Berlin

# 115 ein Erfolg

## [07.01.2020] Die Berliner wissen die 115 zu schätzen. Die Hauptstadt liegt bei Bekanntheits- und Nutzungsgrad an der Spitze. 2020 soll mit einem intelligenten Web-Formular eine weitere Kontaktmöglichkeit zur Verwaltung geschaffen werden.

Unter der Behördennummer 115 bekommen Bürger Antworten auf fast alle behördlichen Fragen. Das wissen auch die Berliner zu schätzen: Mehr als jeder Vierte hat im vergangenen Jahr die 115 gewählt. Im bundesweiten Ländervergleich liegt die Hauptstadt mit rund einer Million Anrufe im Jahr 2019 an der Spitze. Wie der Berliner Innensenat berichtet, helfen die Mitarbeiter des beim IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) angesiedelten 115-Service-Centers von Montag bis Freitag zwischen 7 Uhr und 18 Uhr weiter. Auch Behördentermine könnten unter der 115 gebucht werden. Durchschnittlich 5.000 Anrufer erkundigten sich wochentags zu Unterlagen, Gebühren, Öffnungszeiten, Zuständigkeiten oder Kontaktdaten der Ansprechpartner.
Berlin war laut der Pressemeldung des Innensenats 2011 eines der ersten von mittlerweile 13 Bundesländern, welche die zentrale Behördennummer angeboten haben. Laut einer repräsentativen Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach von 2019 (wir berichteten) sei die 115 in der Hauptstadt am bekanntesten: 72 Prozent der dortigen Bevölkerung kennen sie und haben sie schon genutzt.
Die für den Bürgerservice zuständige Staatssekretärin für Informations- und Kommunikationstechnik, Sabine Smentek sagt: „Wir halten unsere Serviceversprechen – die Bearbeitung der Anrufe unter der 115 erfolgt schnell, kompetent und kostenfrei. Fast 90 Prozent der Anfragen können bereits beim ersten Kontakt abschließend beantwortet werden. Das ist eine enorme Leistung, die die anderen Behörden erheblich entlastet. Wir wollen unsere Bürgerberatung kontinuierlich verbessern und weiter ausbauen.“

**Intelligentes Web-Formular ergänzt Service**

Ab Frühjahr 2020 soll es nach Angaben des Innensenats im Berliner Serviceportal mit einem intelligenten Web-Formular eine weitere Kontaktmöglichkeit zur Verwaltung geben. Über Vorauswahlmöglichkeiten zu Themen und Leistungen könnten Anfragen zentral gestellt werden, ganz egal, ob es sich um einen Hinweis, ein Lob oder eine Frage handle. Die Mitarbeiter des ITDZ Berlin leiteten diese Meldungen dann gezielt an die richtige Behörde. Somit sei eine schnelle Bearbeitung möglich, ohne dass die Bürger die für sie zuständige Behörde recherchieren müssen. Schon heute biete der virtuelle Chatbot Bobbi (wir berichteten) in acht Sprachen eine gute Möglichkeit für Bürger, sich zu informieren.

(ba)

Stichwörter: Allgemein, IT-Dienstleistungszentrum Berlin, 115, Berlin, Bürgerservice