

Einheitliche Behördenrufnummer



- Immer zuständig!
- Serviceorientiert!
- Verlässlich!
- Zeitsparend!
- Kostengünstig!



- Bessere Erreichbarkeit und damit einen verbesserten Bürgerservice
- Umfassenden Überblick über Anliegen der Bürger*innen
- Unabhängigkeit von kurzfristigen Abwesenheiten
- Mehr Mitarbeiterzufriedenheit auf der Fachebene

- Gebündelte, professionelle Beantwortung von Standardfragen
- Verringerung von Irrläufern
- Modernes und strukturiertes Wissensmanagement
- Mehrfachnutzung des 115-Wissensmanagements
- 115 in Zeiten der Digitalisierung

- Kontinuierlichen Informationsaustausch
- Lastenteilung durch Kooperation
- Ebenenübergreifende Zusammenarbeit

Teilnehmende Kommunen der 115



- Datenpflege entspricht nicht den benötigten Anforderungen
- Finanzierungsfrage!

Laufende Kosten	Pilotphase	Regelbetrieb	Wolfsburg	Karlsruhe
Kosten pro Jahr	1.343.247 €	2.237.696 €		
Anzahl Anrufe pro Jahr	262.500 €	400.000 €		
Produktivminuten	918.750 €	1.400.000 €		
Produktivminuten (netto)	1,46 €	1,60 €	1,27 €	1,81 €
Inkl. 19 % USt (brutto)	1,74 €	1,90 €	1,51 €	2,15 €