

Bekanntheit nimmt weiter zu

[16.10.2020] Laut einer Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach kommt die Behördennummer 115 weiterhin gut bei den Bürgern an und ist weithin bekannt. Knapp die Hälfte der Befragten gab an, dass ihnen die 115 ein Begriff ist.

Die Behördennummer 115 ist den Bürgern bekannt und kommt gut an. Wie das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) mitteilt, belegt das eine aktuelle, repräsentative Umfrage durch das Institut für Demoskopie Allensbach. Demnach haben 49 Prozent der Befragten schon einmal von der Behördennummer gehört. 41 Prozent geben an, dass ihnen die 115 konkret bekannt ist. Die Bekanntheit habe damit gegenüber der letzten Umfrage im Februar 2019 ([wir berichteten](#)) deutlich zugenommen. Damals hätten 44 Prozent von einer Behördennummer gehört und 36 Prozent angegeben, dass ihnen die 115 bekannt ist. Staatssekretär und Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik Markus Richter erklärt: „Die 115 ist ein Erfolgsmodell – mit ihr sind Kommunen, Länder und der Bund vorbildlich vernetzt. Viele Bürgerinnen und Bürger kennen die 115 bereits, das ist Ausweis eines vorbildlichen Bürgerservices. Künftig werden wir die Verwaltungsportale von Bund, Ländern und Kommunen so vernetzen, dass Bürgerinnen und Bürger einfach und direkt ihre Verwaltungsanliegen online abwickeln können. Die Stärke der telefonischen Erreichbarkeit bei der 115 und die Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern sind zwei wesentliche Bausteine in diesem Vorhaben.“

Die Bekanntheit ist in Kommunen mit 115-Service größer als in den Städten und Kreisen, die noch nicht an der 115 teilnehmen, informiert das BMI. In Kommunen mit 115-Service wüssten 58 Prozent der Bevölkerung, dass es eine Behördennummer gibt, 50 Prozent davon würden die 115 bei gezielter Nachfrage kennen. Bei der Umfrage im Februar des vergangenen Jahres hätten 52 Prozent der Befragten in teilnehmenden Kommunen angegeben, von der Behördennummer gehört zu haben und 41 Prozent hätten die 115 bei konkreter Nachfrage gekannt. In den übrigen Städten und Kreisen kenne immerhin gut ein Drittel der Bevölkerung die Behördennummer 115. Am bekanntesten sei sie in Berlin – 65 Prozent der Bevölkerung hätten dort Kenntnis von der Behördennummer.

Wie beliebt die 115 bei den Bürgern ist, zeige sich in der Anzahl der im Jahr 2019 geführten Gespräche: 2,6 Millionen Mal hätten die Mitarbeitenden telefonische Auskünfte gegeben. Das sind 216.000 mehr als im Vorjahr, eine Steigerung von rund neun Prozent. Über 80 Prozent dieser Anfragen seien direkt und abschließend beantwortet worden. Über 550 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem föderalen 115-Vorhaben bereits angeschlossen. Deutschlandweit gebe es 52 Service-Center, in denen die Mitarbeiter Auskunft geben. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 115-Service-Centern leisten hervorragende Arbeit unter in diesem Jahr herausfordernden und schwierigen Bedingungen. Sie sind das Rückgrat einer modernen, bürgerorientierten Verwaltung“, sagt Richter.

(co)