

# - Anlage 5 zur Niederschrift -



Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat

Stadtverwaltung  
Norderstedt

30. Okt. 2019



IHRE BEHÖRDENNUMMER

--	--	--	--

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, 11014 Berlin

Oberbürgermeisterin der Stadt Norderstedt  
Frau Elke Christina Roeder  
Rathausallee 50  
22846 Norderstedt

1) LA  
2) Besort  
LA

Klaus Vitt

Staatssekretär

Beauftragter der Bundesregierung  
für Informationstechnik

HAUSANSCHRIFT  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin

POSTANSCHRIFT  
11014 Berlin

TEL +49(0)30 18 681-10920  
FAX +49(0)30 18 681-10828

StV@bmi.bund.de  
www.bmi.bund.de

Berlin, 25. Oktober 2019

## Entscheidungen des Lenkungsausschusses 115

Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

der Lenkungsausschuss des 115-Verbundes wendet sich mit diesem Schreiben zum ersten Mal seit dem Start der 115 in den Regelbetrieb im Jahr 2011 unmittelbar an die teilnehmenden Kommunen.

Die 115 ist ein Erfolgsmodell, davon sind wir gerade auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung der Verwaltung überzeugt. Im Jahr 2018 wurden über vier Millionen 115-Anrufe gezählt – eine Zahl, die Ausweis des attraktiven Angebots ist.

Gleichermaßen besteht ein großes Potential von Anrufen, die derzeit noch über die bei vielen kommunalen Teilnehmern parallel bestehenden zentralen Einwahlnummern eingehen und in den 115-Servicecentern bearbeitet werden.

In den vergangenen Jahren wurden nachvollziehbare Gründe an den 115-Verbund herangetragen, die gegen eine Migration der bestehenden zentralen Einwahlnummern auf die 115 sprachen. In unserem Auftrag hat der 115-Verbund daher in den beiden vergangenen Jahren entsprechende Lösungen erarbeitet, die wir in den letzten Sitzungen beschlossen haben, und die nunmehr den Weg zu einer verstärkten Nutzung der 115 bereiten.

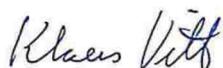
Ab dem 1. Januar 2020 gilt das neue Serviceversprechen der 115. Wir haben dieses an den Möglichkeiten der kommunalen Servicecenter sowie an dem aktuellen Bedarf unserer Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet. Die 115 ist darüber hinaus ab Ende des Jahres 2019 aus dem gesamten Bundesgebiet und weltweit erreichbar. Allen Kommunen steht es dabei frei, die 115 mit oder ohne eine Vorwahl zu schalten. Zudem hat der Lenkungsausschuss den Einsatz von Sprach-Dialog-Systemen auf der 115 freigegeben.

Dank dieser Änderungen entfallen vereinzelt bestehende Nachteile gegenüber den individuellen zentralen Einwahlnummern. Die Vorteile der 115 können nunmehr vollständig genutzt werden.

Daher bitten wir Sie, die Migration der bei Ihnen noch bestehenden Einwahlnummern gemeinsam mit Ihrem betreuenden Servicecenter zu prüfen.

Bei der Umsetzung unterstützt Sie die GK 115 selbstverständlich gerne. Darüber hinaus steht die GK 115 jederzeit für einen gemeinsamen Austausch zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



**Klaus Vitt**

Vorsitzender



**Sabine Smentek**

Staatssekretärin Senatsverwaltung für  
Inneres und Sport Berlin und stellvertre-  
tende Vorsitzende



**Jan Schneider**

Stadtrat der Stadt Frankfurt am Main  
und stellvertretender Vorsitzender