenden Digitalisierung von Verwaltungsangeboten der flankierende Mensch-zu-Mensch-Kontakt auch für jüngere Generationen wichtig bleiben wird. Die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung ist gerade auch bei überzeugenden Webangeboten eine Notwendigkeit. Hier kann die 115 zukünftig als Lotse durch das digitale Angebot dienen, als Unterstützung bei weitergehenden Fragen oder als Service, um Anliegen zu spezifizieren.



Quelle: violetkaipa / shutterstock.com

Für Deutschland als migrationsreichstes Land Europas kann die 115 langfristig auch bei der Bewältigung dieser Herausforderung unterstützen. Die 115 kann als einfacher Kanal für notwendige Informationen – auch für Verwaltungsangehörige und Helfer – genutzt werden.

## 10 Die Marke 115 als Qualitätssiegel für die eigene Verwaltung

Für die „Kunden“ der 115 bedeutet das 115-Qualitätsmanagement Verlässlichkeit. Sie erhalten auf ihre Fragen stets eine freundliche und kompetente Auskunft. Das stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung. Die Teilnahme am 115-Verbund wird so zu einem Gütesiegel für die eigene Verwaltung.

Die Behördennummer steht für einen Service, der in Deutschland seinesgleichen sucht. Von üblichen „Hotlines“ unterscheidet sich die 115 durch ihr anspruchsvolles Serviceversprechen.

Bereits vor dem Beitritt in den 115-Verbund wird die Qualität der Auskunftserteilung kontrolliert und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicecenter regelmäßig geschult. Im Rahmen des 115-Berichtswesens wird die Einhaltung des Serviceversprechens kontinuierlich überprüft.

Die Teilnehmer am 115-Verbund haben sich auf folgendes Serviceversprechen geeinigt:

- ☑ Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- ☑ 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- ☑ 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Anruf abschließend beantwortet.
- ☑ Kann die Anfrage nicht beim ersten Kontakt abgeschlossen werden, wird dem Anrufer eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten angeboten, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.



Mit dem 115-Serviceversprechen ist das Prinzip „vom Bürger aus denken“ schon heute Realität. Das zahlt sich aus: Die Behördennummer ebnet den Weg zu erhöhter Bürgerzufriedenheit durch zeitnahe, fachlich verlässliche, aktuelle und leicht verständliche Verwaltungsinformationen und kommunikative Exzellenz. Der interne Wandel in der Verwaltungskultur, begleitet von hohen Qualitätsstandards und einem kontinuierlichen Qualitätsmanagement, trägt ebenfalls dazu bei.



# 10 Schritte

## zu einer erfolgreichen 115-Teilnahme

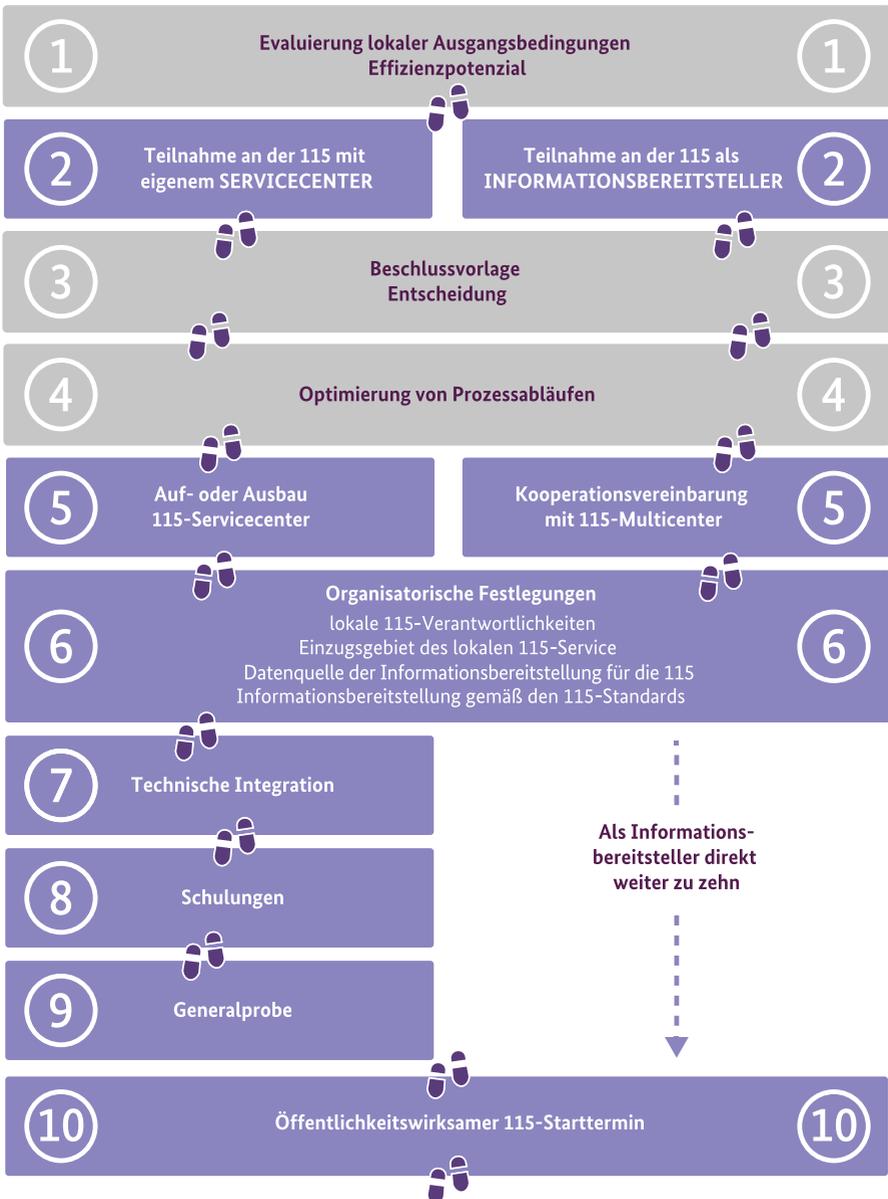
Die Teilnahme an der 115 ist allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland möglich. Bei Interesse an der Behördennummer können sich Kommunen zunächst an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115) wenden. Sowohl für den Vorbereitungs- und Entscheidungsprozess als auch für die anschließende Umsetzung hält die GK 115 Unterstützungsleistungen bereit. Dies schließt die individuelle Beratung, die Vermittlung von Experten im 115-Verbund sowie Vorlagen und weitergehende Dokumente ein.

### Wie wird man 115-Teilnehmer?

Für kommunale Teilnehmer gibt es zwei Möglichkeiten, sich am 115-Verbund zu beteiligen. Entweder sie betreiben ein eigenes Servicecenter, wie viele große Kommunen. Oder sie schließen sich als Informationsbereitsteller einem Multi-Servicecenter, auch Multicenter genannt, an.

Die 115 setzt Impulse für die Optimierung der Verfahrensabläufe. Vor der Einführung der 115 ist eine Bestandsaufnahme der lokalen Ausgangsbedingungen vorzunehmen (Infrastruktur, Personal, Vermittlungszentrale, Bürgertelefon, Rufnummernmanagement, Service-Hotlines, redaktionelle Prozesse, Wissensmanagement). Insbesondere ist das Effizienzpotenzial gebündelter Servicestrukturen in einem Front Office zu ermitteln. Auf dieser Grundlage kann die Kommune entscheiden, ob sie selbst ein Servicecenter betreiben oder ein bestehendes 115-Servicecenter nutzen möchte („make or buy“). Bei einem Anschluss an ein 115-Multicenter beauftragt die beitretende Kommune dieses mit der Anrufbearbeitung und stellt dafür die Informationen bereit. Sie übernimmt dann die Kosten für die eingehenden Anrufe, was bilateral in einer Verwaltungsvereinbarung festgelegt wird. Auch ein gemeinsamer Betrieb eines Servicecenters im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit in der Region, zwischen Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen ist denkbar.

Die Form der Teilnahme am 115-Verbund – ob als sog. Informationsbereitsteller oder mit eigenem Servicecenter – bestimmt die nachfolgenden Schritte. In beiden Fällen sind die Prozessabläufe anzupassen und organisatorische Festlegungen zu treffen.



## Und dann?

Damit die 115 vor Ort erfolgreich bleibt, sind folgende Punkte zu beachten:

- ☞ Die Bedeutung der lokalen **Öffentlichkeitsarbeit** wächst mit Einführung der 115. Nur wenn sie kontinuierlich öffentlichkeitswirksam begleitet wird, etabliert sich die 115 vor Ort. Das gilt besonders für den Zeitraum um die Freischaltung der 115, ist aber auch langfristig eine wichtige Aufgabe jedes 115-Teilnehmers, zu der er sich mit seinem Beitritt verpflichtet.
- ☞ Die 115-Informationen sind auf **Aktualität** hin zu prüfen und bei Änderungen auf kommunaler Ebene zu ergänzen.
- ☞ Schließlich ist die umfassende Beobachtung des neuen Serviceangebots notwendig, um sich **kontinuierlich zu verbessern** und den Erfolg der Maßnahmen zu messen. Das interne Berichtswesen des 115-Verbundes lässt dabei wichtige Rückschlüsse auf den Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger zu.
- ☞ Jeder Teilnehmer ist zur aktiven **Mitarbeit in den Gremien** des Verbunds aufgefordert und herzlich eingeladen, um an der stetigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Angebots teilzuhaben.

## Hintergrund zur Informationsbereitstellung

Jeder neue kommunale Teilnehmer stellt für das 115-Wissenmanagement Leistungsinformationen mindestens zu den sog. 115-TOP-Leistungen zur Verfügung. Hierfür ist ein standardisiertes XML-Format entwickelt worden.

Kommunen können in vielen Fällen auf Stammtexte von Bund und Ländern über vorhandene Landesredaktionssysteme zurückgreifen und um ihre kommunalen Besonderheiten ergänzen. Sofern eine beitretende Kommune bereits Leistungsinformationen in einem Landesredaktionssystem pflegt und dieses – wie meist – eine technische Schnittstelle zum 115-Wissensmanagement eingerichtet hat, verringert sich der Aufwand für den Anschluss an das 115-Wissensmanagement erheblich.



Länder, deren Redaktionssystem über eine Schnittstelle zur 115 verfügt, unterstützen dadurch sowohl die Teilnahme der Kommunen an der 115 als auch die Nutzung des Landesredaktionssystems. Stehen weder eine Landesredaktion noch eine eigene Redaktion mit entsprechender technischer Unterstützung zur Verfügung, können interessierte Kommunen mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 Lösungswege erörtern.

Der Weg über eine Landesredaktion ist aus kommunaler Sicht erheblich kostengünstiger und einfacher im Vergleich zur vollständig eigenständigen Informationsaufbereitung und -bereitstellung. Landesredaktionen erstellen und pflegen neben Informationen zu Landesleistungen auch Bestandteile der Informationen zu Leistungen, deren Ausführung auf die kommunale Ebene übertragen wurde. Da die Landesredaktionen die Aktualität der Informationen und Einhaltung der redaktionellen Standards kontinuierlich prüfen, reduziert die Nutzung der Landesredaktion auch dauerhaft den Aufwand der Kommunen.



## Welche weiteren Serviceangebote können integriert werden?

Viele Kommunen entwickeln die Idee der 115 erfolgreich weiter. Ein 115-Servicecenter bietet einen einfachen Anknüpfungspunkt, um zusätzliche lokale Serviceangebote einzubeziehen. Über die Beantwortung von Bürgeranfragen hinaus lassen sich Bürgerservices bzw. Fachverfahren integrieren, so z.B. Terminvereinbarungen mit Behörden, Kraftfahrzeug-Anmeldungen, Meldung von Müll oder Straßenschäden sowie die Möglichkeit, den Wohnberechtigungsschein telefonisch auszufüllen.

Die Einführung der 115 kann neue Prozesse anstoßen und bereits bestehende Bemühungen der Kommunen flankieren. Durch die Verknüpfung mit anderen Projekten wie z.B. „115 für eine saubere Stadt“ kann dies auch zu mehr Partizipation führen, indem Bürgerinnen und Bürger zu gemeinschaftlichem Engagement aufgerufen werden.



Die 115 bietet einen einfachen Anknüpfungspunkt für die Integration zusätzlicher Serviceangebote.

## Finanzierungsmöglichkeiten der 115

Mit der Umsetzung eines modernen Bürgerservice unter Einbeziehung der Behördennummer entstehen im Regelfall Investitions- und Betriebskosten, sofern ein eigenes Servicecenter genutzt werden soll. Bei einer Kooperation mit einem Multicenter fallen Kosten für die übernommenen Auskünfte an. Die Höhe der Kosten pro Anruf variiert aufgrund unterschiedlicher Kostenstrukturen und vereinbarter Servicelevels einzelfallabhängig stark. Den Ausgaben stehen jedoch Einsparungen gegenüber, die sich vor allem aus der Bündelung dezentraler Eingänge in einem Front Office und der Entlastung der Fachbereiche bei entsprechend optimierten Abläufen ergeben. Einsparungen können beim Personaleinsatz (Personalverschiebungen, verringerte Zeitaufwände, optimierter Ressourceneinsatz) und durch die Nutzung vorhandener Infrastruktur erzielt werden.

Für die erforderlichen Investitionen können in einigen Fällen Finanzmittel der Länder, Kreisumlagen oder Fördergelder herangezogen werden. So werden im 115-Verbund teilweise Ländermittel für interkommunale Kooperationen oder als Anschubfinanzierung zur Verbesserung des Bürgerservice bzw. der E-Government-Angebote eingesetzt. Daneben ist auch die anteilige Finanzierung der 115-Kontaktbearbeitungskosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit Landesmitteln denkbar. Die konkreten Möglichkeiten einer finanziellen Förderung in den Ländern sind von den jeweiligen rechtlichen und politischen Voraussetzungen abhängig.

Zudem sollten die allgemeinen Fördermöglichkeiten auf Bundes- und Landesebene geprüft werden. Eine aktuelle Übersicht bietet die Förderdatenbank des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie unter [www.foerderdatenbank.de](http://www.foerderdatenbank.de). Finanzielle Mittel für die Einführung der 115 können eventuell auch im Rahmen von Wettbewerben des Bundes und der Länder oder von Stiftungen und Unternehmen zu spezifischen Themen wie „Modernisierung der Verwaltung“ oder „Demografischer Wandel“ eingeworben werden.

## Wer und was steht hinter der 115?

Die Behördennummer ist ein gelungenes Beispiel für die Ebenen übergreifende Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Verwaltungsmodernisierung. Anders als bei vielen anderen Kooperationsmodellen sind die Kommunen hier Partner auf Augenhöhe und gestalten die 115 mit Bund und Ländern paritätisch und gemeinsam. Die 115 ist eine Anwendung des IT-Planungsrats; Bund und teilnehmende Länder tragen gemeinsam die Kosten für die zentralen Komponenten, zu denen auch das 115-Wissensmanagement und der Netzbetrieb der 115 zählen. Die Kommunen beteiligen sich am 115-Verbund über die Finanzierung der örtlichen Infrastruktur. Ein Lenkungsausschuss und eine zentrale Arbeitsgruppe mit Vertretern aus Bund, Ländern und Kommunen regeln und steuern die wesentlichen Angelegenheiten des 115-Verbundes. Die GK 115 übernimmt die anfallenden Managementaufgaben.



Über 470 Kommunen, 12 Länder und die gesamte Bundesverwaltung stehen für den 115-Service.

Die 115 ist ein Baustein in der deutschen E-Government-Landschaft und zugleich ein Paradebeispiel für praktisch gelebtes E-Government. Hinter dem einfachen Zugangskanal 115 verbirgt sich zum einen eine komplexe, zentral zur Verfügung gestellte technische Infrastruktur, die Bund, Länder und Kommunen gemeinsam managen und nutzen. Zum anderen steht hinter der 115 eine sehr große Anzahl an Informationen, die im Zusammenspiel von allen beteiligten Akteuren nach festgelegten Grundsätzen standardisiert aufbereitet wurden. Diejenigen Länder, die die 115 als Bestandteil eines ganzheitlichen E-Governments betrachten, machen das E-Government-Angebot für Bürgerinnen und Bürger noch attraktiver.

# 115-Ansprechpartner

## Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115)

Die GK 115 ist im Bundesministerium des Innern angesiedelt. Sie setzt die Steuerung des 115-Regelbetriebs nach den Vorgaben der Gremien des 115-Verbundes um. Die GK 115 stellt die zentrale technische Infrastruktur bereit, unterstützt Maßnahmen der Partnergewinnung und führt das Qualitätsmanagement sowie zentrale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit durch. Die Kontaktdaten der GK 115 finden Sie im Impressum.

## Landesansprechpartner und kommunale Referenzen

Die Landesebene nimmt eine zentrale Rolle für den Betrieb der 115 und in vielen Fällen auch für die Gewinnung neuer Partner für den 115-Verbund bzw. für die landesweite Erreichbarkeit der 115 wahr. Durch den Anschluss der Landesverwaltungen und die Bereitstellung von Informationen im 115-Wissensmanagement erfüllen die Länder ihren Beitrag zum 115-Service: Sie finanzieren gemeinsam mit dem Bund die zentrale Infrastruktur. Die Landesansprechpartner unterstützen den 115-Verbund häufig mit Informationen für die Kommunen. Die Kontaktdaten der aktuellen Landesansprechpartner finden Sie unter [www.115.de](http://www.115.de).

ÜBERSICHT

GEBÄRDENSPRACHE | ENGLISH | HILFE | IMPRESSUM | KONTAKT | ÜBERSICHT | 115-TEAMRAUM

Suchbegriff >>

Über die 115 | 115-Verbund | Gebärdentelefon | Presse

Die 115 stellt sich vor

115 bietet ein einheitliches Serviceversprechen

115 bietet zuverlässige Informationen

115 ist neuer Standard im Bürgerservice

Die Behördennummer 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art und von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Auf der Webseite finden Sie auch eine Übersicht über alle aktuellen kommunalen Teilnehmer. Dort wird quartalsweise eine aktuelle Übersichtskarte zur Erreichbarkeit der 115 bereitgestellt.

## Informationsangebote

Die Internetseite [www.115.de](http://www.115.de) enthält weiterführende Informationen zur 115 sowie aktuelle Meldungen aus dem 115-Verbund. Die 115 ist ebenfalls im sozialen Netzwerk Facebook aktiv unter [www.facebook.com/115.WirLiebenFragen](http://www.facebook.com/115.WirLiebenFragen).

Zahlreiche Informationsbroschüren und Flyer informieren Sie über die 115. Diese können auf der Internetseite [www.115.de](http://www.115.de) heruntergeladen oder beim Publikationsservice der Bundesregierung ([www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)) als Druck kostenfrei bestellt werden. Für einen Überblick über die 115 eignen sich:

- ☑ Informationsbroschüre:  
Einheitliche Behördennummer 115 (40 Seiten)
- ☑ Flyer:  
Behördennummer 115 – Ihr kurzer Draht zum Amt (6 Seiten)
- ☑ Flyer:  
115-Gebärdentelefon (6 Seiten)



## **Impressum**

Herausgeberin:  
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115  
im Bundesministerium des Innern  
Referat O 8  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin

Telefon: 030 18681-12535  
Fax: 030 18681-12653  
E-Mail: [115@bmi.bund.de](mailto:115@bmi.bund.de)  
Internet: [www.115.de](http://www.115.de)

Gestaltung: Fink & Fuchs Public Relations AG, Wiesbaden  
Druckerei: Silber Druck oHG, Niestetal

Artikel-Nr: BMI16004  
Bildquellen: Titel BMI/ Rickel  
BMI, Seite 4, 7, 8, 13, 15, 17, 21, 22, 23, 25, 26 und 27

Stand: Juni 2016