

# Das Projekt D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

**Das 115-Gebärdentelefon**



**Wir lieben Fragen**

## Was ist D115?

**Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht in die Verwaltung.**



Bundesweit gibt es heute geschätzt 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. Die häufigsten Bürgerfragen werden sofort beantwortet.

### **Zum Beispiel:**

- 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 lange bekomme ich eigentlich Elterngeld?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?
- Wie beantrage ich eine Lohnsteuerkarte?
- Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

# Eine einheitliche Behördenrufnummer? Wieso überhaupt?

Das Projekt D115 steht für einen Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung. Es vernetzt telefonische Servicecenter der Kommunen, Länder und Bundesbehörden durch ein gemeinsames Wissensmanagement und bindet sie an ein einheitliches Serviceversprechen.

## Wer das 115-Gebärdentelefon wählt,

- erreicht einen freundlichen Mitarbeiter im D115-Servicecenter.
- erhält einheitliche, verständliche und verlässliche Auskünfte, egal ob das Anliegen kommunale, Landes- oder Bundesfragen betrifft.
- erlebt einen kundenfreundlichen und effizienten telefonischen Bürgerservice.

## D115-Serviceversprechen: Was kann D115?

- 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.
- 55 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per Mail, Fax oder ggf. per Telefon.

## Wie funktioniert das 115-Gebärdentelefon?

Ab sofort können Gehörlose und Hörbehinderte den 115-Service mittels Gebärdensprache und Videotelefonie nutzen.

Anfragen an das 115-Gebärdentelefon gehen an die Firma Telemark Rostock, einen Dienstleister des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS).

Die gebärdenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden speziell auf Auskunftsprozesse bei der Nutzung der D115-Wissensdatenbank geschult.

## Was wird für die Kommunikation über das 115-Gebärdentelefon benötigt?

Der Nutzer benötigt einen Computer mit Kamera oder ein IP-Video-Telefon. Das Gerät muss über Breitband mit dem Internet verbunden sein und mit der benötigten Software, einem SIP-Videoclient für Videotelefonate, umgehen können.

Die Kosten zur Nutzung eines Breitbandinternetanschlusses (DSL-Anschluss) hängen vom Tarif des jeweiligen Internetanbieters ab.

# Wo ist der 115-Service bislang erreichbar?

## Kommunen in Nordrhein-Westfalen

- Aachen • Arnsberg • Bielefeld • Bonn • Dinslaken • Dortmund
- Düsseldorf • Duisburg • Hürth • Köln • Leverkusen • Mülheim / Ruhr
- Münster • Neuss • Wuppertal • Remscheid • Kreis Lippe; Bad Salzuflen
- Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen) • Rheinisch-Bergischer-Kreis

## Kommunen in Hessen

- Frankfurt • Main-Taunus-Kreis • Offenbach

## Berlin / Hamburg

## Oldenburg (Niedersachsen)

## Bodenseekreis (Baden-Württemberg)

# Welche Länder und Bundesbehörden sind beteiligt?

## Länder

- Berlin • Hamburg • Hessen (Regierungspräsidien Darmstadt, Gießen, Kassel) • Nordrhein-Westfalen

## Teilnehmende Bundesbehörden

- Bundeskanzleramt • Bundespresseamt • Auswärtiges Amt
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales • Bundesministerium des Innern • Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
- Bundesministerium der Verteidigung • Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie • Deutsche Rentenversicherung Bund
- Informations- und Wissensmanagement der Zollverwaltung
- Statistisches Bundesamt • Steuerliches Info-Center des Bundeszentralamts für Steuern • Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

Das Projekt D115 befindet sich seit März 2009 im Pilotbetrieb und arbeitet intensiv daran, möglichst viele weitere Kommunen, Landes- und Bundesbehörden in den D115-Verbund zu integrieren.



Die Idee für das Projekt D115 wurde auf dem ersten IT-Gipfel von der Bundeskanzlerin geboren und vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen gemeinsam mit den Modellregionen, Landes- und Bundesbehörden entwickelt.

D115 ist im Kontext mit anderen Verwaltungsmodernisierungs- und eGovernment-Projekten zu sehen, die darauf zielen, Bürgernähe zu schaffen und Bürokratie abzubauen. Verwaltung soll sich serviceorientiert an den Bedürfnissen der Bürger ausrichten, damit diese ihre Angelegenheiten möglichst schnell und einfach erledigen können. Mit dem D115-Verbund wird eine Plattform geschaffen, die Raum für technische und strukturelle Innovationen bietet.

## Wie erreichen Sie das 115-Gebärdentelefon?

Über die sogenannte SIP-Adresse (Session Initiation Protocol) [115@gebaerdentelefon.d115.de](mailto:115@gebaerdentelefon.d115.de) erfolgt der Zugang zum 115-Gebärdentelefon.

Technische Unterstützung zum 115-Gebärdentelefon und beispielhafte Anleitungen zur Installation von SIP-Clients erhalten Sie unter: [info@telemark-rostock.de](mailto:info@telemark-rostock.de).

Mehr Informationen zum 115-Service und dem 115-Gebärdentelefon finden sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de).

### Impressum

Bundesministerium des Innern

Projekt D115

Alt-Moabit 101D, 10559 Berlin

[www.d115.de](http://www.d115.de)

Artikelnummer: BM110011

Stand: April 2010