115

Immer beliebter

[01.04.2019] Die 115 erfreut sich wachsender Bekanntheit. Zu diesem Ergebnis kommt eine Befragung des Instituts für Demoskopie Allensbach. Demnach haben 44 Prozent der deutschen Bevölkerung schon einmal von der Behördennummer gehört, 36 Prozent ist die 115 konkret bekannt.

Immer mehr Bürger kennen die Behördennummer 115. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach. Wie das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) mitteilt, haben aktuell 44 Prozent der deutschen Bevölkerung schon einmal von der 115 gehört, 36 Prozent gaben an, dass ihnen konkret die 115 bekannt ist. Dies sei ein Zuwachs von rund acht Prozentpunkten gegenüber der letzten Umfrage im Oktober 2017 (wir berichteten). Damals wussten 37 Prozent von einer Behördennummer, 28 Prozent kannten spontan die 115. In Kommunen mit 115-Service weiß laut der Umfrage gut die Hälfte der Bevölkerung, dass es die 115 gibt und 41 Prozent kennen sie bei gezielter Nachfrage. In den übrigen Städten und Kreisen kennt ein Drittel der Bevölkerung die Behördennummer. Am bekanntesten sei die 115 in Berlin, wo 72 Prozent der Bevölkerung von der Behördennummer wissen. Im Jahr 2018 hat die Anzahl der über die 115 geführten Gespräche deutschlandweit um 2,3 Prozent auf 2,4 Millionen zugenommen. „Die Ergebnisse der Allensbach-Studie zeigen, dass sich die Zusammenarbeit im 115-Verbund über die Verwaltungsgrenzen hinweg auszahlt“, sagt Staatssekretär und Bundes-CIO Klaus Vitt. „Viele Bürgerinnen und Bürger kennen die Behördennummer bereits.“ Mit der 115 biete die Verwaltung einen Service, der Vorbild für die intelligente Vernetzung der Kommunen, Länder und Bundesbehörden sei. „Bei der Digitalisierung der Verwaltung sind attraktive Online-Angebote unser Ziel“, sagt Vitt. „Wir vernetzen die Verwaltungsportale von Bund, Ländern und Kommunen, sodass Bürgerinnen und Bürger einfach und direkt ihre Verwaltungsanliegen online abwickeln können.“ Dazu gehöre auch die Unterstützung durch einen telefonisch erreichbaren Ansprechpartner, der möglichst viele Fragen unmittelbar beantworten könne. „Das ist die Kompetenz der 115“, so Vitt.

(ve)

Die Entwicklung der Bekanntheit der einheitlichen Behördennummer 115 (PDF, 832 KB)

Stichwörter: Allgemein, Bürgerservice, Institut für Demoskopie Allensbach, Studie