

Grobkonzept

„115-Flächendeckung“

V 0.7

Inhalt

1	Zielvorgaben.....	3
1.1	Die Ziele der 115-Strategie.....	3
1.2	Das 115-Ziel im Koalitionsvertrag 2014 des Bundes.....	3
2	Ist-Stand	4
3	Zielerreichung Flächendeckung	4
3.1	Die Hessen-Lösung	4
3.2	Variante 1: Auskunft in den teilnehmenden Ländern.....	5
3.3	Variante 2: Bundesweite Auskunft mit 12 beigetretenen Ländern.....	5
3.4	Variante 3: Alle Leistungen (Schleswig-Holstein-Lösung).....	5
4	Kosten	6
5	Organisatorische Konsequenzen	7
5.1	115-Verbund	7
5.2	Servicecenter.....	7
6	Kritische Erfolgsfaktoren.....	8
6.1	Finanzierung.....	8
6.2	Wissensmanagement.....	8
6.3	Leistungsfähigkeit der Servicecenter	8
6.4	Termingetreue Umsetzung	8
7	Bewertung.....	9
8	Empfehlung.....	9
9	Anlage: Kostenübersicht	11

1 Zielvorgaben

Die Einheitliche Behördenrufnummer 115 folgt dem Leitsatz, als einheitlicher Zugang zur öffentlichen Verwaltung ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle gut zu informieren und zufrieden zu stellen. Für den einheitlichen Zugang zur öffentlichen Verwaltung hat sich der 115-Verbund fünf strategische Ziele gesetzt: Flächendeckung, Informationsbereitstellung, Multikanalfähigkeit, Trägerschaft und Qualitätsmanagement.

Im Rahmen der Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115 ist die flächendeckende Erreichbarkeit aller Bürgerinnen und Bürger ein strategisches Ziel, das fast alle anderen Ziele mit bedingt.

1.1 Die Ziele der 115-Strategie

Das Ziel der Flächendeckung, die Rahmenbedingungen und die möglichen Maßnahmen sind in der 115-Strategie¹ beschrieben:

Definition:

Flächendeckung ist der Anschluss der Gesamtbevölkerung in Deutschland an die 115.

Ziel in 5 Jahren [2017]:

Ziel ist, dass alle 16 Länder dem Verbund angeschlossen sind. Mindestens acht der 16 Länder sind vollversorgt und 50 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland können den 115-Service nutzen.

Ausblick 2020:

Mindestens 90 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland können den Service der 115 nutzen.

Maßnahmen:

Die Länder übernehmen eine Koordinierungsfunktion und fördern die interkommunale Zusammenarbeit.

- Multizentren werden ausgebaut.
- Die Ergebnisse aus den Pilotprojekten (Labs) sind in allen Ländern umzusetzen.
- Neue Teilnehmer prüfen vorab Kooperationsmöglichkeiten mit Verbundteilnehmern.
- Anreizsysteme zur Kooperation sind durch den Verbund für alle bestehenden Teilnehmer zu erarbeiten.

1.2 Das 115-Ziel im Koalitionsvertrag 2014 des Bundes

Die Einheitliche Behördenrufnummer ist auch im Koalitionsvertrag der Bundesregierung für 2014 ff. benannt:

„Die Idee der einheitlichen Behördennummer 115 wollen wir ins Internet übertragen (www.115.de) und zumindest die 100 wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen innerhalb der nächsten vier Jahre bundesweit einheitlich online anbieten.“

¹ Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115 (Version 1.0) v. 17.11.2012

Durch die Zielsetzungen der Koalitionsvereinbarung der Bundesregierung² wird eine flächendeckende Bereitstellung und Nutzung der ebenenübergreifenden Leistungen avisiert, da innerhalb von vier Jahren die Top-Leistungen der Verwaltung bundesweit einheitlich erbracht (i. e. beauskunftet) werden sollen.

Hier wird eine entsprechende Nachschärfung erfolgen müssen, es ist aber bisher im 115-Verbund kein Prozess zur Umsetzung erarbeitet. Die Übertragung der 115-Idee ins Internet baut auf einer flächendeckenden telefonischen Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit des 115-Services auf.

2 Ist-Stand

Derzeit setzen sich die 115-Teilnehmer aus dem Bund, 12 Ländern und 340 Kommunen³ zusammen. Über 27 Millionen Bürgerinnen und Bürger können die 115 nutzen. Die Flächendeckung ist hierbei unterschiedlich ausgeprägt. Die Stadtstaaten Berlin, Hamburg und Bremen stellen den 115-Service vollständig zur Verfügung. Unter den Flächenländern bietet Hessen (seit dem Hessen-LAB im Oktober 2012 bis zunächst Ende 2014) landesweit die 115-Auskunft über Leistungen des Landes und Bundes sowie der Kommunen an, die im 115-Verbund sind. Eine Auskunft via 115 zu hessischen Kommunen, die nicht im 115-Verbund sind, ist in Abhängigkeit von den Informationen im hessischen Behördenfinder (Hessen-Finder) unverbindlich und begrenzt möglich.

3 Zielerreichung Flächendeckung

Um eine flächendeckende Auskunft via 115 zu ermöglichen, müssten alle Länder dem 115-Verbund beitreten. Zudem ist die Beteiligung aller Kommunen erforderlich. Angesichts der bisherigen Teilnehmerentwicklung ist es eher unwahrscheinlich, das genannte Ziel der Flächendeckung zu erreichen.

Im Rahmen der Überlegungen und Entwicklungen zur Flächendeckung in den einzelnen Ländern könnten über eine Kooperation der Länder und des Bundes die bisher nicht „versorgten“ Gebiete mit der 115 ausgestattet werden. Damit wäre die flächendeckende 115-Erreichbarkeit relativ kurzfristig gegeben. Die 115-Basis-Informationen aus den Kommunen und Ländern, die noch nicht dem 115-Verbund beigetreten sind, würden allerdings noch ausstehen. Daher wäre zu erwägen, ob eine Reduzierung des Leistungsspektrums auf 115-Leistungen des Bundes und der Länder erfolgen sollte. Die folgenden Umsetzungsvorschläge können wesentlich dazu beitragen, die Ziele der Flächendeckung zu erreichen.

3.1 Die Hessen-Lösung

Das Land Hessen hat als einziges Flächenland im Rahmen eines sog. „115-Labs“ (Laboratories) die landesweite Erreichbarkeit der Rufnummer 115 freigeschaltet, obwohl zahlreiche Kommunen nicht Mitglieder im 115-Verbund sind. Dies wurde unter Einbindung der kommunalen Spitzenverbände umgesetzt. Hierdurch wird eine landesweite Auskunft von Bundes- und Landesleistungen erreicht, sowie von Leistungen der Kommunen, die im 115-Verbund sind. Eine 115-Auskunft zu hessischen Kommunen, die nicht im 115-Verbund sind, ist in Abhängigkeit von den Informationen im hessischen Behördenfinder (Hessen-Finder) unverbindlich und begrenzt möglich („Basisversorgung“). Die Übernahme der Kosten für die Auskunft von Anrufen aus den Kommunen, die bislang

² Deutschlands Zukunft gestalten – Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD (18. Legislaturperiode, 17.12.2013), S. 153

³ Jahresbericht 2013 des 115-Lenkungsausschusses

nicht dem 115-Verbund beigetreten sind, trägt das Land Hessen zunächst bis Ende 2014. Zwischenzeitlich wird der Beitritt der noch nicht am 115-Verbund angeschlossenen Kommunen von Landesseite unterstützt und gefördert, damit idealerweise alle Kommunen des Landes dem Verbund beitreten („Vollversorgung“). Mit jeder Kommune in Hessen, die dem 115-Verbund beitrifft, verringert sich der finanzielle Beitrag des Landes, da die jeweilige Kommune die 115-Anrufe dann selbst finanziert.

Dieses Modell wäre auf die anderen Flächenländer in unterschiedlichen Ausprägungen übertragbar:

3.2 Variante 1: Auskunft in den 12 Ländern des 115-Verbunds

Der Bund und die Länder, die bereits dem 115-Verbund beigetreten sind, beauftragen vorhandene Servicecenter, die komplette Fläche der beigetretenen 12 Länder zu beauskunften. Diese Auskunft beinhaltet Leistungen des Bundes, der beigetretenen Länder und Kommunen. Als Auskunftsbasis dient das 115-Wissensmanagementsystem bzw. lokale Datenbanken in den Servicecentern. Falls kein landesweiter Behördenfinder vorliegt, empfiehlt sich zur Pflege des kommunalen und landesseitigen Wissens ein landesweites Auskunftssystem einzurichten und zu betreiben oder ein vorhandenes (ggf. kommunales) System zur landesweiten Nutzung auszubauen. Die Übernahme der entstehenden Kosten für die zusätzlichen 115-Anrufe erfolgt durch den 115-Verbund, also den Bund und die beigetretenen Länder. Eine Beauskunftung von Leistungen der Kommunen, die nicht Mitglied im Verbund werden, erfolgt nicht bzw. -je nach Vorliegen und Pflegestand eines landesweiten Behördenfinders- eingeschränkt und unverbindlich.

Die Bundesländer, die bislang nicht Teilnehmer im 115-Verbund sind, bleiben bis auf ihre beigetretenen Kommunen unbeauskunftet.

Weitere Bundesländer können dem 115-Verbund beitreten und beauftragen vorhandene Servicecenter, die komplette Fläche des Landes zu beauskunften. Die Finanzierung erfolgt durch den Bund und die Länder. Eine Auskunft über Leistungen der Kommunen, die nicht Mitglied im 115-Verbund werden, erfolgt nicht bzw. je nach Möglichkeit und Rahmenbedingungen eingeschränkt. Diese Variante setzt den Beitritt der derzeit nicht teilnehmenden vier Länder voraus.

3.3 Variante 2: Bundesweite Auskunft

Die Bundesländer, die bereits dem Verbund beigetreten sind, verfahren wie in Variante 1 beschrieben. Für die Länder, die nicht Mitglied sind, übernimmt der Bund die Beauftragung und Finanzierung der Servicecenter, z. B. durch 115-Beauftragung in eigenen Servicecentern [BfA, Arbeitsagentur] zur flächendeckenden Beauskunftung von Bundesleistungen. Damit wäre eine deutschlandweite 115-Erreichbarkeit möglich.

3.4 Variante 3: Alle Leistungen (Schleswig-Holstein-Lösung)

Ergänzend können der Bund und die Länder auch eine Übernahme der Beauskunftung aller 115-Anrufe prüfen (z. B. durch landesweite Beauftragung eines Servicecenters). Das bedeutet, dass der Bund und die Länder auch die 115-Anrufe der Kommunen finanzieren, die dem Verbund beigetreten sind. Hierdurch würde die Servicequalität der 115 bezgl. des Umfangs der zu beauskunftenden Leistungen erheblich steigen. Da die Anruhzahlen zunächst langsam ansteigen werden, ist die Höhe der Kosten voraussichtlich überschaubar. Dafür wäre die Basis für eine bundesweite Aufmerksamkeitskampagne der 115 gegeben, da die Zahl der nicht beauskunfteten Anrufe erheblich niedriger wäre als in Variante 1 und 2. Es wären allerdings Maßnahmen zur Qualitätssicherung der kommu-

nalen Leistungen erforderlich, z. B. die Festlegung einer Pflegeverantwortung in den E-Government-Gesetzen des Bundes und der Länder.

4 Kosten

Weiter verfolgt wird hier die Variante 1, die den geringsten organisatorischen und finanziellen Gesamtaufwand umfasst. Das Ziel der flächendeckenden Erreichbarkeit der 115 würde damit in zwei Schritten erfolgen:

- 1) 115-Basisabdeckung:
Flächendeckende Erreichbarkeit in den beigetretenen Länder mit Auskunft über Leistungen des Bundes, der Länder und der Kommunen, die im 115-Verbund sind.
- 2) 115-Vollabdeckung:
Parallel zur 115-Basisabdeckung erfolgt weiterhin die „Akquise“ weiterer Kommunen in den 115-Verbund, bis idealerweise alle Kommunen beigetreten sind.

Bisher sind ca. 27,5 Mio. EW in Deutschland mit der 115 „versorgt“. In den beigetretenen 115-Ländern sind noch ca. 28,2 Mio. Bürger „nicht versorgt“, in den nicht beigetretenen Ländern sind es ca. 24,9 Mio. Einwohner.

Aus den Erfahrungen des Hessen-LABs hat sich gezeigt, dass hessenweit im „unversorgten“ Gebiet 365 Anrufe je 100.000 Einwohner in 2013 eingegangen sind, das heißt 0,365% pro Einwohner. Bezogen auf die 28,2 Mio. Einwohner aus dem „unversorgten“ Gebiet der 12 teilnehmenden Länder ergeben sich ca. 103.000 Anrufe pro Jahr, die in den „versorgten“ Ländern zusätzlich entgegengenommen werden müssten. Bei einem Anrufpreis von 4 € (durchschnittlicher Verbundpreis aus dem versorgten Gebiet für ein Gespräch inklusive Nachbearbeitung und Gemeinkosten wie z. B. Schulungen etc.) würden Kosten in Höhe von ca. 412.000 € im 115-Verbund (12 Länder) entstehen. Mit einem „Sicherheitspuffer“ von ca. 20 % würde man 500.000 € an Kosten veranschlagen, für die Auskunft des bislang „unversorgten“ Gebietes der 12 Länder.

Da die Stadtstaaten bereits die Flächendeckung realisiert haben, sind diese aus der Kostenbetrachtung ausgeblendet.

Die Kosten würden sich, wenn alle derzeitigen Mitgliedsländer sich beteiligen, nach Königssteiner Schlüssel zwischen Bund und Ländern wie folgt verteilen:

Finanzierung Bund / Länder		500.000 €
Baden-Württemberg	53.028 €	
Hessen	29.943 €	
Mecklenburg-Vorpommern	8.448 €	
Nordrhein-Westfalen	87.017 €	
Rheinland-Pfalz	19.718 €	
Saarland	5.032 €	
Sachsen	21.094 €	
Sachsen-Anhalt	11.925 €	
Schleswig-Holstein	13.794 €	
Anteil 115-Länder		250.000 €
Anteil Bund		250.000 €

Eine Finanzierung würde in dieser Darstellung aus 115-Mitteln des Bundes- und der Landeshaushalte erfolgen.

Im Rahmen eines Plausibilitätschecks erhält man einen ähnlichen bzw. sogar geringeren Wert, wenn man die gesamten 115-Anrufe aus dem „unversorgten“ Bundesgebiet von 2013 in der Zeit von 8-18 Uhr, ohne ALDI-TALK-Anrufe (Fehlanrufe), als Ausgangsbasis betrachtet. Diese belaufen sich auf ca. 170.000 Anrufe. Werden diese ins Verhältnis gesetzt zu den 53,2 Mio. Einwohner aus den „unversorgten“ Kommunen der 16 Bundesländer in 2013, erhält man einen Anteil von 0,32%. Das heißt 0,32% der Einwohner aus dem „unversorgten“ Gebiet haben in 2013 die 115 angewählt. Wird dieser Anteil auf die „unversorgten“ Kommunen der 12 Länder bezogen, erhält man ca. 90.000 Anrufe für das „unversorgte“ Gebiet. Werden diese mit dem Preis von 4 € multipliziert, erhält man Kosten von ca. 361.000 € / Jahr.

Diese Größenordnung bestätigt die Berechnung aus dem Hessen-LAB, so dass mit 500.000 € ein sehr großer „Sicherheitspuffer“ einkalkuliert ist.

5 Organisatorische Konsequenzen

5.1 115-Verbund

Im 115-Verbund besteht bisher das Prinzip ‚*ein Mitglied, eine Stimme*‘. Hierdurch besteht bereits jetzt ein Ungleichgewicht zugunsten der Mitglieder-Kommunen. Dies ist durch die paritätische Balance in den Steuerungsgremien des Lenkungsausschusses (LA) und der zentralen Arbeitsgruppe (ZAG) bisher belanglos. Durch einen starken kommunalen Zuwachs wird sich insbesondere in der Teilnehmerkonferenz und in den Arbeitsgruppen dieses Ungleichgewicht weiter verschieben. Zudem sind bisher in den Steuerungsgremien überwiegend kommunale Vertreter mit eigenen Servicecentern vertreten. Diese stellen mit steigenden Beitritten der Kommunen dann aber nur noch eine Minderheit der Kommunen dar. Es muss daher bewertet werden, wie man diese Verschiebungen evtl. kompensieren kann, ohne dass Nachteile für Einzelne entstehen.

5.2 Servicecenter

Das Konzept geht von einer Anrufverteilung auf die vorhandenen Servicecenter aus. Hierzu müsste ein Schlüssel gefunden werden, der die Anrufe und die damit verbundenen Finanzierungsmöglichkeiten „gerecht“ auf die Servicecenter verteilt. Da die Servicecenter in kommunaler Obhut stehen, sollte auch ein Modell zur Verwaltungszusammenarbeit gefunden werden, welches die Kommunen bzw. Servicecenter bei der Erweiterung ihrer Kapazitäten wie z.B. der Gewinnung qualifizierten Personals unterstützt, ohne ein zu großes Kostenrisiko entstehen zu lassen.

Um zusätzliche Auskunftleistungen in den Servicecentern zu erbringen, wären auch die Beteiligung oder Gründung von Servicecentern des Bundes, der Länder oder der kommunalen Serviceverbände bzw. IT-Dienstleistungsunternehmen denkbar. Es kann aber erwartet werden, dass die vorhandenen Servicecenter die Nachfrage nach Bundes- und Landesleistungen auffangen kann.

6 Kritische Erfolgsfaktoren

6.1 Finanzierung

Eine „Subventionierung“ der nicht 115-teilnehmenden Länder oder Kommunen durch den 115-Verbund ist -wenn überhaupt- nur in sehr engem Rahmen und für kurze Zeit möglich. Dauerhaft darf es keine ‚115-Trittbrettfahrer‘ geben, die sich nicht an dem Aufwand für die Auskunftserteilung und Infrastruktur beteiligen, aber trotzdem von dem Dienst partizipieren.

6.2 Wissensmanagement

Die Idee der 115 lebt von einer großen Auskunftsbereitschaft der Verwaltung. Neben einigen großen Bundes- oder Landesleistungen (Steuerverwaltung, Job Center) sind es vor allem kommunale Leistungen, nach denen die Bürger fragen. Hier ist eine hohe Nachfrage nach sehr unterschiedlichen Leistungen erkennbar, die häufig kommunal sind, aber den Rahmen der klassischen Verwaltungsleistungen verlassen (z. B. Abfallbeseitigung, Volksfeste). Nur wenn die Kommunen bereit sind, ihr Wissen in hohem Maße in die Zuständigkeitsfinder und Wissensmanagementsysteme einzupflegen, wird eine Beauskunftung ermöglicht, die die Anforderungen der 115 erfüllen kann. Eine Beauskunftung auf Basis rudimentärer oder nicht qualitätsgesicherter Daten wird auf Dauer nicht ausreichen, um den Bürgern zufriedenstellend zu helfen. Im Rahmen bestehender oder geplanter Gov-Gesetze sollte eine verpflichtende Regelung zur Pflege der Zuständigkeitsfinder-Informationen und der Verwendbarkeit für Verwaltungszwecke entwickelt und aufgenommen werden.

6.3 Leistungsfähigkeit der Servicecenter

Eine flächendeckende Beauskunftung setzt voraus, dass Kapazitäten für die Auskunftserteilung vorliegen oder geschaffen werden. Die Beauskunftung z. B. eines ganzen Bundeslandes mit mehreren hundert Kommunen stellt erhebliche Anforderungen an die Qualität eines Servicecenters und an die Flexibilität der Beauskunftung. Hierdurch kann sich auch eine Entwicklung ergeben, die neben großen Multicentern spezialisierte Regional- oder Fachcenter benötigt. Diese Entwicklung lässt sich nicht vorgeben, sondern müsste gemeinsam mit den Servicecentern entwickelt und betrieben werden. Hierdurch ist auch eine Einflussnahme auf die Umsetzungsgeschwindigkeit möglich.

6.4 Termingetreue Umsetzung

Das erste Teilziel der Flächendeckung soll bis zum Jahresende 2017 erreicht sein. Die 115-Erreichbarkeit über die vorgeschlagene „Basisabdeckung“ ist der erste Schritt der Realisierung der Flächendeckung. Für eine „Vollabdeckung“ der 115 sind die kommunale Beteiligung und die Ausbaufähigkeit der Servicecenter entscheidend. Um die Zielsetzung einzuhalten, wird ein organisatorischer Aufwand von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle (GK) 115, der ZAG und den Mitgliedsländern erforderlich sein. Zur Erbringung dieses Aufwandes müssen sich die Länder und auch der Bund explizit bereit erklären.

7 Bewertung

Ein länderübergreifendes, gemeinsames Vorgehen zur Erreichung des gemeinsamen Ziels der 115-Flächendeckung lässt sich wie folgt bewerten:

- **Fördert die Umsetzung des 115-Leitgedankens**, die 115 als einheitlichen Zugang zur öffentlichen Verwaltung zu sehen, die ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle gut informiert und zufrieden stellt.
- **Beschleunigte Zielerreichung** der Flächendeckung im Vergleich zur isolierten Zielverfolgung durch jedes einzelne Land oder den Bund.
- Die **115-Flächendeckung fördert** gleichzeitig **auch andere strategische 115-Ziele**, wie die Informationsbereitstellung und die Multikanalfähigkeit. Mit zunehmender 115-Erreichbarkeit werden sich immer mehr Kommunen mit dem Thema 115 auseinandersetzen und zunehmend dem 115-Verbund beitreten. Darüber hinaus fördert die flächendeckende 115-Erreichbarkeit auch die Möglichkeiten der Multikanalfähigkeit. Eine **gemeinsame, länderübergreifende Finanzierung** der Flächendeckung ist **kostengünstiger**, als die isolierte Finanzierung im jeweiligen Land oder durch den Bund.
- Die **persönliche 115-Auskunft** in den Kommunen, die bislang nicht dem 115-Verbund beigetreten sind, ist als **besser zu werten als die 115-Bandansage**, da
 - eine Auskunft über Bundes- und Landesleistungen gegeben werden kann,
 - eine Auskunft über Leistungen, die nicht im Verbund sind, ggf. über regionale oder eigene Zuständigkeitsfinder oder lokale Wissenssysteme zumindest möglich ist,
 - über den telefonischen Kontakt mit dem Agenten der 115-Service für den Anrufer, im Gegensatz zur Bandansage, positiv erfahrbar wird.

Damit bildet eine Auskunft über die „Basisabdeckung“ als Zwischenschritt zur „Vollabdeckung“ einen klaren Mehrwert gegenüber einer selektiven 115-Erreichbarkeit. Aus diesem Grund ist auch die 115-Auskunft über einen **landesbezogenen Zuständigkeitsfinder von Vorteil, aber nicht notwendig**.

8 Empfehlung

Aufgrund der sehr guten Erfahrungen im Rahmen des Hessen-LABs wird das schrittweise Vorgehen analog der flächendeckenden 115-Erreichbarkeit in Hessen für eine länderübergreifende Flächen- deckung empfohlen. Dazu wäre folgendes Vorgehen geeignet:

Vorgehensvorschlag für länderübergreifende 115-Flächendeckung:

1. Einigung der Länder und des Bundes auf ein gemeinsames Vorgehen für eine länderübergreifende Flächendeckung inklusive der gesonderten Finanzierung
2. Einbindung der kommunalen Spitzenverbände in das Vorgehen
3. Einigung auf eine Verteilung der zusätzlichen Anrufe aus dem bislang „unversorgten“ Gebiet auf verfügbare Servicecenter

4. Klärung der Bereitstellung des Informationsumfangs für Anrufe aus den Kommunen des bislang „unversorgten“ Gebietes
5. Freischaltung der 115 in allen teilnehmenden Ländern und Routing der Anrufe auf verfügbare Servicecenter
6. Umsetzung der flächendeckenden Erreichbarkeit mit zunächst gemäßigter Werbung als Pilot für ein Jahr, um nach einer Zwischenbilanz Anpassungen vornehmen zu können
7. Parallele Durchführung von Maßnahmen zur Gewinnung neuer Kommunen und Länder in den 115-Verbund für die Zielerreichung „Vollabdeckung“

9 Anlage: Kostenübersicht

Aus den Erfahrungen im Rahmen des Hessen-LABs ergibt sich folgende Kostenkalkulation für eine länderübergreifende 115-Flächendeckung

80.707.000	Einwohner Deutschland
27.100.000	Einwohner Deutschland 115-versorgtes Gebiet
53.607.000	Summe Einwohner Deutschland 115-"unversorgtes" Gebiet (aus 16 Ländern)
12.563.000	Einwohner Bayern (nicht 115-Verbund-Mitglied)
2.449.000	Einwohner Brandenburg (nicht 115-Verbund-Mitglied)
2.161.000	Einwohner Thüringen (nicht 115-Verbund-Mitglied)
7.792.000	Einwohner Niedersachsen (nicht 115-Verbund-Mitglied)
24.965.000	Summe Einwohner nicht am 115-Verbund teilnehmender Länder
28.642.000	Einwohner 115-"unversorgtes" Gebiet (aus 12 Verbund-Länder)
	365 Anrufe je 100.000 Einwohner/Jahr = 0,365 % (Erfahrungen aus Hessen-LAB)
0,365%	Anteil der 115-Anrufe aus dem "unversorgten" LAB-Gebiet Hessen in 2013
	0,365% von 28.642.000 Einwohnern des "unversorgten" Gebietes (12 Länder) ergeben
104.543	Anrufer im Jahr im "unversorgten" Gebiet (12 Länder)
	4 € Preis pro Anruf inklusive Nachbearbeitungszeit und Gemeinkosten wie z.B. Schulungen etc. (Preis aus versorgten Gebiet)
418.173 €	104.543 Anrufe multipliziert mit 4 €
418.173 €	jährliche Kosten für Flächendeckung im 115-Verbund (12 Länder)
	Um einen Sicherheits-"Puffer" einzuplanen, wird die Summe aufgestockt um ca. 20%
500.000 €	Kostenerwartung inkl. Sicherheits-"Puffer" von ca. 20%

Kostenverteilung (ohne Stadtstaaten)

Finanzierung Bund / Länder		500.000 €
Baden-Württemberg	53.028 €	
Hessen	29.943 €	
Mecklenburg-Vorpommern	8.448 €	
Nordrhein-Westfalen	87.017 €	
Rheinland-Pfalz	19.718 €	
Saarland	5.032 €	
Sachsen	21.094 €	
Sachsen-Anhalt	11.925 €	
Schleswig-Holstein	13.794 €	
Anteil 115-Länder		250.000 €
Anteil Bund		250.000 €