

**Charta**

**für den**

**115-Regelbetrieb**

Die Bundesrepublik Deutschland und die unterzeichnenden Teilnehmer  
schließen nachstehende Vereinbarung.



**IHRE BEHÖRDENNUMMER**



# Inhaltsverzeichnis

Präambel .....	1
§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer.....	2
§ 2 Serviceversprechen .....	3
§ 3 Organisation und Kooperation.....	5
§ 4 Qualitätsmanagement .....	8
§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing .....	9
§ 6 Weiterentwicklung.....	9
§ 7 Nutzungsrechte .....	9
§ 8 Finanzierung .....	10
§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung .....	11
§ 10 Regelungen der Beschaffung.....	12



## Präambel

- (1) Am 1. April 2011 wird die Behördennummer 115 den Regelbetrieb aufnehmen. Ziel des 115-Regelbetriebs ist es, die Behördennummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren. Mit der Behördennummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.
- (2) 115 steht für eine Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Service-Erwartungen der Bürger<sup>1</sup> und der Wirtschaft zu erzielen und den telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu verbessern.
- (3) Dezentrale Servicestrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürger und Wirtschaft schnell qualifizierte Informationen abrufen können.
- (4) Durch 115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitgehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt.
- (5) Die Charta bildet gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung die Grundlage für den Regelbetrieb von 115 und für die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer.

---

<sup>1</sup> Im Zuge der verständlichen Darstellung wird auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet.

## § 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer

(1) Die 115-Teilnehmer im 1st Level (Kommunen) sind die ersten Ansprechpartner für die Anrufer.

Sie bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.

(2) Die 115-Teilnehmer im 2nd Level (Länder und Bund) nehmen telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.

Sie können ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder stellen einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115-Verbund zur Verfügung.

(3) Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in Form abgestimmter Leistungsberichte<sup>2</sup> in eigener Verantwortung zur Verfügung. Die 115-Teilnehmer tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereitgestellt werden.

(4) Alle 115-Teilnehmer unterstützen aktiv den Regelbetrieb in Übereinstimmung mit den Vorgaben des 115-Betriebshandbuchs und werben für den 115-Verbund.

(5) Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training.

---

<sup>2</sup> Entsprechend dem XD115 Standard.

## § 2 Serviceversprechen

### Gültig bis zum 31. Dezember 2019:

- (1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:
- Der 115 Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
  - 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter angenommen.
  - 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
  - Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.
- (2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115-Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.  
Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§ 2 Abs. 3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.
- (3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.
- (4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

### **Gültig ab dem 1. Januar 2020:**

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

- Externe Dimension

Das Serviceversprechen an den Nutzer:

- Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben.
- Unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden erreichen Sie schnell und zuverlässig, Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr.
- Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, leiten wir diese zur Bearbeitung weiter.

- Interne Dimension

Um dies zu erreichen, verpflichten sich die 115-Teilnehmer untereinander zu:

- 85% aller lokal angebotenen 115-Anrufe durch Mitarbeitende anzunehmen. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Quote ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- Eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht zu überschreiten. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- 65% der angenommenen 115-Anrufe beim Erstkontakt zu beantworten.
- Bei Erhalt eines verbundintern weitergeleiteten Anliegens den Kundinnen und Kunden innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, zu geben.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115-Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§ 2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

### **§ 3 Organisation und Kooperation**

(1) 115 wird als Anwendung im Projekt- und Anwendungsplan des IT-Planungsrates (auf der Grundlage von § 1 Abs. 1 Nr. 3 des Vertrages zur Ausführung von Artikel 91 c GG) geführt. Die 115-Organisation für den Regelbetrieb berichtet diesem jährlich über den Stand des Vorhabens.

Der IT-Planungsrat ist Steuerungsgremium für die Durchführung von 115 und entscheidet über:

- den Finanzierungsplan von 115,
- den Finanzierungsschlüssel von 115 und
- die strategische Weiterentwicklung

## (2) Gremien der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Der 115-Lenkungsausschuss ist das zentrale Beschlussgremium des 115-Verbundes und verantwortet die Gesamtsteuerung des 115-Regelbetriebs wie folgt:

- Er fasst Beschlüsse, die den gesamten Verbund anbetreffen und/oder im Rahmen des vom IT-Planungsrat festgelegten Finanzierungsschlüssels monetäre Auswirkungen auf den Finanzierungsplan haben können.
- Er führt insoweit den Finanzierungsplan aus und entscheidet über die Verwendung der Mittel. Beschlüsse über die Verwendung der flexiblen Anteile im Finanzierungsplan für das Folgejahr sind mit einer 2/3 Mehrheit der Stimmen von Bund und Ländern zu fassen. Diese Beschlüsse bedürfen der Zustimmung aller am 115 Regelbetrieb beteiligten Länder und des Bundesministerium des Innern. Die Vertreter der kommunalen Ebene werden vor der Beschlussfassung gehört.

Der 115-Lenkungsausschuss kann zur Vorbereitung und Umsetzung seiner Entscheidungen zentrale und fachliche Arbeitsgruppen einsetzen. Er wird bei der Ausübung seiner Tätigkeit von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützt.

- (3) Die Teilnehmerkonferenz ist als beratendes Gremium des 115-Verbundes das Forum für den Erfahrungsaustausch aller 115-Teilnehmer. In der Teilnehmerkonferenz sind alle 115-Teilnehmer und die übrigen der Verwaltungsvereinbarung beigetretenen Länder jeweils mit einer Stimme vertreten.

Die Teilnehmerkonferenz beschließt die 115-Geschäftsordnung. Jede föderale Ebene bestimmt zu diesem Zweck 3 Wahlmänner. Die 9 Wahlmänner beschließen die 115-Geschäftsordnung einstimmig.

Weiteres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

#### (4) Fachebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Zentrale Arbeitsgruppe (Zentrale AG) ist das Gremium der Fachebene. Bei Bedarf schlägt die Zentrale AG dem 115-Lenkungsausschuss die Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe vor.

Die Zentrale AG hat folgende Aufgaben:

- Sie setzt die Aufträge des 115-Lenkungsausschusses um und berichtet an diesen.
- Sie führt die erarbeiteten Ergebnisse aus den Fachlichen Arbeitsgruppen zusammen.
- Sie stimmt AG-übergreifende Fachthemen ab.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(5) Operative Ebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der Organisation und wird durch die Zentrale AG dabei unterstützt.

Die 115-Teilnehmer tragen Sorge für den 115-Service. 115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Bereitsteller von Informationen sind ebenfalls 115-Teilnehmer.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(6) Das Organisations- und Finanzierungsmodell des 115-Regelbetriebs wird nach Bedarf evaluiert.

#### **§ 4 Qualitätsmanagement**

(1) Im 115-Verbund wird ein gemeinsames Qualitätsmanagement realisiert. Es verbindet den Qualitäts- und Effizienzgedanken und unterstützt eine ganzheitliche Herangehensweise an die Problem- und Aufgabenbewältigung.

(2) Das Qualitätsmanagement gewährleistet die Einhaltung und Weiterentwicklung der definierten Standards und umfasst unter anderem ein gemeinsames Verständnis der fallabschließenden Beantwortung von Anfragen im 115-Verbund, gemeinsame Grundlagen für Schulungen und Trainings und regelmäßige Berichtspflichten an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115.

(3) Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gemeinsam mit den 115-Teilnehmern analysiert und gelöst.

## **§ 5 Öffentlichkeitsarbeit / Marketing**

- (1) Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 betreibt Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den geplanten Maßnahmen der 115-Teilnehmer verzahnt.
  
- (2) Die 115-Teilnehmer bewerben im Rahmen ihrer Möglichkeiten unter Nutzung der Marke 115 die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hohen Bekanntheitsgrad der Marke.

## **§ 6 Weiterentwicklung**

Der Ausbau des 115-Verbundes, die Anpassung des 115-Serviceangebots und die Weiterentwicklung der zentralen technischen Komponenten werden in den Fachlichen Arbeitsgruppen ausgearbeitet, der Zentralen AG zur Freigabe vorgelegt und durch den Lenkungsausschuss beschlossen.

## **§ 7 Nutzungsrechte**

- (1) Nutzung der 115-Marke

Die Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ wurde vom Bundesministerium des Innern beim Deutschen Patent- und Markenamt in München eingetragen (Registernummer 30 2009 002 182).

Für Zwecke der Teilnahme an dem 115-Verbund räumt das Bundesministerium des Innern den 115-Teilnehmern ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu nicht-kommerziellen Zwecken an der Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ ein.

Die Wort-Bild-Marke darf von den 115-Teilnehmern in den eigenen Kommunikationsmitteln, insbesondere auf Schreiben, Homepages und Druckerzeugnissen, genutzt werden.

Das vom Markeninhaber eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht auf Dritte übertragbar. Alle markenrechtlichen Ansprüche verbleiben beim Markeninhaber.

## (2) Nutzung der Rufnummer 115

Die Nutzung der Rufnummer 115 regelt die Bundesnetzagentur in einer entsprechenden Verfügung. Zuteilungsnehmer der 115 ist das Bundesministerium des Innern.

Sollte das Bundesministerium des Innern aus dieser Vereinbarung (und damit aus dem 115-Verbund) austreten, schlägt das Bundesministerium des Innern der Bundesnetzagentur einen Rechtsnachfolger für die Zuteilung der 115 vor, sofern die Rufnummer 115 weiterhin genutzt wird. In diesem Fall beschließt der Lenkungsausschuss einstimmig, wer in Nachfolge des BMI als Zuteilungsnehmer der 115 in die geänderte Verfügung der Bundesnetzagentur aufgenommen wird.

## (3) Nutzung der von den 115-Teilnehmern bereit gestellten Daten

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle sichert den 115-Teilnehmern Vertraulichkeit für die von ihnen bereit gestellten Daten zu. Die Daten werden ausschließlich für die in dieser Charta genannten Zwecke der Zusammenarbeit verwendet.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 und die 115-Teilnehmer halten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit ein.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 stimmt den Betrieb der zentralen Komponenten mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ab und sorgt für die Umsetzung eventuell erforderlicher Maßnahmen.

## **§ 8 Finanzierung**

- (1) Für den zentralen 115-Regelbetrieb werden aus gemeinsamer Finanzierung durch Bund und beteiligte Länder Mittel bereitgestellt.

- (2) Mit der Bereitstellung der lokalen 115-Infrastruktur leisten die Teilnehmer der kommunalen Ebene ihren wirtschaftlichen Beitrag für den 115-Verbund.
- (3) Sollte es zu dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommen, so können Ausgleichsverfahren entwickelt werden.
- (4) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt allen 115-Teilnehmern das Gebärdentelefon kostenlos zur Verfügung.

## **§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung**

### **(1) Beitritt**

Der Beitritt erfolgt durch Unterzeichnung dieser Charta durch den 115-Teilnehmer.

### **(2) Laufzeit und Kündigung**

Diese Charta kann von jedem Partner unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

Die Kündigung ist gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 schriftlich anzuzeigen. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 setzt die übrigen Vertragspartner hierüber umgehend in Kenntnis.

Die Kündigung lässt das Bestehen des Vertrages für die übrigen Partner unberührt.

### **(3) Änderung der Charta**

Eine Änderung der Charta bedarf des einstimmigen Beschlusses des Lenkungsausschusses und der erneuten Zustimmung der jeweiligen 115-Teilnehmer.

## **§ 10 Regelungen der Beschaffung**

- (1) Zentrale Vergabestelle für die Durchführung von Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb ist das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.
  
- (2) Die unterzeichnenden Gebietskörperschaften und Bundesbehörden mandattieren das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern mit der Durchführung von zentralen Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb und die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 mit der Sammlung und Koordination der Bedarfe an zentralen Beschaffungen.

Das Mandat ist an die Gültigkeit dieser Vereinbarung gebunden.

Kündigung dieser Charta durch einen 115-Teilnehmer führt zur Beendigung der Mandatierung für diesen Teilnehmer. Das Mandat des Beschaffungsamts für die übrigen Teilnehmer bleibt davon unberührt.



