

## **Behördennummer 115: Bekanntheit in Berlin am größten**

Bundesweite Befragung zeigt große Unterschiede zwischen den Bundesländern

**Berlin, 05.06.2019** – Die Bekanntheit der zentralen Behördenrufnummer 115 ist in Berlin am größten. Dies hat eine repräsentative Befragung des Allensbacher Instituts für Demoskopie<sup>1</sup> ermittelt. Der telefonische Service gibt Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zu regionalen und überregionalen Behördenanliegen und Verwaltungsleistungen. In Berlin wird die 115 als Bürgertelefon seit 2011 vom IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ Berlin) betrieben. Durchschnittlich 5.000 Anrufe werden täglich entgegengenommen und beauskunftet.

72 Prozent der Hauptstädter kennen die einheitliche Behördennummer auf Nachfrage, 42 Prozent konnten sogar spontan die Rufnummer 115 nennen. Die Befragung zeigt auch die großen Unterschiede zwischen den Bundesländern: In Bayern (32 Prozent) und Hessen (35 Prozent) ist die einheitliche Behördennummer erst bei rund einem Drittel der Bürgerinnen und Bürger bekannt. Nach Berlin ist sie im Norden (Schleswig-Holstein, Hamburg und Bremen) am bekanntesten – bei rund der Hälfte der Bevölkerung (56 Prozent).

Im ITDZ Berlin sind rund 190 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im eigenen, modernen Service Center von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 bis 18:00 Uhr für alle Fragen zu den Leistungen der 101 Berliner Behörden, anderer Landesverwaltungen im 115-Verbund sowie der Bundesverwaltung erreichbar. Durchschnittlich 5.000 Anrufende täglich erkundigen sich über Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren, notwendige Unterlagen und Kontaktdaten der Ansprechpartner. Auf Wunsch können sie über die 115 direkt einen Termin in der zuständigen Behörde vereinbaren.

„Mit unseren Bürgerservices wollen wir den Berlinerinnen und Berlinern den Alltag erleichtern. Mit der 115 gelingt uns das jeden Tag“, sagt Ines Fiedler, Vorständin ITDZ Berlin. „Das Bürgertelefon ist nach wie vor die Anlaufstelle Nummer 1 für Fragen zu Dienstleistungen der Verwaltung. Unser Angebot haben wir im vergangenen Jahr um eine automatische Spracherkennung ergänzt, unseren Service werden wir in Zukunft auch mehrsprachig anbieten.“

Die 115 ist ein gemeinsamer Service von Bund, Ländern und Kommunen auf freiwilliger Basis. Aktuell beteiligen sich zwölf Bundesländer, 88 Bundesbehörden und zahlreiche Landesbehörden. Das Land Berlin ist bereits 2007 als Modellregion im 115-Verbund gestartet und hat damit bundesweit eine Vorreiterrolle.

<sup>1</sup> Die Entwicklung der Bekanntheit der einheitlichen Behördennummer 115, Ergebnisse einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung im Februar 2019 im Trendvergleich, Institut für Demoskopie Allensbach

### **Über das ITDZ Berlin:**

*Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist der zentrale IT-Dienstleister für die Berliner Verwaltung und unterstützt die Hauptstadt beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT). Das ITDZ Berlin berät und unterstützt die Verwaltung bei IT-Projekten sowie bei der Beschaffung von IT- und Telekommunikations-Hardware und -diensten.*

*Gemeinsam mit dem Land Berlin arbeitet das ITDZ Berlin zudem an der Umsetzung zentraler E-Government Projekte. Als einer der führenden kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland verstehen wir uns als Initiator und Motor für eine serviceorientierte, moderne und digitale Hauptstadtverwaltung. Dabei setzt das ITDZ Berlin auf hohe Sicherheitsstandards und agiert als Schnittstelle zwischen Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und anderen öffentlichen IT-Dienstleistern. Tagtäglich unterstützen wir die rund 100.000 Mitarbeitenden in den Senats- und Bezirksverwaltungen, bei der Polizei und Feuerwehr, sowie den Gerichten und vielen weiteren öffentlichen Einrichtungen bei ihrer Arbeit für die 3,6 Millionen Bürgerinnen und Bürger Berlins. [www.itdz-berlin.de](http://www.itdz-berlin.de)*