115

Familientreffen in Leipzig

[11.06.2015] Auf einem guten Weg ist die einheitliche Behördenrufnummer 115. Luft nach oben gibt es aber dennoch, wenn das Service-Angebot zeitgemäß bleiben soll. Das machten die Vorträge und Diskussionen auf der 115-Teilnehmerkonferenz in Leipzig deutlich.

Bürger sollen ihren Ruhestand weder auf dem Amt verbringen müssen, noch sollen ihre Fragen im Sande verlaufen. Stattdessen wird ihnen mit der Behördenrufnummer 115 der direkte Draht in die Verwaltung angeboten. Dieser Slogan umschreibt den Grundgedanken hinter der einheitlichen Behördenrufnummer. Über 450 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem 115-Verbund zwischenzeitlich angeschlossen. Am 23. April 2015 trafen sich die Verantwortlichen zur fünften Teilnehmerkonferenz in Leipzig. Zum letzten Mal in ihrer Funktion als Vorsitzende des Lenkungsausschusses begrüßte Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern (BMI) sowie IT-Beauftragte der Bundesregierung, die Teilnehmer. „Sie sind die Motoren der Verwaltungsmodernisierung“, lobte sie. Mit jährlich rund einer Million Anrufen sei die Behördennummer im Jahr 2011 in den Regelbetrieb gestartet. Heute beantworten die Mitarbeiter in den Service-Centern mehr als 2,5 Millionen Anrufe. Im vergangenen Jahr lag der durchschnittliche Anstieg der monatlichen Anrufzahlen bei rund sechs Prozent. Auch das Verhältnis der 115-Anrufe gegenüber anderen Servicenummern der Kommunen zeigt laut Rogall-Grothe einen erfreulichen Aufwärtstrend. Belief er sich im Jahr 2011 auf 4,2 Prozent, ist er heute mehr als doppelt so hoch. „Mehr als 30 Millionen Bürger, also mehr als ein Drittel der deutschen Bevölkerung, erhalten heute über die 115 Auskunft“, so die Staatssekretärin weiter.

Konzepte zum Erfolg

40 neue Kommunen haben sich im Jahr 2014 dem 115-Verbund angeschlossen. Durch Akquisemaßnahmen der Geschäfts- und Koordinierungsstelle sowie der 115-Teilnehmer konnten laut der IT-Beauftragten außerdem viele kleine Kommunen als so genannte Informationsbereitsteller gewonnen werden. „Das entspricht unserem strategischen Ziel, bei der Flächendeckung verstärkt auf Multi-Center zu setzen.“ Beigetragen haben zu dieser Entwicklung insbesondere die Flächendeckungskonzepte der Länder. Hessen – wo die Nummer landesweit erreichbar ist – Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen haben demnach in Eigenregie verstärkt für den Beitritt zum 115-Verbund geworben. Auf Grundlage der Konzepte Hessens und Schleswig-Holsteins wird laut Rogall-Grothe derzeit ein Feinkonzept für Maßnahmen der Länder zugunsten einer Flächendeckung entwickelt. Dabei gelte es, Lösungen zu finden, welche die Stärken der Marke 115 im Sinne der Einheitlichkeit wahren. Für das laufende Jahr hob Cornelia Rogall-Grothe drei Projekte des 115-Verbunds hervor. Demnach will die für Ende 2016 geplante Migration des 115-Betriebs vorbereitet werden, denn im Januar 2017 soll ein neuer Dienstleister seine Arbeit aufnehmen. Außerdem werden Generalproben zur 115-Teilnahme fortan nach einem standardisierten Prozess durchgeführt. Das dritte Projekt widmet sich Trainern und Schulungsverantwortlichen im 115-Verbund. Ihnen soll erstmals in einem Trainerforum die Möglichkeit zum Austausch gegeben werden. Ein erster Termin ist für Herbst 2015 vorgesehen. Wählt ein Bürger die 115, dann hat ihn laut Rogall-Grothe das Serviceversprechen überzeugt. Dieses zu erfüllen, sei den Teilnehmern im vergangenen Jahr erneut geglückt: 76 Prozent der Anrufe wurden innerhalb der Frist von 30 Sekunden angenommen. „Damit liegen wir zwar einen Prozentpunkt über der gemeinsam getroffenen

Vereinbarung, aber wir waren auch schon besser“, erinnerte die Staatssekretärin. „2013 lag das Serviceversprechen bei 80 Prozent.“ Um die Leistung wieder zu steigern, seien Investitionen in Infrastruktur und Personal notwendig. „Ich weiß, dass sich diese Anstrengung lohnt“, betonte Rogall-Grothe. „Denn gebetsmühlenartig haben wir in den vergangenen Jahren nach außen kommuniziert, warum es sich lohnt, die 115 zu wählen. Das hat die einheitliche Behördenrufnummer zu einem Aushängeschild für die Verwaltungsmodernisierung in Bund, Ländern und Kommunen werden lassen.“

Ausgezeichnetes Engagement

Teilnehmer, die besonders zum Erfolg der 115 beigetragen haben, wurden mit einer Auszeichnung belohnt. Im Namen der Geschäfts- und Koordinierungsstelle übergab Cornelia Rogall-Grothe 115-Preise in fünf Kategorien. So wurden das Service-Center Vorpommern-Rügen für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ausgezeichnet. „Mit ihrer Anzeigenserie zum Start der 115 in Mecklenburg-Vorpommern zeigen sie, wie man mit viel Kreativität, Witz und regionaler Ansprache auf die 115 aufmerksam machen kann“, begründete die Staatssekretärin die Wahl. Mit den Motiven hätten sie außerdem ein hervorragendes Portfolio geschaffen, aus dem sich andere Kommunen bedienen können. Im Bereich Qualitätsmanagement erhielt Anja Morell, Abteilungsleiterin Service-Center und Verwaltung des Bürgeramtes der Stadt Kassel, den 115-Preis für ihr Engagement zugunsten der Flächendeckung in Hessen und die Umsetzung des Hessen-Labs zum Hessentag 2013. Den Preis für besonderes Engagement überreichte Cornelia Rogall-Grothe an Guido Kahlen, Stadtdirektor von Köln: Mit besonderer Nachhaltigkeit setze er sich für die Weiterentwicklung der 115 und die Flächendeckung in Nordrhein-Westfalen ein. Für die ebenenübergreifende Zusammenarbeit wurde die Metropolregion Rhein-Neckar ausgezeichnet. In der Kategorie Flächendeckung schließlich ging der Preis an das Service-Center im Kreis Rastatt. „Dem Landkreis gelang es, 20 von 23 Kommunen bei der Erstaufschaltung zu gewinnen. Nach einem weiteren Jahr sind – bis auf eine einzige Kommune – alle kreisangehörigen Kommunen bei der 115 dabei“, so Rogall-Grothe.

Service ohne Grenzen

Auch weiterhin soll der 115-Service wachsen, in die Fläche gehen und noch mehr Bürger erreichen. „Wir sollten aber auch nicht müde werden, unseren Service über andere Kanäle anzubieten“, forderte die Staatssekretärin. „Denn ein Teil unserer Zielgruppe erwartet, ebenso über das Internet Auskunft zu erhalten.“ Das machte auch Professor Gesche Joost in ihrem Impulsvortrag zum Thema Open Government deutlich. „Open Government bedeutet nicht nur, mehr Verwaltungstransparenz zu verwirklichen“, so die Digitale Botschafterin Deutschlands. „Open Government bedeutet auch, dass sich der Bürger selbst einbringen kann. Und für einen möglichst vielseitigen Beteiligungsprozess müssen unterschiedliche Kommunikationskanäle geöffnet werden.“ Das gelte auch für die 115. „Das 115-Portal ist transparent und übersichtlich“, kommentierte Joost. „Digital weiterentwickeln ließe es sich, indem häufig gestellte Fragen bereits online beantworten würden. Beispielsweise könnten die zu gehenden Schritte in bestimmten Lebenslagen wie Umzug oder Geburt online beschrieben werden, sodass der Bürger nur noch für Detailfragen zum Telefon greifen muss.“ Oder das Andocken einer Web-2.0-Strategie kann sich Professor Joost vorstellen. Auch ein Forum, in dem Bürger Fragen von Bürgern beantworten, sei denkbar. „Spannend wäre zudem eine partizipative Weiterentwicklung zusammen mit den Bürgern. In Workshops mit unterschiedlichen Nutzergruppen ließe sich herausfinden, welche Zugangskanäle sie gerne in Anspruch nehmen würden.“ Ob die ein oder andere Anregung aus dem Impulsvortrag ihren Weg in die Praxis findet, zeigt sich vielleicht schon bei der nächsten 115-Teilnehmerkonferenz im Jahr 2016. Die findet dann in Nordrhein-Westfalen statt. Denn Hartmut Beuß, Beauftragter der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Informationstechnik, wurde in diesem Jahr zum neuen Vorsitzenden der

Teilnehmerkonferenz gewählt.

()

Dieser Beitrag ist in der Juni-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115, Cornelia Rogall-Grothe, Hartmut Beuß