

Einheitliche Behördennummer 115

Der telefonische Bürgerservice für die moderne Verwaltung



www.115.de



Grußwort

Die einheitliche Behördennummer 115 ist ein Erfolg. Was auf dem IT-Gipfel 2006 zunächst als Idee geboren wurde, hat sich nach einem erfolgreichen zweijährigen Pilotbetrieb zu einem Regelbetrieb mit Teilnehmern aus vielen Regionen Deutschlands entwickelt. Mit der 115 haben die Bürgerinnen und Bürger in den teilnehmenden Regionen einen direkten telefonischen Draht in die Verwaltung. Über das nächstgelegene kommunale Servicecenter erhalten sie schnelle, kompetente, umfassende und freundliche Auskünfte, ganz gleich ob zu kommunalen, Landes- oder Bundesleistungen. Die 115 steht für Transparenz und Bürgernähe.

Das mit allen 115-Partnern vereinbarte Serviceversprechen wird gehalten: Mehr als 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen, mehr als 65 Prozent der Anfragen werden beim ersten Kontakt abschließend beantwortet. Der Behördennummer wird daher allseits ein guter Service bescheinigt. Das ist eine solide Basis für den weiteren Ausbau des 115-Verbundes. Dieser ist ein herausragendes Beispiel für eine gelungene ebenen- und behördenübergreifende Kooperation und erfolgreiche Vernetzung föderaler Strukturen.

Ein wichtiges Ziel des Regelbetriebs ist es, die 115 weiter auszubauen und sie als hochwertigen Service für alle Bürgerinnen und Bürger bundesweit zu etablieren.

Machen auch Sie mit – im Interesse unseres Landes!

Cornelia Rogall-Grothe
Staatssekretärin im
Bundesministerium des Innern
Beauftragte der Bundesregierung
für Informationstechnik



Cornelia Rogall-Grothe

Inhalt

1	Die Einheitliche Behördennummer: Was ist die 115?	3
2	Organisation: Wie ist die 115 entstanden und wie ist sie organisiert?	8
3	Teilnahme: Wie kann ich mich der 115 anschließen?	10
4	Service und Qualität: Was kann die 115?	14
5	Wissensorganisation: Wie wird das Wissen der 115 organisiert?	20
6	Telefonie: Was passiert, wenn ich die 115 wähle?	24
7	Technik: Wie werden die Teilnehmer technisch eingebunden?	28
8	Kommunikation: Wie wird die 115 bekanntgemacht?	30
9	Unterstützung: Wo erhalte ich weitere Informationen zur 115?	34

1 Die Einheitliche Behördennummer: Was ist die 115?

Ziel der Einführung der 115 ist es, allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit der einheitlichen Behördennummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten. Bundesweit gibt es heute circa 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen. Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde. Welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anruferinnen und Anrufer keine Rolle mehr. Die einheitliche Behördennummer 115 ermöglicht eine neue Dimension des Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

Ein telefonischer Bürgerservice der öffentlichen Verwaltung ist auch in Zeiten des Internets sinnvoll. Erhebungen der Teilnehmerkommunen haben gezeigt, dass in der Vergangenheit nicht einmal 50 Prozent der Anrufer ihre Verwaltung oder die für sie zuständige Stelle erreichten. Im Klartext: Jeder zweite Anrufer erreichte entweder keinen Ansprechpartner in der Verwaltung oder erhielt keine Antworten auf seine Fragen. Und das, obwohl das Telefon auch heute noch der am häufigsten genutzte Weg der Bürger zur Kontaktaufnahme mit der Verwaltung ist. Selbst bei den Internetnutzern nehmen rund 70 Prozent immer noch über das Telefon den Kontakt mit Behörden auf. Dass Anrufer bei der 115 die Verwaltung schnell erreichen und eine Antwort erhalten, ist Teil des Serviceversprechens der 115 (siehe auch Kapitel 2).

Mit der einheitlichen Behördennummer 115 reagieren Bund, Länder und Kommunen auf die veränderten gesellschaftspolitischen Rahmenbedingungen: steigende Mobilitätsströme, die Entvölkerung ländlicher Räume, weniger Verwaltungseinrichtungen vor Ort und die Alterung der Bevölkerung. Gerade in den Kommunalverwaltungen finden stetige Restrukturierungen statt, die zu einer personellen Ausdünnung der Verwaltungsstellen führen. Damit geht die Gefahr einher, dass die Wege für Verwaltungskunden weiter, die Servicezeiten eingeschränkt und die Durchlaufzeiten länger werden. Umso bedeutender ist deshalb das Angebot eines leistungsstarken und verlässlichen telefonischen Zugangs zur Verwaltung.

Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

Anruferinnen und Anrufer erhalten unter einer leicht zu merkenden Rufnummer unabhängig von lokalen Zuständigkeiten schnelle und verlässliche Auskünfte. Die 115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig:

- Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr aufwändig recherchiert werden.
- Ohne den komplexen Verwaltungsapparat im Detail verstehen zu müssen, erhalten Anruferinnen und Anrufer verständliche und verlässliche Auskünfte.
- Durch gezielte Information vorab können unnötige Behördengänge vermieden werden.
- Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei der 115 nicht.



Welche Gründe sprechen für die 115?

Was bringt die 115 den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft?

- Die Verwaltung ist zu einheitlichen Servicezeiten zuverlässig erreichbar.
- Die Anliegen können überwiegend direkt beim ersten Anruf geklärt werden.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 115-Servicecentern sind verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer.
- Die 115 versteht sich als lernende Organisation: Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot stetig optimiert.
- Das zugrundeliegende Wissensmanagementsystem kann flexibel und kurzfristig angereichert werden, damit die Bürgerinnen und Bürger auch zu tagesaktuellen Geschehnissen Auskunft erhalten können.



Nutzen für Politik und Verwaltung

Was bringt die 115 der Verwaltung?

Den Bürgerinnen und Bürgern wird mit der 115 ein moderner telefonischer Bürgerservice geboten. Hierbei orientiert sich die Verwaltung direkt an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger und sorgt im gleichen Schritt für einfachere Verwaltungsprozesse. Gleichzeitig profitieren auch die Verwaltungen von der Einführung der Behördennummer 115, da hierfür Verfahren optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können.

- **115 ist DER neue telefonische Bürgerservice:**
Der einzige telefonische Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, Service und standardisiertem Serviceversprechen.
- **115 schafft eine bürgernahe Verwaltung:**
Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die Bürger- und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.
- **115 entlastet die Verwaltung:**
Die Fachebene der Verwaltungen wird durch allgemeine Auskünfte weniger beansprucht, da die meisten Anfragen bereits im Erstkontakt mit den Servicecentern beantwortet werden. Hierdurch werden nicht nur die Arbeitsabläufe innerhalb der Verwaltungen optimiert, mittelbar führt die Entlastung auch zu Kosteneinsparungen. Die 115 bündelt in Servicecentern stetig wiederkehrende und häufig anfallende telefonische Anfragen der Bürgerinnen und Bürger und lässt diese durch speziell für diese Aufgabe qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten. Somit steigert die 115 die Wirtschaftlichkeit der

Verwaltungen und bietet einen standardisierten telefonischen Bürgerservice auf einem neuen Niveau.

Beispiel: Das Servicecenter Wuppertal hat über drei Jahre acht Stellen in der Fachverwaltung durch die Einrichtung des Servicecenters eingespart.

■ **115 optimiert das Angebot der telefonischen Servicecenter:**

Die Einführung der 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse verbessert und professionalisiert werden – dazu gehören die Verbesserung des Serviceangebots, systematisches Beschwerde- und Fallmanagement, ein einheitliches Wissensmanagement und vieles mehr.

Beispiel: Die Stadt Bielefeld hat den Geschäftsprozess „Beschwerden über nicht geleerte Mülltonnen“ optimiert. Vor Einrichtung des Servicecenters sind diese Beschwerden über die Telefonvermittlung an den Umweltbetrieb weitergeleitet worden. Von dort wurde den Betriebsmeistern eine Information in Papierform zugeleitet. Heute werden diese Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern durch das Servicecenter direkt im Fachverfahren aufgenommen, und das Servicecenter kann den Bürgerinnen und Bürgern den Grund für die fehlende Leerung und den voraussichtlichen Leerungstermin mitteilen.

■ **115 ist als neue Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht:**

Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein „Qualitätssiegel“ für die eigene Verwaltung. Dies gewährleistet der Verbund, indem er diejenigen, die den 115-Service vor Ort aufbauen, unterstützt.

Beispiel: Der Kreis Lippe integriert die 115 als Qualitätsaussage und -maßstab in sein Stadtmarketing.



Kreis Lippe

■ **115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse:**

Durch objektive Daten über die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger wird erkennbar, wo den Bürger „der Schuh drückt“. Schnell und für jedes Servicecenter verfügbar, können Informationen im 115-Wissensmanagement ausgewertet, bereitgestellt und aktualisiert werden. Die 115 ist somit auch ein wichtiges Instrument für Teilhabe und Qualitätsmanagement. Sie bietet der Politik und der Verwaltung Informationen darüber, welche Bedürfnisse und Fragen die Menschen vor Ort wirklich haben.

Beispiel: Bei der Einführung des Bildungspakets Anfang 2011 wurde schnell deutlich, dass die Bürgerinnen und Bürger einen hohen Informationsbedarf zu diesem Thema hatten, bevor die Umsetzung in den Kommunen abschließend geregelt und die Zuständigkeiten geklärt waren. Das zuständige Bundesministerium hat daraufhin Grundinformationen bereitgestellt, sodass den Bürgerinnen und Bürgern über die 115 eine Erst-Information durch die Servicecenter gegeben werden konnte.

- **115 stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch untereinander:**
Die 115 wächst von unten nach oben. Kommunen, Länder und Bund gestalten die 115 zusammen. Die Zusammenarbeit basiert auf Gemeinsamkeit, Gegenseitigkeit und der engen Einbeziehung aller Beteiligten. Expertise und Erfahrungen werden ausgetauscht und gegenseitig nutzbar gemacht.

Beispiel: Aktuelle Informationen wie zum Beispiel zu den Auswirkungen des Tsunamis in Japan 2011 oder zu Grippewellen werden schnell in den Verbund gegeben und bei Bedarf aktualisiert. Auch Fragen zu regionalen Ereignissen wie zum Beispiel zu Landesgartenschauen oder zum rheinischen Karneval können durch die standardisierte Bereitstellung von Informationen im Wissensmanagement schnell einheitlich beantwortet werden.

Wer nimmt an der 115 teil?



Teilnehmer am 115-Verbund

Seit dem Start der einheitlichen Behördennummer 115 im Jahr 2009 wächst die Zahl der Teilnehmer stetig. Eine ständig aktuelle Übersicht der teilnehmenden Kommunen, Länder und Bundesbehörden ist auf der Website der 115, unter www.115.de, zu finden.

Kommunen

Die Kommunen bilden das Herzstück der einheitlichen Behördennummer. Sie sind mit ihren Servicecentern die erste Kontaktstelle für die Bürgerinnen und Bürger. Dabei sind Kommunen aller Größenordnungen im Verbund vertreten: Von den Stadtstaaten, den kreisfreien Städten über die Einbindung von Landkreisen und deren kreisangehörigen Kommunen bis hin zur Beteiligung einzelner kreisangehöriger Kommunen reicht das Spektrum der kommunalen 115-Teilnehmer.

Die kommunale Ebene stellt auf Grund der Vielzahl von Vollzugsaufgaben auch die größte Anzahl an Leistungsinformationen für die 115 zur Verfügung:

Beispiele für nachgefragte Leistungen der Kommunen:

- Ich ziehe von Köln nach Hamburg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?
- Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

Länder

Die Länder haben im 115-Service zwei Funktionen. Zum einen sind sie selbst Teilnehmer am Verbund. Hierfür stellen sie Auskünfte zu häufig nachgefragten Leistungen der Landesebene bereit und nehmen Anfragen zur Klärung komplexerer Anliegen entgegen. Darüber hinaus unterstützen sie in Zusammenarbeit mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern die an der 115 beteiligten Kommunen ihres Landes und helfen dabei, weitere Kommunen für den Verbund zu gewinnen.

Beispiele für nachgefragte Leistungen der Länder:

- Muss ich für einen Universitätsbesuch Studiengebühren bezahlen?
- Habe ich als Angestellter jedes Jahr ein Anrecht auf Bildungsurlaub?
- Welche Ermäßigungen erhalte ich als Schwerbehinderter?
- Wie kann ich den Freibetrag für mein Kind bei der Steuer geltend machen?

Bund

Die Bundesverwaltung ist mit 88 Bundesbehörden umfassend an der 115 beteiligt. Diese stellen mehr als 500 Informationen zu Leistungen und Themen des Bundes bereit. Den 115-Servicecentern werden dadurch abschließende Auskünfte zu Leistungen des Bundes oder zielgenaue Weiterleitungen an Service- und Sonderrufnummern des Bundes ermöglicht.

Beispiele für nachgefragte Leistungen des Bundes:

- Kann ich mir die Praxisgebühren erstatten lassen?
- Was für Souvenirs darf ich aus dem Urlaub mitbringen?
- Wo kann ich mich für den Bundesfreiwilligendienst bewerben?
- Wie hoch wird meine voraussichtliche Rente sein?

Das Serviceversprechen

Alle drei Verwaltungsebenen haben sich auf ein einheitliches Serviceversprechen geeinigt. Dieses definiert den Qualitätsanspruch der 115:

- 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 durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Was verspricht die 115?



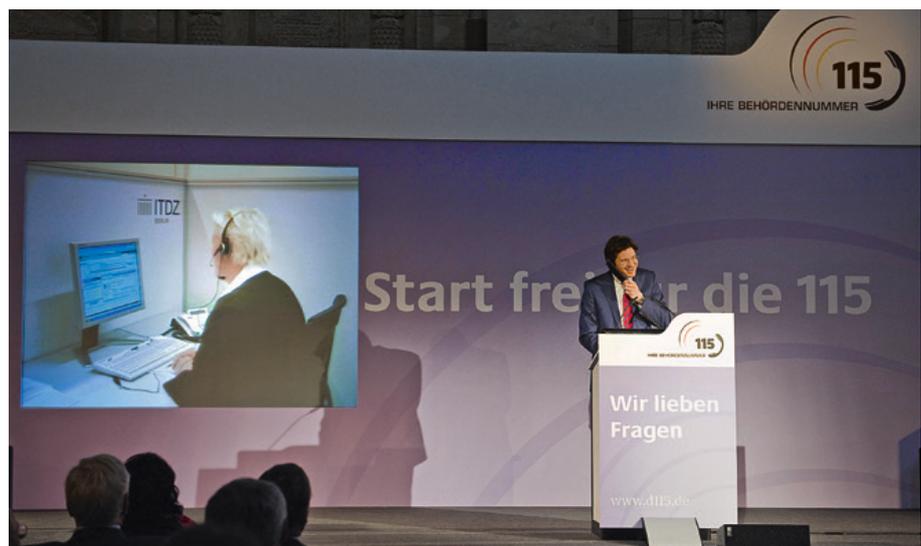
2 Organisation: Wie ist die 115 entstanden und wie ist sie organisiert?

Organisation

Wie ist die Idee der 115 entstanden?

Vom Projektauftrag bis zum Regelbetrieb

Der Startschuss für das Projekt 115 erfolgte am 19. März 2007. Die E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern erteilten dem Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen den Projektauftrag, die technischen, organisatorischen und rechtlichen Maßnahmen zur Umsetzung der einheitlichen Behördennummer 115 zu ergreifen und gemeinsam mit ersten Teilnehmern von Bund, Ländern und Kommunen in einen zweijährigen Pilotbetrieb zu starten. Der Betrieb begann am 24. März 2009 mit 13 kreisfreien Städten und Landkreisen, die die 115 für rund zehn Millionen Einwohner freischalteten. Mit Pilotstart beteiligten sich zudem vier Bundesländer und 14 Bundesbehörden an der 115. Rund eineinhalb Jahre später legte der IT-Planungsrat mit dem Beschluss vom 24. September 2010 die Grundlage für die Überführung der 115 in den Regelbetrieb. Damit wurden die organisatorischen und finanziellen Festlegungen für eine deutschlandweite Einführung der 115 getroffen. Nach dem erfolgreichen Abschluss der Pilot- und Projektphase startete am 14. April 2011 offiziell der Regelbetrieb der 115.



Der Parlamentarische Staatssekretär im Bundesministerium des Innern Dr. Ole Schröder zum Start in den Regelbetrieb.

Wie wird die 115 finanziert?

Um einen dauerhaft funktionsfähigen und leistungsstarken Betrieb der 115 sicherzustellen, wurde zwischen den föderalen Ebenen ein rechtlicher Rahmen für die freiwillige Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen geschaffen und in drei Grundlagendokumenten (Verwaltungsvereinbarung, Charta und Geschäftsordnung) festgelegt. Die Finanzierung der zentralen Infrastruktur einschließlich des Personals der im Bundesministerium des Innern ansässigen Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 wird von Bund und Ländern gemeinsam getragen. Die Kommunen stellen die dezentrale Infrastruktur vor Ort bereit.

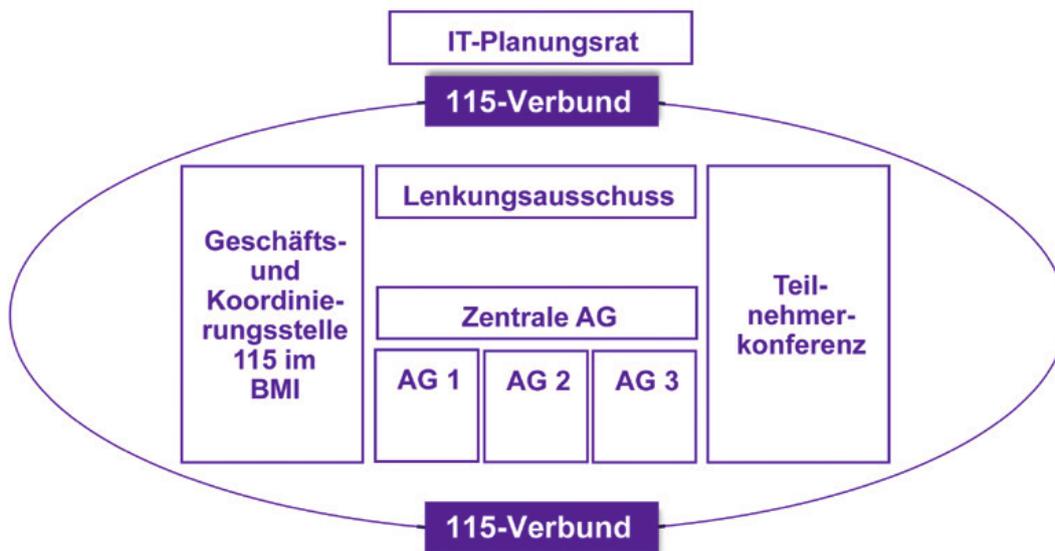


Abb. 1: Gesamtorganisation des 115-Verbandes

Ziel des 115-Verbandes ist es, den 115-Betrieb auf einem gleichbleibend hohen Serviceniveau zu sichern und den 115-Service weiterzuverbreiten. In einem Verbund mit vielen Teilnehmern auf allen föderalen Ebenen ist eine bestmögliche interne Organisation notwendig, um die gesetzten Ziele zu erreichen. Bund, Länder und Kommunen gestalten als gleichwertige Partner den 115-Verband gemeinsam. Dies spiegelt sich auch in den Gremien der 115 wider.

Der **Lenkungsausschuss** besteht aus jeweils drei hohen Vertretern der Kommunen, der Länder und des Bundes. Als zentrale Entscheidungsinstanz im 115-Verband fasst er die grundlegenden Beschlüsse.

Auf fachlicher Ebene stellt die **Zentrale AG** das Beschlussgremium des 115-Verbandes dar. Die Mitglieder der Zentralen AG und des Lenkungsausschusses werden durch die **115-Teilnehmerkonferenz** für jeweils zwei Jahre gewählt. Darüber hinaus bieten fachliche Arbeitsgruppen die Plattform für einen thematischen Erfahrungsaustausch im 115-Verband und bereiten Entscheidungen in der Zentralen AG vor. Derzeit gibt es eine **AG Betrieb**, eine **AG Qualitätsmanagement** und eine **AG Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**, in denen sich die Teilnehmer engagieren.

Unterstützt werden die Gremien durch die **Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115**. Sie nimmt als operative Ebene die Aufgaben der Steuerung des 115-Services wahr. Sie koordiniert die Gremien, stellt die zentrale technische Infrastruktur bereit, unterstützt Maßnahmen zur Partnergewinnung und führt das Qualitätsmanagement sowie zentrale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit durch.

Wie ist die Organisation der 115 aufgebaut?

3 Teilnahme: Wie kann ich mich der 115 anschließen?

Wer kann an der 115 teilnehmen?

Der 115-Verbund wächst: Immer mehr deutsche Verwaltungen etablieren den telefonischen Bürgerservice. Die Teilnahme an der 115 erfolgt auf freiwilliger Basis und ist gekennzeichnet durch die erfolgreiche Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund. Die Kommunen können mit der 115 nicht nur ihren Bürgern einen besonderen Service anbieten, sondern zugleich ihre Prozesse modernisieren und effizienter gestalten. Viele Städte und Gemeinden, die sich an der 115 beteiligen, zeigen überzeugend die Effizienzvorteile von Servicecentern und damit auch, dass sich eine Beteiligung am 115-Verbund rechnet.

Die Stärken des 115-Verbunds und somit auch der Nutzen für die Bürger werden allerdings nur dann vollständig wirksam, wenn sich Bundes-, Landes- und kommunale Ebene gemeinsam am Service beteiligen und somit möglichst viele Anliegen der Bürger beantwortet werden können.

115 – nur für große Städte?

Insbesondere in Landkreisen, kreisangehörigen Städten und Gemeinden kommen die Vorteile der ebenenübergreifenden Zusammenarbeit voll zum Tragen. Die Frage nach der Zuständigkeit entfällt für den Bürger, da er Informationen aus seiner Gemeinde, seinem Landkreis oder, wenn erforderlich, auch zu Landes- und Bundesleistungen erhält. Für kleine und mittelgroße Kommunen wäre das Serviceversprechen mit einer Beantwortungsquote von 65 Prozent der Anfragen im Erstkontakt sowie einer Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr nur schwer umsetzbar. Deshalb nutzen bereits heute auch viele kreisangehörige Kommunen die Synergieeffekte, die sich durch den Betrieb eines gemeinsamen Servicecenters ergeben. Innerhalb der ersten drei Jahre des 115-Services hat sich so die Anzahl der Teilnehmer aus dem kreisangehörigen Raum fast verfünffacht.



Beispiel: Im Servicecenter der Landeshauptstadt Saarbrücken arbeiten derzeit 13 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein weiterer Ausbau durch den Beitritt von Landkreisen und Kommunen im Saarland ist fest geplant. Das Servicecenter wird durch einen städtischen Eigenbetrieb betrieben und ist Partner des Zweckverbandes eGo-Saar in Kooperation mit der Staatskanzlei. Bürgerinnen und Bürger aus dem Saar-Pfalz-Kreis sowie aus einzelnen Städten und Gemeinden anderer Nachbarkreise werden von dort ebenfalls beauskunftet. Der Landkreis Merzig-Wadern im Norden des Saarlandes unterhält im Landratsamt ein eigenes Servicecenter. Von dort werden Überläufe und Randzeiten nach Saarbrücken geleitet. Das Saarland hat im März 2013 eine Flächendeckung von 50 Prozent erreicht.

Der Kreis Lippe hat ein eigenes Servicecenter aufgebaut und die 115 aus dem Kreisgebiet ins Kreishaus geroutet. Von den 16 kreisangehörigen Städten und Gemeinden stellen mittlerweile zehn Kommunen die erforderlichen Datensätze für die 115 bereit. Mit einer Gemeinde hat der Kreis Lippe eine Vereinbarung über die Betreuung der Telefonzentrale in Randstunden getroffen. Dieses Modell will der Kreis Lippe mit weiteren interessierten kreisangehörigen Kommunen ausbauen.

Welche Möglichkeiten zur Teilnahme an der 115 gibt es?

Eigenes Servicecenter oder Anschluss an bestehendes Servicecenter

Die Teilnahme am 115-Verbund ist allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland möglich. Um die 115 vor Ort für die Bürgerinnen und Bürger nutzbar zu machen, wird ein 115-Servicecenter benötigt. Neben dem Aufbau eines eigenen Servicecenters kann die Teilnahme am 115-Verbund auch über die Integration in ein bestehendes Servicecenter erfolgen. Für jede Kommune wird im 115-Verbund die passende Lösung gefunden.

Der Auf- oder Ausbau eines eigenen Servicecenters stellt für Großstädte im Regelfall keine größere Hürde dar. Für kleinere und mittelgroße Kommunen bietet es sich aus wirtschaftlichen Überlegungen an, das „Volumen“ zu bündeln und ein Servicecenter gemeinsam mit anderen Kommunen, der Kreisverwaltung beziehungsweise in interkommunaler Zusammenarbeit mit mehreren Kommunen aufzubauen oder sich an bereits existierende Servicecenter anzuschließen. Technisch ist der Anschluss an den 115-Verbund in vielfältigen Modellen möglich. Die Kommunen schaffen die entsprechenden organisatorischen Infrastrukturen.

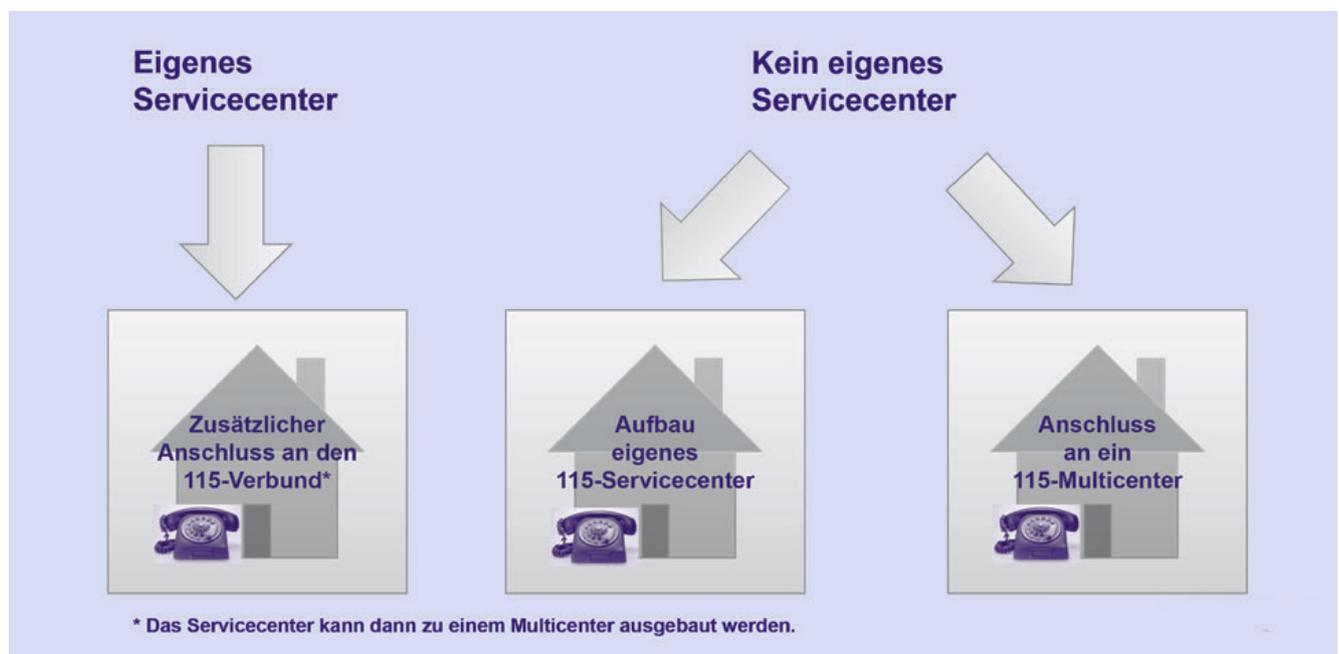


Abb. 2: Beteiligungsmodelle am 115-Verbund für Kommunen

Wer hilft mir beim Aufbau der 115 in meiner Kommune?

Egal welche Anbindungsmöglichkeit gewählt wird, die 115-Verbundteilnehmer sowie die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützen die Ansprechpartner ab dem ersten Tag ihrer Interessensbekundung. Hierbei helfen auch 115-Grundlagendokumente für den Servicecenteraufbau beziehungsweise für die Teilnehmerintegration in den 115-Verbund.

Insbesondere beim Servicecenteraufbau kann der Verbund mit seinem enormen Wissen im Bereich des telefonischen Bürgerservices wichtige Unterstützung liefern, die zu kürzeren Planungs-, Entscheidungs- und Realisierungszeiten führen kann. „Wissen für andere nutzbar machen“ ist dabei ein zentrales Motto des 115-Verbunds.

Beispiel: Die Stadt Wolfsburg wurde beim Aufbau ihres Servicecenters von den Städten Oldenburg und Bielefeld unterstützt. So gab es Rat zur Infrastrukturbeschaffung, Personalauswahl, Informationsbereitstellung und Raumeinrichtung sowie Besichtigungstermine in den bestehenden Servicecentern. Die Wolfsburger konnten jederzeit Fragen stellen, die fachkundig beantwortet wurden. Heute berät das Servicecenter Wolfsburg interessierte Kommunen und unterstützt diese beim Anschluss an den 115-Verbund.

Länder mit Doppelfunktion

Welche Aufgaben haben die Länder bei der 115?

Die Beteiligung der Länder ist ein wichtiger Erfolgsgarant für die 115. Die Länder übernehmen mit der Teilnahme an der 115 eine Doppelfunktion. Zum einen können sie den Bürgerservice ihrer Landesverwaltung und der Kommunen in ihrem Land verbessern, wenn sie Kommunen zur Teilnahme an der 115 gewinnen. Durch die Bereitstellung von Informationen für das 115-Wissensmanagement profitieren die Länder zum anderen von ihrer Teilnahme am 115-Verbund, indem bundesweit Bürgeranfragen zu ihrer Landesverwaltung bereits durch die 115-Servicecenter beantwortet werden. Von standardisierten und kontinuierlich gepflegten Landesleistungen profitieren aber auch die Kommunen. So ist beispielsweise über die Nutzung der Landes-Serviceportale die Informationsbeschaffung und -pflege deutlich einfacher und schneller möglich.

Auch die Landesebene kann in unterschiedlicher Form eingebunden werden. Die nachfolgende Grafik zeigt die Einbindungsmöglichkeiten einer Landesbehörde auf:

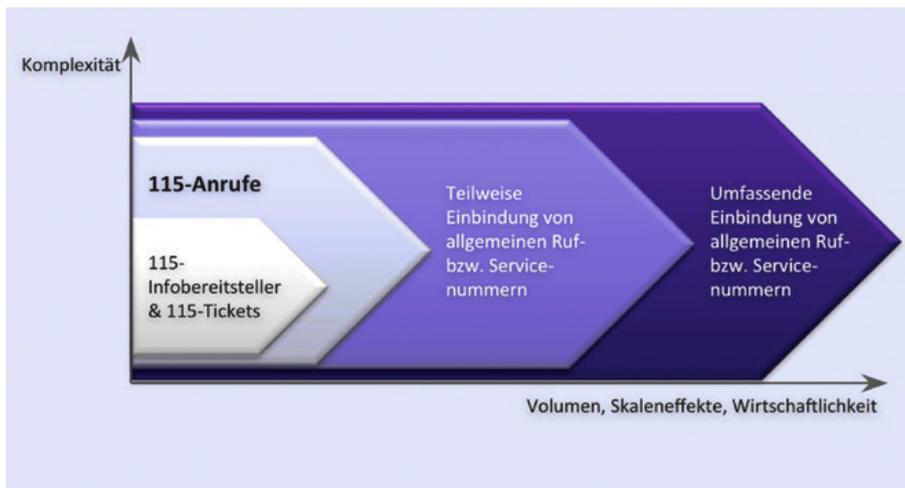


Abb. 3: Einbindung von Landesbehörden

Der Bund ist komplett eingebunden

88 Bundesbehörden und -institutionen mit über 500 Leistungsinformationen beteiligen sich inzwischen am 115-Service. Die Bundesebene wird zukünftig besonderes Augenmerk auf den Ausbau der inhaltlichen Beteiligung legen. So können die Länder durch sogenannte Bundes-Stammtexte zu Leistungsinformationen, die auf Bundesebene geregelt und durch die Länder ausgeführt werden, entlastet werden. Zukünftig muss nicht mehr jedes Land zum Beispiel zum Thema Elterngeld alle Informationen eigenständig erstellen und pflegen. Die Bundesebene unterstützt so auch die Einheitlichkeit der Auskunft zu gleichen Verwaltungsleistungen.

Welche Aufgaben hat der Bund bei der 115?

Mit uns können Sie Stadt-Land-Bund spielen:
115

Von der nächsten Kfz-Zulassungsstelle bis zum Bundesverkehrsministerium: Unter der 115 können Sie Fragen zu Ihrer Verwaltung vor Ort, aber auch zu Landes- und Bundesbehörden stellen. Sie erreichen die 115 wochentags von 8 bis 18 Uhr. Wenn eine Anfrage weitergeleitet werden muss, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf. Weitere Informationen, auch zu den Tarifen, finden Sie im Internet unter www.115.de.

Wir lieben Fragen



4 Service und Qualität: Was kann die 115?



Mit dem „115-Serviceversprechen“ und einem kontinuierlichen Qualitätsmanagement garantiert der 115-Verbund einen guten Service mit hohem Qualitätsstandard.

Serviceversprechen

Das Serviceversprechen definiert die „Marke 115“. Die Qualität der angebotenen Leistungen ist entscheidend dafür, ob die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft die 115 akzeptieren und nutzen. Das 115-Serviceversprechen umfasst folgende für die Anruferinnen und Anrufer wichtige Aspekte:

- Servicezeiten
- Service Level
- Dienstleistungstiefe
- Gesprächsqualität und -standard

Servicezeiten

Die 115 ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar. Hiermit wird zum ersten Mal eine bundeseinheitliche Regelung für die Servicezeiten telefonischer Bürgerservices in der Verwaltung erreicht¹.

Service Level

Die Qualität eines Servicecenters zeichnet sich auch dadurch aus, wie lange es dauert, bis ein eingehender Anruf von einem Servicecenter-Mitarbeiter angenommen wird. Der in der Fachliteratur verwendete Begriff „Standard Service Level“ definiert einen Service Level von „80/20“. Dies bedeutet, dass 80 Prozent der Anrufe innerhalb von maximal 20 Sekunden entgegengenommen werden.

Das 115-Serviceversprechen sieht vor, dass mindestens 75 Prozent der 115-Anrufe innerhalb einer Frist von 30 Sekunden durch Mitarbeiter in einem 115-Servicecenter angenommen werden. Langfristig strebt der 115-Verbund einen Standard Service Level von 80/20 an.

Fallabschlussquote

Ziel bei der 115 ist es, möglichst viele Anfragen bereits im ersten Telefonat fallabschließend zu beantworten. Fallabschließend bedeutet, dass der Servicecenter-Mitarbeiter die Anfrage des Anrufers durch Auskünfte vollständig beantwortet, sodass dieser die Verwaltung kein zweites Mal mit demselben Anliegen kontaktieren muss. Als fallabschließend gilt auch die Weitervermittlung an die Fachverwaltung oder an eine konkrete Person, sofern eine solche Weitervermittlung ausdrücklich vom Anrufer gewünscht

Wann erreicht der Anrufer den 115-Service?

Wie lange dauert es, bis ein 115-Anrufer angenommen wird?

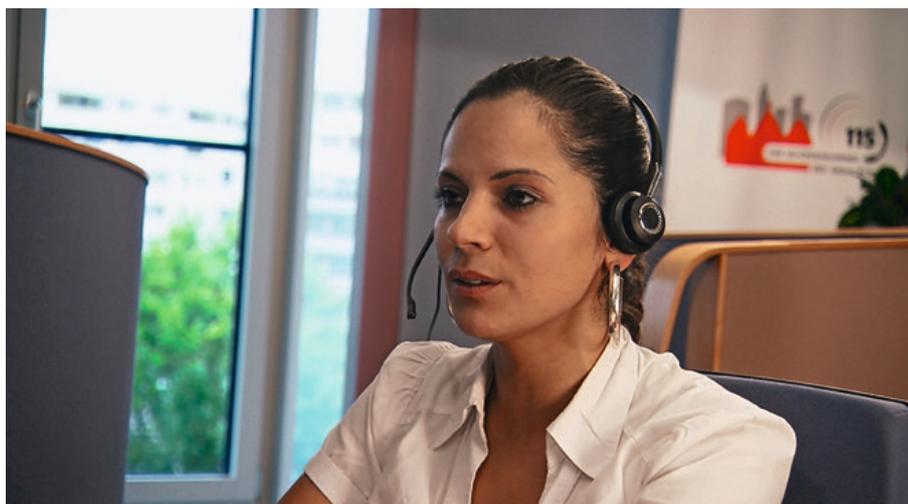
Genügt ein Anruf? Was passiert, wenn das Servicecenter nicht alle Fragen beantworten kann?

¹ Einige Servicecenter haben ihre Servicezeiten von 7 bis 19 Uhr erweitert.

wird. Schon heute werden 65 Prozent der Anrufe beim ersten Kontakt abschließend beantwortet. Langfristiges Ziel des Verbundes für 115-Anrufe ist eine Beantwortungsquote von 75 Prozent.

Weiterleitung im 115-Verbund

Kann das 115-Servicecenter im Erstkontakt eine Anfrage nicht beantworten, wird diese telefonisch weitervermittelt oder in Form einer elektronischen Nachricht weitergeleitet. Wenn eine Anfrage elektronisch weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder per Telefon.



Was erwartet den 115-Anrufer am anderen Ende der Leitung?

Gesprächsqualität und -standard

115-Anrufe werden nach einer kurzen Begrüßungsansage direkt mit einem Servicecenter-Mitarbeiter verbunden. Die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation und der persönliche Service stehen im Vordergrund.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal des 115-Verbundes ist die Freundlichkeit und die Verbindlichkeit, mit der ein Servicecenter-Mitarbeiter das Kundengespräch annimmt, durchführt und beendet. Um diese Gesprächsqualität zu gewährleisten, werden Gesprächsschulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt durchgeführt.

In Regionen, die den 115-Service noch nicht anbieten, wird vorübergehend durch eine automatische Bandansage mitgeteilt, dass diese Region derzeit noch nicht an die 115 angeschlossen ist. Der 115-Service wird zunächst nur in deutscher Sprache angeboten.

Tarife

Ein Anruf bei der 115 ist für die Bürgerinnen und Bürger kostengünstig: Sowohl aus dem Festnetz als auch aus mehreren Mobilfunknetzen ist sie zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar.

Was kostet ein Anruf bei der 115?

Gebärdentelefon

Können auch Gehörlose die 115 nutzen?

Eine wichtige gesellschaftliche Gruppe, die jeden Telefonservice nicht oder nur unter größeren Umständen nutzen kann, sind gehörlose und hörbehinderte Menschen. Mit dem Angebot des 115-Gebärdentelefon hat auch diese Gruppe einen leichten Zugang zur öffentlichen Verwaltung.



Der Präsident des Deutschen Gehörlosen-Bundes e. V. Rudolf Sailer (v. l. n. r.), Bundessozialministerin Dr. Ursula von der Leyen und der damalige Bundesinnenminister Dr. Thomas de Maizière zum Startschuss des 115-Gebärdentelefon 2010.

Wie funktioniert das 115-Gebärdentelefon?

Gehörlose und hörgeschädigte Bürgerinnen und Bürger können den 115-Service mittels Gebärdensprache und Videotelefonie nutzen. Speziell ausgebildete gehörlose und hörgeschädigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten die Fragen zu allen am 115-Service teilnehmenden Kommunen und Behörden.

Wie kann das Gebärdentelefon genutzt werden?

Um das 115-Gebärdentelefon nutzen zu können, wird ein Computer mit Kamera und Internetanschluss benötigt. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat mit Unterstützung des Deutschen Gehörlosenbundes ein Softwareprogramm entwickelt, das speziell auf die Bedürfnisse von Gehörlosen und Hörgeschädigten zugeschnitten ist. Das Programm kann auf folgender Internetseite heruntergeladen werden: <http://www.telemark-rostock.de/gebaerdentelefon>.

Dort finden sich auch weitere Informationen rund um das Gebärdentelefon.

Das Qualitätsmanagement der 115

Wie steht es um die Qualität der 115?

Um das Serviceversprechen sicherzustellen und den Service der 115 stetig zu verbessern, führt der 115-Verbund ein kontinuierliches Qualitätsmanagement durch. Das Qualitätsmanagement soll die hohe Auskunftsqualität der 115 gewährleisten. Diese kann nur durch das optimale Zusammenwirken von Mitarbeitern, Prozessen, Technik und dem Wissensmanagement der 115 erreicht werden.

Abb. 4: Erfolgsfaktoren für die Servicequalität der 115



Das Ziel des Qualitätsmanagements ist „der gut informierte und zufriedene Anrufer“. Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess wird die hohe Qualität der 115-Leistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft gewährleistet. Die Orientierung an den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger beziehungsweise Kunden steht dabei stets im Mittelpunkt aller Aktivitäten.

Übergreifendes Qualitätsmanagement im 115-Verbund

Anhand von Kennzahlen, die aus dem Serviceversprechen abgeleitet wurden, wird die Qualität der 115 fortlaufend überprüft. So werden beispielsweise die Annahmequote und die Fallabschlussquote erhoben und ausgewertet. Durch die Datenanalyse können Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und umgesetzt werden. Außerdem ermöglicht ein kontinuierliches Berichtswesen auch anonymisierte Vergleiche zwischen den einzelnen Servicecentern. Durch dieses Benchmarking ist es möglich, Best-Practice-Lösungen zu identifizieren, die dann in aufbereiteter Form für alle Teilnehmer zur Verfügung gestellt werden.

Wie wird die Qualität der 115 gemessen?

Schulungen und Coaching

Da die Qualität des 115-Services neben der Organisation und Technik insbesondere auch von der Qualifikation der Mitarbeiter abhängt, wird wie bereits im Abschnitt Gesprächsqualität erwähnt, im 115-Verbund großer Wert auf Schulungsmaßnahmen neuer sowie bestehender Teilnehmer gelegt. Neben der Wissenssuche umfassen diese Maßnahmen auch Kurse wie „Stressbewältigung am Arbeitsplatz“ oder „Teamentwicklung“. Im Bedarfsfall wird den Teilnehmern für spezielle Herausforderungen auch ein Coach zur Seite gestellt.

Qualitätssicherung

**Was passiert,
wenn die Qualität
der 115 nachlässt?**

Die Qualitätssicherung erfolgt in allen Bereichen des 115-Services, von der Informationsbereitstellung über den technischen Betrieb bis hin zur Kundenzufriedenheit. Die Qualität des gesamten 115-Services wird von jeder Stelle des Verbundes, also von jedem Servicecenter und jedem Mitarbeiter, beeinflusst. Sinkt die Qualität an einer Stelle, bedeutet dies Qualitätseinbußen für den gesamten Verbund. Um dies zu vermeiden, werden vordefinierte Maßnahmen zur Sicherung der Qualität durchgeführt: So bietet der Verbund neben 115-Schulungen auch Workshops zu spezifischen Themen an, zum Beispiel „Infobereitstellung“.



Abb. 5: Ständige Verbesserung des Systems



Qualitätsmanagementstrategie

Die Einhaltung des Serviceversprechens und die stetige Verbesserung des 115-Services sowie der Ausbau der Informationen und Leistungen für den Bürger bestimmen die Entwicklung der 115. In Anlehnung an das Qualitätsbewertungsmodell CAF (Common Assessment Framework) wird hierbei der sogenannte PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) als Methode für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess angewandt.

Wie wird die Qualität
des 115-Services
weiterentwickelt?

1. 115-Ziele planen: Qualitätsziele wie das Serviceversprechen werden definiert und Leistungsprozesse (Auskünfte) geplant
2. 115-Ziele umsetzen: vordefinierte Ziele werden durchgeführt
3. 115-Zielerreichung prüfen: systematische Analyse von Stärken und Verbesserungsbereichen – wie ist es jetzt, was haben wir und wo wollen wir hin?
4. 115-Ziele anpassen: Verbesserungsmaßnahmen werden abgeleitet, Qualitätsziele weiterentwickelt und optimiert

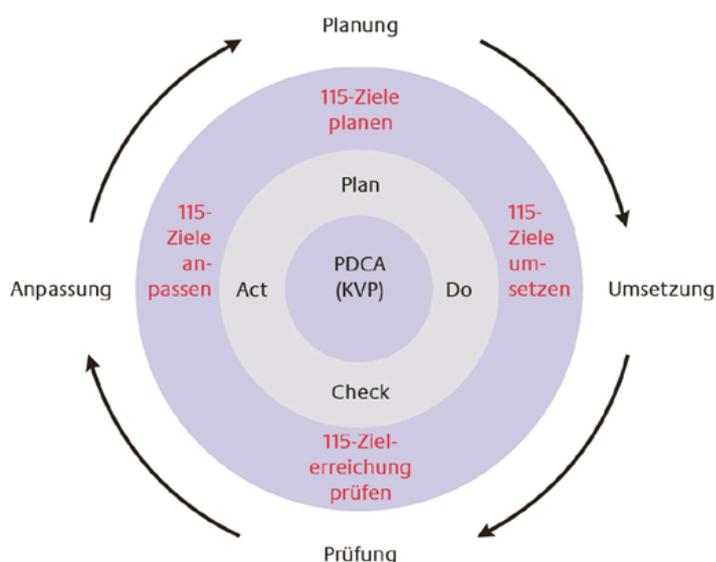


Abb. 6: Strategisches Qualitätsmanagement nach dem PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act)

Organisation

5 Wissensorganisation: Wie wird das Wissen der 115 organisiert?

Woher kommt das einheitliche Wissen der 115?

Die Verwaltungsaufgaben im föderalen Staat sind – von spezifischen Sonderaufgaben abgesehen – prinzipiell gleichartig. Ihre Zuordnung zu Organisationseinheiten und die Aufgabenerledigung folgen aber keinem bundesweit einheitlichen Schema. Zudem sind die Begriffe für Leistungen der öffentlichen Verwaltung von regionalen und soziokulturellen Sprachbesonderheiten geprägt – innerhalb der Verwaltung und auch durch ihre Kunden. Eine deutschlandweit einheitliche Strukturierung öffentlicher Leistungen erfolgt über den Leistungskatalog „LeiKa“.

In Kooperation mit der Redaktion des LeiKa wurde dieser auf die Bedarfe der 115 hin weiterentwickelt und wird heute erfolgreich bei der 115 eingesetzt. Die Nutzung des LeiKa durch die 115 trägt somit maßgeblich zu einer Harmonisierung der Begriffswelt innerhalb der öffentlichen Verwaltung bei. Darüber hinaus ermöglichen die bundesweit zusammengetragenen Synonyme, die hier einfließen, auch eine effiziente 115-Suche.

115-Leistungen von Kommunen, Ländern und Bund

Welche Auskünfte sind bei der 115 gefragt?

Analysen in bestehenden kommunalen Servicecentern und Telefonzentralen zeigen, dass Anruferinnen und Anrufer einige wenige Leistungen sehr häufig und andere, speziellere Leistungen wesentlich seltener nachfragen. Der 115-Verbund startete deshalb zu Beginn mit einem eingeschränkten Leistungsportfolio, das sich an den am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen sowie der Bundes- und Landesverwaltungen orientierte. Für die kommunalen Auskünfte, die den Schwerpunkt der Nachfragen darstellen, wurde eine Liste der Top-Leistungen festgelegt, die als Mindestvoraussetzung durch jede teilnehmende Kommune bereitzustellen und zu pflegen ist. Die Anzahl der angebotenen Leistungen wird seit der Startphase schrittweise erhöht und auch in Zukunft weiter ausgebaut.



115 – eine für alles.

Für alle, die viele Fragen, aber wenig Zeit haben: Fragen Sie die 115 – wochentags von 8 bis 18 Uhr. Der Anruf kostet aus dem Festnetz der Deutschen Telekom 7 Cent pro Minute. Preise aus anderen Festnetzen und aus Mobilfunknetzen können abweichen. Weitere Informationen unter www.d115.de.

Wir lieben Fragen


IHRE BEHÖRDENUMMER

Top-Leistungen Kommunen

Beispiele

- Personalausweis beantragen
- Melderegisterauskunft einholen
- Kraftfahrzeug anmelden
- Kraftfahrzeug ummelden
- Reisepass beantragen
- Wohnsitz ummelden
- Wohngeld beantragen
- Kinderreisepass beantragen
- Eheschließung anmelden
- Gewerbe anmelden
- Führungszeugnis beantragen
- Kraftfahrzeug abmelden
- Kraftfahrzeugkennzeichen Kurzzeit beantragen
- Halterauskunft einholen
- Baugenehmigung beantragen
- Kraftfahrzeugkennzeichen reservieren
- Wohnsitz anmelden
- Führerschein beantragen
- Feinstaubplakette beantragen
- Hund anmelden
- Zulassungsbescheinigung Teil I beantragen
- Ausbildungsförderung beantragen
- Wohnsitz bescheinigen
- Unterhaltsvorschuss beantragen
- Führerschein ersetzen
- Parkausweis für Schwerbehinderte beantragen
- Beglaubigung einholen
- Führerschein EU beantragen
- Bußgeld bezahlen
- Sperrmüll selbst beseitigen
- Wohnsitz als Nebenwohnsitz abmelden
- Fundsache Status abfragen
- Wohnberechtigungsschein beantragen
- Schwerbehindertenausweis beantragen
- Staatsangehörigkeit beantragen
- Gesundheitszeugnis für Tiere beantragen
- Sozialhilfe beantragen
- Gewerberegisterauskunft beantragen
- Anwohnerparkausweis beantragen
- Ermäßigtes Nahverkehrsticket beantragen
- Lärmbelästigung melden
- Liegenschaftskatasterauskunft einholen
- Führerschein International beantragen
- Pass für Geringverdiener beantragen
- Zulassungsbescheinigung Teil I ersetzen
- Gewerbe abmelden
- Fahrerkarte beantragen
- Kraftfahrzeugkennzeichen Ausfuhrkennzeichen beantragen
- Verpflichtungserklärung beantragen
- Reisepass vorläufig beantragen

Viele Kunden der kommunalen Servicecenter verbinden auch rechtlich eigenständige Organisationseinheiten mit ihrer Verwaltung, wie zum Beispiel Eigenbetriebe für Müll, Gas oder Wasser. Als erste Anlaufstelle wird hierbei häufig die Kommunalverwaltung angewählt. Gleichzeitig gehört es zum Selbstverständnis vieler an der 115 teilnehmenden Kommunen, gerade auch zu diesen Belangen Hilfestellungen zu geben und ein Angebot mit einfachen Auskünften, wie der Weitergabe von Telefonnummern, Adressdaten etc., bereitzustellen.

Wie erhält der 115-Anrufer eine verlässliche Auskunft?

Um eine verlässliche Auskunft bei Bürgeranfragen innerhalb des 115-Verbunds zu gewährleisten, müssen zwei Anforderungen erfüllt werden:

- Die Informationen zu den Leistungen der öffentlichen Verwaltung müssen einheitlich und verbundübergreifend zur Verfügung stehen.
- Ein möglichst großer Teil der Anfragen soll mit nur einem Anruf fallabschließend beantwortet werden.

Vorhandene Datenquellen für den Wissenspool nutzen

Wie werden die 115-Informationen organisiert?

Sämtliche Informationen für den sogenannten 115-Wissenspool werden im 115-Verbund durch die teilnehmenden Servicecenter in standardisierten Formaten bereitgestellt. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen trägt jede an der 115 teilnehmende Verwaltung selbst.

Dabei sollen nach Möglichkeit die Informationen aus bereits vorhandenen Datenquellen bereitgestellt werden – wie Internetauftritten, lokalen Wissensmanagementsystemen oder in vielen Ländern vorhandenen „Zuständigkeitsfindern“. Die Mehrfachverwendung eines einmal erstellten Inhalts spart einerseits Kosten bei der Beteiligung am 115-Verbund und fördert durch die Anwendung der 115-Qualitätsstandards andererseits die Qualität der Datenquellen.

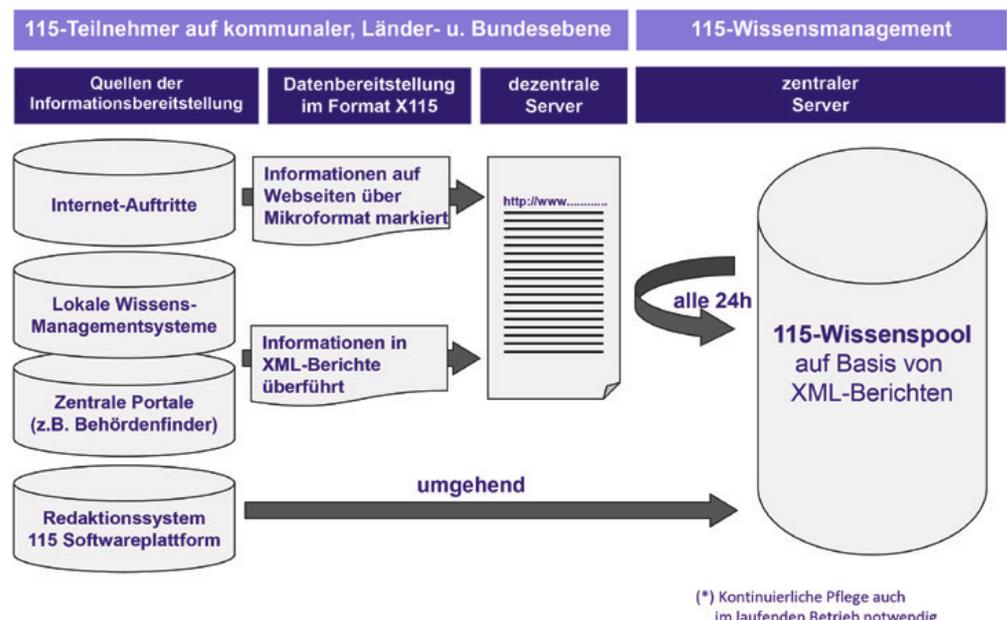


Abb. 7: 115-Informationsbereitstellung

Die 115-Wissenssuche greift auf den Wissenspool zu und erlaubt eine ebenenübergreifende Informationsabfrage. Auf diese Suche können die Teilnehmer über zwei Wege zugreifen. Einerseits ist die Suche über einen Webbrowser (Web-GUI) aufrufbar. Andererseits bietet eine XML-basierte Web-Service-Schnittstelle den Servicecentern die Möglichkeit, die 115-Suche in schon lokal vorhandene Wissensmanagementsysteme einzubinden. In beiden Fällen werden die Informationen – in Form der sogenannten Leistungsberichte – den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einheitlich strukturiert angezeigt, um eine schnelle Erfassung der Informationen sicherzustellen.

Wie werden die 115-Informationen technisch abgerufen?

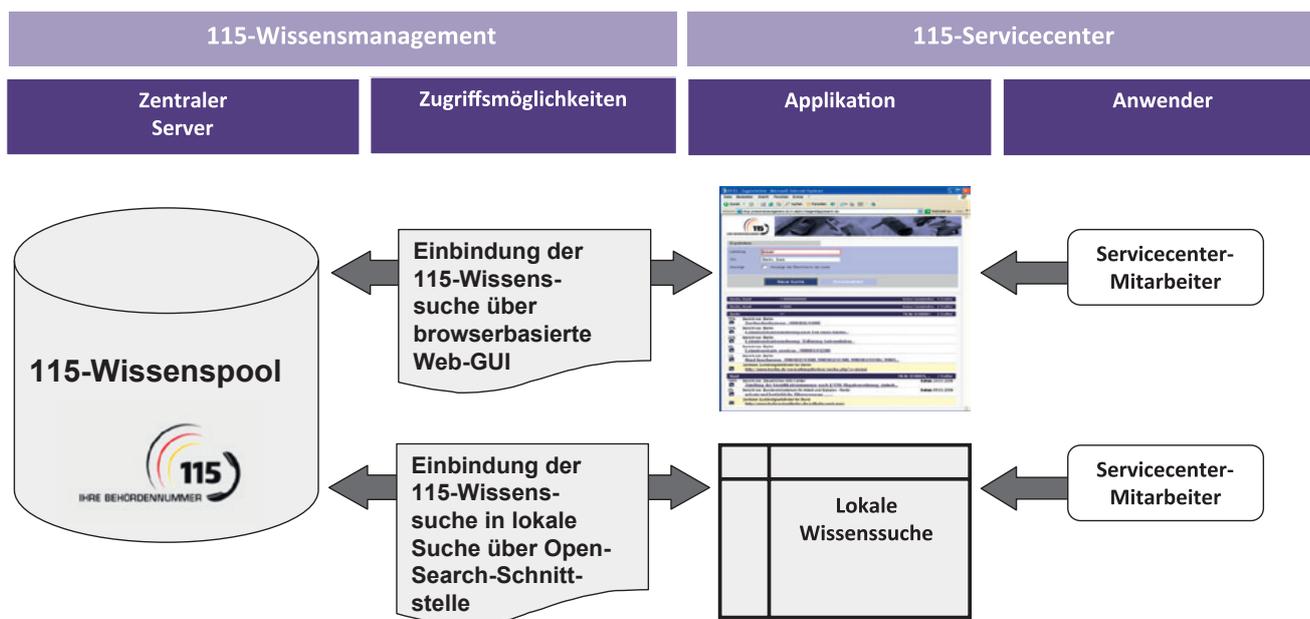


Abb. 8: Abfragen im 115-Verbund

Die eigentliche Suchfunktion basiert auf der Abfrage der gewünschten Leistung (a) in Kombination mit dem nachgefragten Ort (b). Die besondere Effizienz der 115-Wissenssuche beruht dabei auf der Zuhilfenahme zusätzlicher Datenkataloge wie zum Beispiel des Gemeindeverzeichnisses oder des Leistungskataloges (LeiKa), die der besseren Auswertung der beiden Suchkriterien Leistung und Ort dienen. Mithilfe des sogenannten Regionalschlüssels aus dem Gemeindeverzeichnis können Verwaltungen örtlich schnell und eindeutig identifiziert werden. Die Verwaltungsleistungen wiederum, deren Bezeichnungen regional sehr verschieden sind, werden mithilfe des LeiKa eindeutig bestimmt.



Abb. 9: Die Wissenssuche

6 Telefonie: Was passiert, wenn ich die 115 wähle?

Wie kommt die 115 ins Netz?

Hinter der einheitlichen Behördennummer 115 steht die Idee, eine kurze, einfach zu merkende Telefonnummer anzubieten, die ohne Vorwahl erreichbar ist. Anrufer werden automatisch und direkt an ihr örtlich zuständiges Servicecenter geleitet, ohne zusätzliche Eingaben tätigen oder mit einem Sprachcomputer kommunizieren zu müssen. Die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation steht im Vordergrund.

Damit die 115 in Deutschland tatsächlich telefonisch erreicht werden kann, musste die Rufnummer zunächst von den Teilnehmernetzbetreibern in ihren jeweiligen Netzen eingerichtet werden. Die Erreichbarkeit aus den Netzen liegt heute bei etwa 98 Prozent. Einige, meist lokale Anbieter haben sich vorbehalten, die 115 erst freizuschalten, wenn die für sie relevanten Gebiete erschlossen werden.

Wichtiger Bestandteil der Marke 115 ist die einfache Handhabbarkeit. Der Anrufer muss lediglich 115 wählen, unabhängig davon, wo er sich aufhält oder welches Mobilfunknetz er nutzt. Die Zuordnung von 115-Anrufen zum jeweiligen Einzugsbereich eines Teilnehmers (Mapping) und die automatische, zeitabhängige Zuführung ins regional zuständige Servicecenter (Routing) erfolgt mithilfe anonymer Standortinformationen des Anrufers.

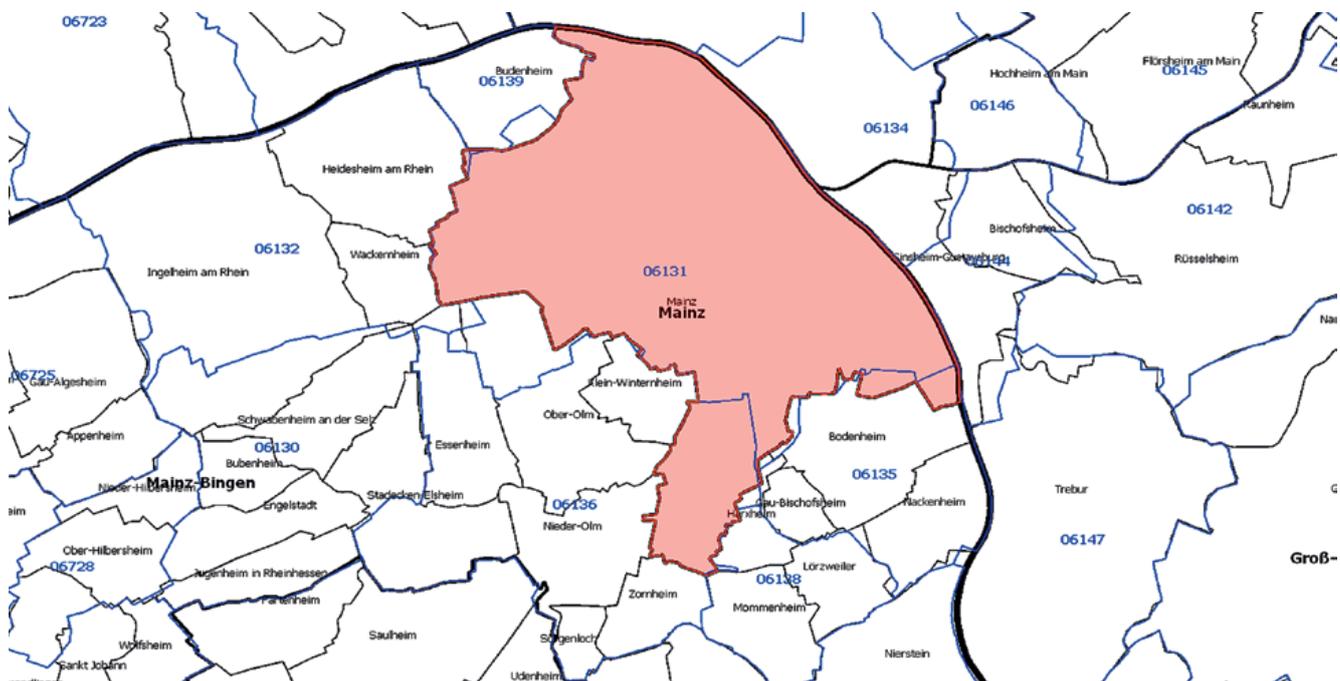


Abb. 10: Die Zuordnung von 115-Anrufen zum Einzugsbereich der Stadt Mainz (Mapping)

Welcher 115-Anruf landet wo?

Automatische Zuordnung zur Vorwahl

Eine besondere Herausforderung ist die Zuleitung eines 115-Anrufers an das geografisch nächstliegende 115-Servicecenter, denn Mobilfunkmasten, Festnetzstrukturen und Internettelefonie richten sich nicht an den Gemeindegrenzen aus. Ist das erreichte Servicecenter nicht das zuständige Wohn-

ort-Servicecenter, können mithilfe des 115-Wissensmanagements dennoch möglichst viele Anfragen fallabschließend gelöst werden.

Im besten Fall sind die Abweichungen klein und können vernachlässigt werden. Einige Kommunen haben jedoch gar kein eigenes Vorwahlgebiet, sondern teilen es sich mit einer oder mehreren anderen Kommunen, wie Mülheim/Ruhr und Oberhausen oder Frankfurt/Main und Offenbach. Da es keine technischen Möglichkeiten gibt, diese Abweichungsprobleme zu verringern, ist es die nutzerfreundlichste Lösung, wenn die betroffenen Gemeinden kooperieren.

Beispiel: Da die beiden Städte Frankfurt/Main und Offenbach ein gemeinsames Vorwahlzugsgebiet haben, entschlossen sich die beiden Kommunen, ein gemeinsames Servicecenter einzurichten.

Servicecenter können sich gegenseitig vertreten

Die zentrale Steuerung der Anrufe ermöglicht eine besondere Form der Zusammenarbeit. 115-Servicecenter können sich wechselseitig vertreten, etwa um in schwach ausgelasteten Zeiten Personal effizient einzusetzen, indem das Anrufvolumen mehrerer Servicecenter auf eines konzentriert wird. So kann beispielsweise am Freitagnachmittag das Anrufvolumen auf einige wenige Servicecenter-Arbeitsplätze konzentriert und zwischen den Servicecentern aufgeteilt werden, sodass der jeweilige Betrieb wirtschaftlich geführt werden kann.

Vertretungen sind auch möglich, wenn ein Servicecenter aus technischen (Störung) oder betrieblichen Gründen (bundesuneinheitliche Feiertage, Mitarbeiterversammlungen etc.) nicht erreichbar ist. Wenn einzelne 115-Servicecenter in bestimmten Zeiten stark ausgelastet oder gar überlastet sind, während bei anderen das Anrufvolumen geringer ist, kann auch dieses Ungleichgewicht abgefedert werden: Anrufer aus der Warteschleife werden dann an ein anderes 115-Servicecenter weitergeleitet.

Beispiel: Das Servicecenter der Stadt Oldenburg übernahm in der Vergangenheit während des Karnevals den 115-Service für eine Reihe rheinischer Teilnehmer, was von Bürgerinnen und Bürgern sowie den Medien sehr positiv aufgenommen wurde.

Von der Annahme bis zur Auskunft

Der Anruf- und Auskunftsprozess im 115-Verbund verläuft immer nach einem einheitlichen und standardisierten Schema:

- Der 115-Anruf wird zunächst durch die 115-Netztechnik anhand der kodierten Information über seinen geografischen Ursprung automatisch zugeordnet und danach dem räumlich zuständigen kommunalen Servicecenter zugestellt.
- Dort nimmt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des kommunalen 115-Servicecenters den Anruf an und fragt nach dem jeweiligen Anliegen. Ausgehend vom Inhalt der Anfrage und dem örtlichen Bezug wird über die lokale und die 115-Wissenssuche nach geeigneten Informationen gesucht.

Was passiert bei einem Anruf im 115-Verbund?



- Anhand der Ergebnisliste der Wissenssuche identifiziert die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter den geeigneten Leistungsbericht und beantwortet die Anfrage des Anrufers.
- Sollten die Informationen aus dem Wissensmanagement nicht ausreichen, um das Anliegen fallabschließend zu bearbeiten, bietet die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter dem Anrufer an, sein Anliegen telefonisch weiterzuleiten oder es aufzunehmen und an die zuständige Stelle in der eigenen Fachverwaltung oder an den zuständigen Teilnehmer im 115-Verbund zu vermitteln.
- Im Falle der telefonischen Weiterleitung innerhalb des 115-Verbunds übergibt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter das Gespräch „qualifiziert“ an die annehmende Stelle. Eine „qualifizierte Weiterleitung“ bedeutet, dass das abgebende Servicecenter der annehmenden Person zunächst das Anliegen des Anrufers skizziert, bevor es das Gespräch vollständig übergibt. Über diesen Weg können auch Gesprächsabgaben an nicht zuständige Stellen vermieden werden. Der Anrufer wird weiter durch die Erstanlaufstelle betreut, die ihm Aufnahme und Weiterleitung seines Anliegens an die zuständige Stelle anbieten kann.



Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel ruft die 115 auf dem IT-Gipfel 2009 an.

- Im Falle einer elektronischen Weiterleitung innerhalb des 115-Verbunds wird ein sogenanntes Ticket versandt, das von der annehmenden Stelle bearbeitet wird. Die annehmende Stelle sendet dem Anfragenden innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung, in der mindestens Informationen zum Erhalt der Anfrage und der eigenen Kontaktdaten für Nachfragen des Anrufers enthalten sind.

- Kann das annehmende Servicecenter beziehungsweise der annehmende 115-Teilnehmer im sogenannten 2nd Level ebenfalls keine direkte Antwort auf das Anliegen geben, wird die Anfrage zur Beantwortung an die zuständige Fachbehörde oder Fachorganisationseinheit (den sogenannten 3rd Level) innerhalb der eigenen Organisation übergeben.

Servicearchitektur über drei Ebenen

Aus dem oben beschriebenen Anrufverlauf lässt sich die dreigliedrige Servicearchitektur des 115-Verbunds ableiten. Dabei sind die Begriffe 1st, 2nd und 3rd Level als Bezeichnungen für die am Auskunftsprozess beteiligten Stellen zu verstehen. Ihre Anwendung auf eine Verwaltungseinheit oder ein Servicecenter bezieht sich auf die Position im Anrufverlauf und markiert gleichzeitig eine zunehmende Spezialisierung der Auskunft gebenden Stelle. Daraus ergeben sich folgende Ableitungen:

- Ein kommunaler Teilnehmer ist grundsätzlich erste Anlaufstation und bildet den 1st Level.
- Ein kommunaler Teilnehmer kann bei Weiterleitungen aus anderen Gemeinden aber auch zur zweiten Station des Anrufs und damit zum 2nd Level werden. Bei Landes- oder Bundesteilnehmern ist das grundsätzlich der Fall.
- Der 3rd Level ist nicht Bestandteil des 115-Verbunds, bezeichnet immer den nachgelagerten Bereich des 2nd Levels und wird nie direkt aus einem „fremden“ 1st Level angesprochen.

Wann wird ein Anruf weitergeleitet?

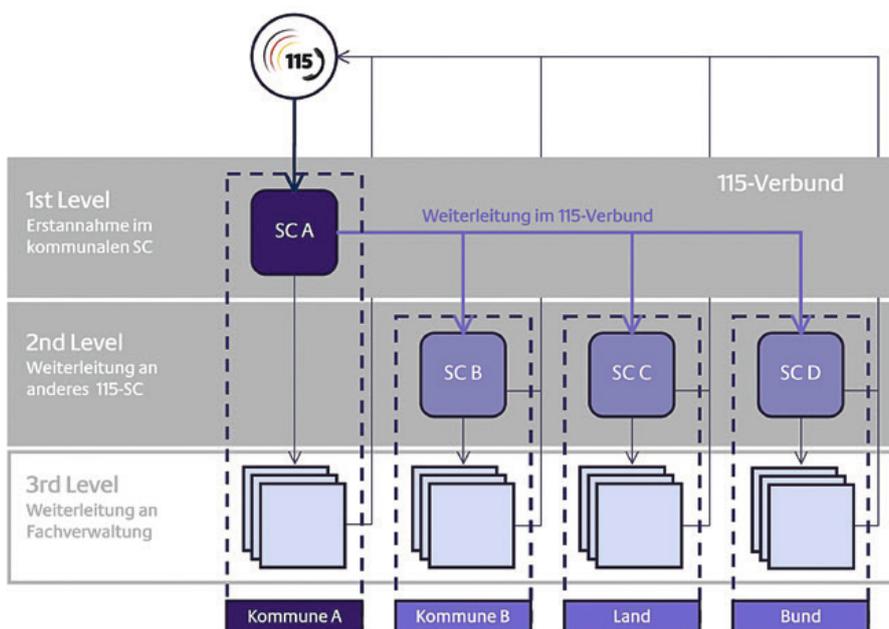


Abb. 11: Die dreistufige 115-Servicearchitektur

7 Technik: Wie werden die Teilnehmer technisch eingebunden?

Wie werden die Teilnehmer und ihre Servicecenter technisch in den 115-Verbund integriert?

Als Bindeglieder zwischen den Teilnehmern und Servicecentern betreibt die 115 vier technische Systeme, mit denen die Teilnehmer über standardisierte und im 115-Verbund abgestimmte Schnittstellen verbunden sind:

- 115-Netzplattform für Telefonie
- 115-Softwareplattform für Informationsbereitstellung, Wissenssuche, Informationsweiterleitung und Berichtswesen
- 115-Betriebsmanagementplattform für Stammdatenpflege und Betriebsprozesse wie Störungs- und Änderungsmanagement
- 115-Teamraum für die interne Zusammenarbeit im 115-Verbund

Die Teilnehmer und deren Servicecenter erbringen verschiedene Leistungen, um die Integration in den 115-Verbund sicherzustellen. Die Kommunikation mit dem 115-Verbund erfolgt dabei über fest definierte Schnittstellen, die sowohl durch organisatorische als auch durch technische Festlegungen spezifiziert sind. Es gilt: Je größer die Integrationsbreite, desto größer ist auch die Anzahl der zu bedienenden Schnittstellen.

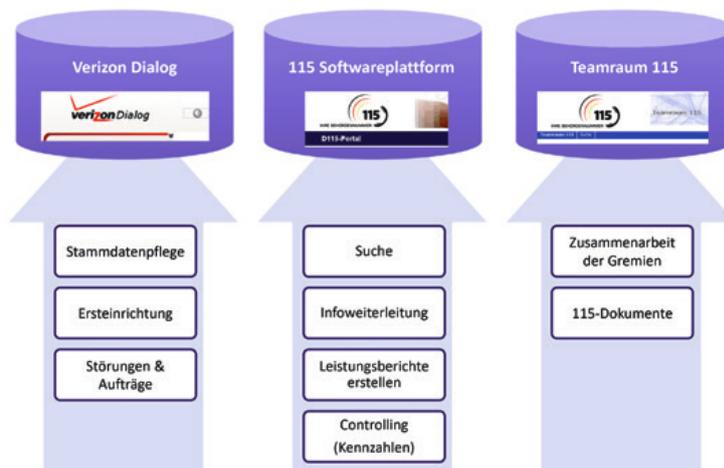


Abb. 12: Überblick 115-Plattformen

Auskünfte geben und Informationen bereitstellen

Alle Verwaltungen, die über ein 115-Servicecenter Auskünfte geben, müssen dem 115-Verbund gleichzeitig auch Informationen über eigene Verwaltungsleistungen bereitstellen. Das heißt, alle Teilnehmer sind gleichzeitig auch Informationsbereitsteller, unterscheiden sich jedoch gegebenenfalls durch die Kanäle, über die sie Anfragen entgegennehmen beziehungsweise beantworten. Kommunale Teilnehmer, die 115-Anrufe direkt annehmen, müssen durch ihre Servicecenter den telefonischen Zugang gewährleisten. Darüber hinaus müssen sie Anliegen auch elektronisch an andere Verwaltungen weiterleiten oder von diesen empfangen können. Die Teilnehmer der Landes- und Bundesebene müssen nur einen von beiden Zugängen anbieten und können von den Bürgerinnen und Bürgern nicht direkt angesteuert werden.



Abb. 13: Schnittstellen zwischen 115-Teilnehmer und 115-Verbund

Ein 115-Teilnehmer ist dafür verantwortlich, dass er die durch den 115-Verbund definierten Aufgaben selbstständig wahrnimmt. Wie er das durchführt, ist ihm überlassen. So muss ein 115-Teilnehmer nicht alle zuvor beschriebenen organisatorischen und technischen Funktionen auch selbst erbringen. Er kann sie auch ausgliedern. Gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern und dem 115-Verbund stellt der Teilnehmer alle organisatorischen und technischen Schnittstellen zur Verfügung. Inwiefern diese selbst oder durch Dritte umgesetzt werden, ist nicht festgelegt.

Beispiel: Ein Beispiel für eine solche Ausgliederung ist die Kooperation zwischen Kreisen und ihren kreisangehörigen Kommunen. Der Kreis kann einige der 115-Verbund-Aufgaben seiner kreisangehörigen Kommunen übernehmen, wie zum Beispiel Anrufe annehmen, während andere Aufgaben, wie zum Beispiel die Bearbeitung von Anfragen, die nicht direkt telefonisch beantwortet werden können, bei den kreisangehörigen Kommunen verbleiben. Eine verbreitete Organisationsform ist dabei die Beteiligung einer Kommune an einem bestehenden Servicecenter, das zu einem sogenannten Multi-center wird. Solange die definierten Qualitätskriterien und Servicelevel eingehalten werden, ist es für den 115-Verbund nicht wichtig, ob der Anruf direkt in der nachgefragten Kommune oder stellvertretend durch einen Partner entgegengenommen wird.



Die ersten bayerischen Kommunen unterzeichneten die 115-Charta im Beisein von Bundesinnenminister Dr. Hans-Peter Friedrich (2. v. r.) auf dem 6. IT-Gipfel im Jahr 2011.

Kommunikation

8 Kommunikation: Wie wird die 115 bekanntgemacht?



Im November 2010 wurde die vernetzte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der 115 mit dem Politikaward in der Kategorie Innovation ausgezeichnet.

Die einheitliche Behördennummer 115 kann nur dann erfolgreich sein, wenn die Bürgerinnen und Bürger sie auch kennen und nutzen. So verfolgt die Öffentlichkeitsarbeit der 115 zwei grundlegende Ziele:

- die Bekanntheit der einheitlichen Behördenrufnummer steigern
- die Anrufrufen in den beteiligten Regionen erhöhen

	Dezember 2012
Bekanntheit	
bundesweit	41 %
Modellregionen	49 %
unversorgtes Gebiet (Quelle: Allensbachstudie)	38 %

Um diese Ziele zu erreichen, muss die Kommunikation der Geschäfts- und Koordinierungsstelle mit den dezentralen Partnern eng verzahnt sein. Sämtliche Instrumente und Maßnahmen werden daher im engen Austausch mit den beteiligten Kommunen, Landes- und Bundesbehörden geplant und in der Praxis gemeinsam erprobt und umgesetzt. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle stellt Leitfäden und Gestaltungsvorlagen für Kommunikationsmaterialien bereit, finanziert werden müssen die lokalen Maßnahmen jedoch durch die 115-Teilnehmer.

Der Teamraum spielt auch bei der über alle Partner hinweg vernetzten Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Rolle: Sämtliche Hilfsmittel wie Textbausteine, Druckvorlagen, Filme und Fotomaterial stehen dort zum Download bereit. Auf diese Weise können Kosten gespart, kann ein einheitliches Erscheinungsbild der 115 deutschlandweit gewahrt und der Aufwand für eine effiziente Presse- und Öffentlichkeitsarbeit vor Ort reduziert werden.

Corporate Identity: viele Partner – ein einheitliches Erscheinungsbild

Damit die 115 bundesweit einheitlich bekannt und wiedererkannt wird, ist es wichtig, dass die verschiedenen Partner im 115-Verbund einheitlich auftreten und über die vielen heterogenen Kommunikationskanäle hinweg mit einer Stimme sprechen.

Die Corporate Identity, das einheitliche Erscheinungsbild, gliedert sich bei der 115 in folgende drei Bereiche:

1. Corporate Design: das visuelle Erscheinungsbild, zum Beispiel Logo, Farben, Bildwelten und wiedererkennbare Motive wie die 115-Riesenziffern in schwarz-rot-gelb.

Wie wird die „Marke 115“ etabliert und bekanntgemacht?

2. Corporate Sound: ein einheitliches Soundbranding, bestehend aus Stimme und Musik, das an der Schnittstelle zwischen Bürger und Service in den 115-Servicecentern, in den 115-Radiospots und anderen Formen multimedialer Werbung gespielt wird.
3. Corporate Communications: der Slogan „Wir lieben Fragen“ sowie die Verwendung einheitlicher Begriffe und Textbausteine.

Informationsmaterialien

Um zielgruppengerecht über den 115-Service informieren zu können, stehen im Teamraum verschiedene Druckvorlagen für Printprodukte bereit, so zum Beispiel:

- Flyer: Der Flyer gibt einen allgemeinen Überblick über den Service der 115. Er wird bei Veranstaltungen verteilt und sollte in Ämtern mit starkem Bürgerkontakt ausliegen.
- Plakate: Im Laufe des Pilotbetriebs wurden acht Plakatmotive entwickelt, die insbesondere in den Bürgerämtern auf die 115 aufmerksam machen sollen.
- Minibroschüre: Dieses knappe Infofaltblatt im Scheckkartenformat wurde speziell für die Bürgerinformation entwickelt. Es enthält knappe, anschaulich aufbereitete Informationen zum neuen Bürgerservice.
- Gebärdensprachflyer: Dieser Flyer informiert darüber, wie das 115-Gebärdentelefon funktioniert und welche technischen Voraussetzungen für die Nutzung benötigt werden.

Auch die vorliegende umfangreichere Informationsbroschüre kann im Teamraum heruntergeladen werden. Sie dient der verwaltungsinternen Fachinformation. Interessierte Kommunen, Landes- und Bundesbehörden erhalten hier einen Einblick in die technischen und organisatorischen Umstände zur Einführung der einheitlichen Behördennummer.

Multimedialinstrumente

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 hat zahlreiche Bewegtbild- und Soundformate für verschiedene Kommunikationskanäle entwickelt, die von allen 115-Teilnehmern genutzt werden können.:

- Informationsfilm
- Werbespot (zum Einsatz in Kino, TV oder online)
- Radiospots
- Spots für Infoscreens im ÖPNV
- Banner für Internetwerbung, Banner für Fußballwerbung in Stadien, interaktive PowerPoint-Präsentationen zu relevanten 115-Themen

Welche Hilfsmittel für meine lokale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit finde ich im Teamraum?



In Berlin wirbt ein BVG-Bus für die 115.



Anzeigen

Bild- und Textanzeigen in verschiedenen Formaten können zur Publikation in verwaltungsinternen Medien, der regionalen Presse oder Stadtteilzeitungen genutzt werden.

Werbemittel

Ideen und Druckvorlagen für ein umfangreiches Repertoire an Werbemitteln stehen bereit, um vor Ort auf die 115 aufmerksam zu machen:

Kugelschreiber, Post-its, A5-Blöcke, Tagungsmappen, Pins, Fruchtgummitütchen (Telefonhörer), Magneten, Aufkleber unterschiedlicher Größen, Luftballons, Tragetaschen, Postkarten.

Onlineauftritt der 115 und Social Media

Informationen rund um die einheitliche Behördennummer gibt es unter www.115.de. Dort wird auch über die Aktivitäten der kommunalen Teilnehmer berichtet.

Daneben ist die 115 auf Facebook und Youtube vertreten. Auf der Facebook-Profilseite können sich Servicecenter-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sowie weitere 115-Fans unkompliziert vernetzen. Der 115-YouTube-Kanal bietet Videos, Viralspots, Filme der Geschäfts- und Koordinierungsstelle sowie der Teilnehmer.

Dezentrale Kommunikationsmaßnahmen durch die 115-Teilnehmer

Für die Bekanntheit der 115 ist es entscheidend, dass insbesondere die kommunalen Partner die Kommunikationsarbeit unterstützen. Denn nur sie können den 115-Service dort bewerben, wo er auch genutzt wird: bei den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort. Um 115-Presse- und Öffentlichkeitsarbeitsmaßnahmen gezielt umsetzen zu können, sollte jede Verwaltung ihre lokale Pressestelle und die Internet- beziehungsweise Intranetredaktion in die Vorbereitungen einbeziehen.

Neue Teilnehmer am 115-Service werden zum Aufschalttermin und danach durch den Fachbereich Kommunikation in der Geschäfts- und Koordinierungsstelle begleitet. Sie erhalten ein Paket mit Basisinformationen zur 115-Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Darin sind Exemplare der Printprodukte und Streumaterialien als Muster enthalten. Ein Leitfaden informiert über das Vorgehen bei der lokalen Öffentlichkeitsarbeit für den Aufschalttermin und den laufenden Betrieb. Eine Checkliste und ein Ablaufplan unterstützen die Vorbereitung des Aufschalttermins in der Praxis. Ein Maßnahmenkatalog informiert über geeignete Öffentlichkeitsarbeitsmaßnahmen zum Aufschalttermin. Für die Zeit nach dem Aufschalttermin wird mit den neuen Teilnehmern auf Basis des Leitfadens Dezentrale Öffentlichkeitsarbeit jeweils ein eigener Kommunikationsplan für den laufenden Betrieb erarbeitet (zum Beispiel 100-/115-Tage-Bilanz, weitere Aufschaltungen, lokale Ereignisse usw.).

Wie werden neue Teilnehmer bei ihrer Kommunikationsarbeit unterstützt?

Sechs dezentrale Kommunikationsmaßnahmen

In Abstimmung mit dem Verbund werden sechs besonders kostengünstige, effektive und einfach umzusetzende Öffentlichkeitsarbeitsmaßnahmen empfohlen, die sich in der Praxis bereits bewährt haben. Diese sollten bei einer Teilnahme am 115-Verbund – unter Berücksichtigung der entsprechenden lokalen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen – mehrheitlich umgesetzt werden:

1. Internet

Ein Textbaustein zur 115 wird zusammen mit dem 115-Logo auf den lokalen Internetseiten platziert, und es wird von dort auf die Seite www.115.de verlinkt.

2. Freistempler

Das 115-Logo wird mit einem Freistempler auf allen Briefen der am 115-Verbund teilnehmenden Verwaltungen platziert.

3. Telefonbuch

Das 115-Logo wird in den regionalen Telefonbüchern (digital und gedruckt) platziert.

4. Gewinnspiel

Durch ein telefonisches Gewinnspiel werden 115-Anrufer mit Preisen, die einen lokalen Bezug haben, prämiert.

5. Stadtfest

Die 115 wird auf mindestens einem Stadtfest präsentiert.

6. Anzeigen

Mindestens zwei 115-Anzeigen werden entweder in verwaltungsinternen Publikationen, Stadtteilzeitungen oder der Lokalzeitung platziert.

Welche Maßnahmen eignen sich für die Bewerbung der 115 besonders?



Unterstützung

9 Unterstützung: Wo erhalte ich weitere Informationen zur 115?

Für die Verwaltungsstellen aller föderalen Ebenen, die sich für die Teilnahme am 115-Service interessieren, bieten die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 sowie der 115-Verbund frühzeitig Unterstützung an. Dabei steht ein kompetentes Team von Experten aus den Bereichen Aufbau und Betrieb von Servicecentern, Wissensmanagement, Telekommunikation, Qualitätsmanagement sowie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung. Außerdem können erfahrene Verbundpartner von ihren Erfahrungen berichten und Best-Practice-Beispiele aus der Praxis aufzeigen. Jedes Bundesland stellt zudem einen sogenannten Landesansprechpartner für die 115 bereit. Interessierte Kommunen finden die Kontaktdaten ihrer Ansprechpartner unter www.115.de.



Darüber hinaus gibt es weitere Möglichkeiten, Informationen über die 115 zu erhalten:

■ www.115.de

Das Portal www.115.de dient als Informationsplattform für verschiedene Zielgruppen: Bürgerinnen und Bürger können sich allgemein über die einheitliche Behördennummer informieren und beispielsweise prüfen, ob ihre Region schon teilnimmt. Pressevertretern bietet die Seite Materialien. Teilnehmer können sich über die aktuellen Aktionen im 115-Verbund auf dem Laufenden halten. Außerdem bietet die Seite neben Fotos und Videos auch die Möglichkeit, verschiedene Publikationen über die 115 herunterzuladen.

■ Facebook

Auch im sozialen Netzwerk Facebook ist die 115 zu finden. Hier besteht die Möglichkeit, Neuigkeiten schnell zu verbreiten und sich auszutauschen. Video- und Fotomaterial sind ebenso auf der Facebook-Seite „115 einheitliche Behördennummer“ zu finden unter www.facebook.com/115.WirliebenFragen.

■ YouTube

Die 115 bietet darüber hinaus auch Clips und Videos über die Plattform YouTube an. Hier sind nicht nur zentral produzierte Infofilme, Spots und Botschaften zu finden, sondern auch Teilnehmer-Beiträge. Der YouTube-Kanal der 115 ist unter www.youtube.com/user/ProjektD115 zu finden.

■ 115-Newsletter

Auch mit einem Newsletter informiert die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 in regelmäßigen Abständen über aktuelle Entwicklungen zur 115. Der Newsletter kann über die Website www.115.de abonniert werden.

■ Teamraum 115 (Internes Kommunikationstool)

Der 115-Teamraum dient als wichtige Plattform für die intern im 115-Verbund geführte Kommunikation. Er ist insbesondere für die Öffentlichkeitsarbeit mit den Teilnehmern von zentraler Bedeutung. Er steht allen Teilnehmern offen. Mithilfe von Sharepoint-Technologie werden in ihm Terminkalender, Datenbanken, Arbeits- und Ergebnisdokumente sowie weitere wesentliche Informationen zur 115 bereitgestellt. Über den Teamraum können so inzwischen rund 1400 Nutzer aus allen föderalen Ebenen ihr Wissen austauschen. Durch die Definition unterschiedlicher Rollen und Rechte lassen sich die Informationen hier zielgruppengerecht präsentieren. Durch den Einsatz von Benachrichtigungsfunktionen und Verteilergruppen lassen sich außerdem viele Kommunikations- und Abstimmungsprozesse im 115-Verbund durch den Teamraum automatisieren. Der Teamraum findet sich unter: <http://www.teamraum.115.de>. Ein Log-in ist erforderlich.

Diese Broschüre wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums des Innern kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerberinnen und Wahlbewerbern oder Wahlhelferinnen und Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich sind insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift der Empfängerin oder dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Impressum

Herausgeber und Redaktion:

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
im Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 101 D
10559 Berlin
Tel.: 030 18 681-25 35
www.115.de

Gestaltung:

MEDIA CONSULTA Deutschland GmbH

Druck:

Bonifatius GmbH, Paderborn

Bildnachweis: BMI

Stand:

Mai 2013

Die Broschüre ist kostenlos. Sie kann bestellt werden beim:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock
Tel.: 0 18 05-77 80 90 (Festpreis 14 Cent/Min.,
abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich)
Fax: 0 18 05-77 80 94 (Festpreis 14 Cent/Min.,
abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich)
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
Artikelnummer: BMI08324

Nach Lieferung der gewünschten Publikation werden die von Ihnen angegebenen Daten gelöscht.