



2009/13 Inland

<https://jungle.world/artikel/2009/13/wir-lieben-fragen>

»Wir lieben Fragen!«

Von **Markus Ströhlein**

Dank »D 115« soll alles anders werden. Wer die seit dieser Woche gültige zentrale Behördenrufnummer 115 in den Versuchsregionen in Hamburg, Hessen und Nordrhein-Westfalen wählt, landet im örtlichen D 115-Servicecenter. Dort sollen Fragen zu allen Ämtern - vom Finanzamt bis zu dem Job-Center oder der Elterngeldstelle - entgegengenommen werden. Erklärtes Ziel des Vorhabens ist es, dass Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen, 55 Prozent der Fragen gleich beim ersten Versuch geklärt und die verbleibenden Fragen weitergeleitet und innerhalb von 24 Stunden per Telefon, E-Mail oder Fax beantwortet werden. So soll D 115 nach Auskunft des IT-Beauftragten der Bundesregierung, Hans Bernhard Beus, einen »Beitrag zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung, zum Abbau von Bürokratie und zu mehr Bürgernähe« leisten. Doch hält D 115, was versprochen wird? Das Jungle World-Versuchsprotokoll gibt auf die Sekunde genau Aufschluss.

0:05 (automatische Ansage) Herzlich willkommen bei D 115! Sie haben das Service-Center in Berlin erreicht.

0:07 Musik

0:28 (automatische Ansage) Der nächste freie Mitarbeiter ist gleich für Sie da!

0:30 Musik

0:51 (automatische Ansage) D 115. Wir lieben Fragen!

0:53 Musik

1:11 (automatische Ansage) Der nächste freie Mitarbeiter ist gleich für Sie da!

1:13 Musik

1:32 (automatische Ansage) Bitte haben Sie noch ein wenig Geduld! Sie werden gleich mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden!

1:34 Musik

1:58 (automatische Ansage) D 115. Wir lieben Fragen!

2:00 Musik

2:15 Ende des Versuchs