

WZ 01.10.2014

Eine Antwort gibt's in 30 Sekunden

Behördennummer 115 startet heute in Friedberg – Rathaus geht Kooperation mit Frankfurt ein

Friedberg (bf). Schluss mit dem Behörden-dschungel: Ab heute gibt es auch im Friedberger Rathaus einen direkten Draht zur Verwaltung. Wie Bürgermeister Michael Keller mitteilt, ist die Stadt mit dem 1. Oktober 2014 dem 115-Verbund beigetreten. Dabei setzt Friedberg auf eine interkommunale Kooperation mit der 115-Patenstadt Frankfurt. Keller: »Das ist ein gutes Beispiel dafür, wie sich die Verwaltungen in Deutschland auf allen Ebenen fortlaufend vernetzen.«

Unter der Rufnummer 115 erhalten die Bürger in den beteiligten Regionen Auskünfte zu Kommunal-, Landes- und Bundesthemen – vom Personalausweis über KFZ-Angelegenheiten bis hin zur Rente. Insgesamt beteiligen sich zwölf Bundesländer, die Bundesverwaltung mit 88 Bundesbehörden und über 340 Kommunen an der 115. Über 27 Millionen Bürger in Deutschland können den Service bislang anwählen. Ziel ist es, die 115 flächendeckend in Deutschland einzuführen: Die 115 soll der einheitliche Behördenservice für Deutschland werden und künftig über alle gängigen Kommunikationskanäle erreichbar sein.

Die Stadtverwaltung Friedberg ist über die 115 nunmehr von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr erreichbar. Wie Haupt- und Personalamtsleiterin Cornelia Becker und Projektleiter Joachim Böhmerl mitteilen, erhalten die Anrufer bei der 115 aber nicht nur Antworten bei Fragen zu städtischen Leistungen, sondern auch Auskünfte über alle Leistungen der am 115-Verbund beteiligten Kommunen, Länder und des



Ob Bundeskanzlerin Angela Merkel über die Behördennummer 115 einen neuen Personalausweis beantragt, wissen wir nicht. Aber auch sie will bei Anrufen in Behörden künftig schneller durchkommen.
(Foto: Marijan Murat/dpa)

Bundes. Und noch etwas kommt hinzu: Mit der Teilnahme an der 115 bekennt sich die Stadt zum einheitlichen 115-Serviceversprechen: 75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen, 65 Prozent ohne eine Weitervermittlung sofort beantwortet werden. Bei komplexen Sachverhalten erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung – auf Wunsch

auch per Fax oder E-Mail. Der Anruf bei der 115 sei für die Bürger kostengünstig, sagt Becker: »Aus dem Festnetz und den meisten Mobilfunknetzen ist sie zum Ortstarif erreichbar. Kunden mit einer Flatrate können die einheitliche Behördennummer damit kostenlos erreichen.«

Weitere Infos gibt's unter www.115.de oder www.friedberg-hessen.de.

› Was ist die 115?

Bundesweit gibt es etwa 20000 Behörden in Bund, Länder und Kommunen mit ebenso vielen Rufnummern. Das soll anders werden. Die 115 soll zur Nummer für alle Behördenfragen werden. Die Verwaltungen wollen mit der Behördennummer ihren Bürgerservice verbessern: Jeder Anrufer soll als Kunde betrachtet und freundlich und kompetent beraten werden. Über die 115 erhalten Bürger sowie Unternehmen Antworten zu den häufigs-

ten Behördenanliegen. Dabei ist es egal, welche Behörde, Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. Zum Beispiel: Wo kann man einen neuen Personalausweis oder BAföG beantragen? Oder: Wie meldet man ein Gewerbe an?

Die teilnehmenden Kommunen, Länder- und Bundesbehörden speisen das 115-Wissensmanagement mit den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen. So

kann jedes 115-Servicecenter häufige Fragen sofort und in gleicher Qualität beantworten. Die Vorteile: Die 115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig, versprechen die Behörden. Eine aufwendige Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt, die meisten Anfragen könnten sofort beantwortet werden. Kann keine direkte telefonische Auskunft gegeben werden, wird eine Rückmeldung garantiert. (pm)