



Über  
den Magistrat  
und  
Herrn Stadtverordnetenvorsteher Nickel  
An den Ausschuss für Bürgerbeteiligung

Der Oberbürgermeister

26. Januar 2011

Behördenrufnummer D115, Beschluss Nr. 0020 vom 16.03.2010

Sehr geehrte Damen und Herren,  
sehr geehrter Herr Spallek,

die einheitliche Behördenrufnummer D115 wird derzeit bundesweit in 48 Kommunen, Landkreisen, Landes- und Bundesbehörden im Pilot betrieben. In Hessen nehmen folgende Bereiche teil: Stadt Frankfurt, Main-Taunus-Kreis, Stadt Offenbach, Stadt Kassel, Regierungspräsidien.

Bis Ende März 2011 soll der neue 115-Service im Pilotbetrieb getestet und für den bundesweiten Ausbau erprobt werden. Parallel plant das Projekt D115 den Übergang von der Pilotphase in den Regelbetrieb.

Die Landeshauptstadt Wiesbaden ist seit 2007 in das Modellprojekt D115 des Landes Hessen involviert und hat als Partner der Modellregion Rhein-Main an der Konzeption einer einheitlichen Behördenrufnummer mitgearbeitet.

Nachdem allerdings klar wurde, dass die Finanzierung dieses, vom Bund initiierten Projektes, auf die teilnehmenden Kommunen verlagert werden sollte, hat sich die Landeshauptstadt Wiesbaden aus der aktiven Beteiligungsphase zurückgezogen.

Voraussetzung für die Teilnahme am Projekt ist der Aufbau eines Servicecenters. Der Ausbau der vorhandenen Telefonzentrale zu einem Servicecenter ist mit einmaligen Kosten in Höhe von ca. 150.000,-€ und laufenden Mehrkosten in Höhe von ca. 400.000,-€ p.a. verbunden.

Zudem ist ein Anruf der Behördenrufnummer D115 für die anrufende Person kostenpflichtig und beträgt in Abhängigkeit des Telefonanbieters durchschnittlich 0,07€/Min aus dem Festnetz.

Eine Anbindung für Wiesbaden kann nur dann erfolgen, wenn sichergestellt ist, dass die Ergebnisse des Pilotbetriebes einen entsprechenden Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger erbringen und eine Finanzierung dauerhaft sicher gestellt ist.

Von einer Einführung der Behördenrufnummer D115 wird daher bis auf weiteres abgesehen. Wir beobachten weiterhin den Betrieb und stehen weiterhin im Erfahrungsaustausch mit den teilnehmenden und interessierten Kommunen. Hierzu ein Überblick in Zahlen:

Kommune	Teilnahme am Verbund seit:	Anzahl Anrufe p. Tag	Sonst Anmerkungen
Stadt Frankfurt	02.03.2010	ca. 120 Anrufe / ca.10%	Rufnummer D115 wird auf der Internetseite der Stadt Frankfurt vorrangig beworben
Stadt Duisburg	Seit Beginn	ca. 40 Anrufe / ca.2%	Rufnummer D115 wird nicht gesondert beworben
Stadt Hamburg	Seit Beginn	ca. 250 Anrufe / ca.6%	Rufnummer D115 wird nicht gesondert beworben
Stadt Darmstadt	Derzeit keine Teilnahme	-	Sachstand vgl. Stadt Wiesbaden: Pilotbetrieb wird beobachtet und eine Anbindung an D115 wird geprüft.
Stadt Mainz	Derzeit keine Teilnahme	-	Eine Anbindung an D115 ist geplant ohne Angabe eines konkreten Umsetzungstermins

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Helmut Müller