Zwischenbilanz und Ausblick

[01.09.2016] Seit fünf Jahren ist die Behördenrufnummer 115 im Regelbetrieb. Sie kann nicht nur als Klammer für einen ganzheitlichen E-Government-Ansatz dienen, sondern auch richtungsweisend für ein Online-Angebot sein.

Bürger und Unternehmen wollen Verwaltungsverfahren zunehmend online einleiten, sicher abwickeln und abschließen. Bereits vorhandene E-Government-Angebote können sie jedoch nur dann nutzen, wenn ihnen diese bekannt sind oder sie sich leicht im Internet finden lassen. Die übersichtliche Darstellung der digitalen Verwaltungsangebote sowie der einfache, von Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltung unabhängige Zugang sind somit grundlegende Voraussetzungen für die Erschließung und Nutzung der E-Government-Angebote. Aus dieser Erkenntnis heraus und da Bürger die Verwaltung überwiegend telefonisch kontaktieren, hat Letztere mit der 115 eine einheitliche und leicht zu merkende Telefonnummer eingerichtet. Über sie erhält jeder zu den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsdienstleistungen Auskunft. Die Einrichtung einer solchen Behördennummer hat weltweit Vorbilder, unter anderem in New York. Beim Nationalen IT-Gipfel 2006 wurde die Idee aufgegriffen und mit Blick auf die komplexen Verhältnisse eines föderal gegliederten Staates angepasst. Es waren vor allem die Kommunen, die sich für eine ebenenübergreifende, einheitliche Telefonnummer stark gemacht haben. Einzigartig ist, dass auf freiwilliger Basis zusammengearbeitet wird. Weder ein Staatsvertrag noch ein Gesetz wurden für die 115-Einführung verabschiedet. Durch eine Vereinbarung wurden für die Teilnehmer Bedingungen festgelegt, denen sich der 115-Verbund verpflichtet fühlt. Dazu gehört beispielsweise das einheitliche Serviceversprechen, welches garantiert, dass Anrufe in einer kurzen, festgelegten Frist angenommen und die Anliegen möglichst beim ersten Kontakt und ohne Weiterverweisung vollständig erfüllt werden.

Auf dem Weg zum flächendeckenden Einsatz

Was im Jahr 2009 mit wenigen Pilotpartnern begann, hat sich inzwischen zum Standard des telefonischen Bürgerservices der öffentlichen Verwaltung in Deutschland entwickelt. Etwa 470 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem Verbund der Behördennummer 115 angeschlossen. Damit können bereits etwa 31 Millionen Bürger diesen Service in Anspruch nehmen, mit steigender Tendenz. Ziel ist die flächendeckende Verbreitung. Dafür hat der IT-Planungsrat mit der im Jahr 2015 beschlossenen Finanzierung bis ins Jahr 2020 einen wesentlichen Grundstein gelegt. Als Zwischenschritt hin zum flächendeckenden Einsatz haben einige Kommunen die 115 für ihre Vorwahlen freischalten lassen. Dort ist somit schon jetzt eine deutschlandweite direkte Erreichbarkeit der Behördennummer auch aus dem Ausland gegeben.
Wenn sie sich dem 115-Verbund anschließen, können Verwaltungen durch die interkommunale Zusammenarbeit große Effizienzpotenziale heben. Beispielsweise werden die Sachbearbeiter von Anrufen entlastet und die Verwaltungseinheit ist über das 115-Service-Center werktäglich zehn Stunden erreichbar.

Kooperation groß geschrieben

Ein Kernelement ist die Wissensdatenbank, die von allen 115-Teilnehmern gespeist wird. Sie ermöglicht es, dass in standardisierter Form kompetent Auskunft zu allen relevanten Fragen gegeben werden kann, unabhängig davon, ob sie die angesprochene Verwaltungseinheit fachlich oder örtlich betreffen. Beispiele für die Vorteile der ebenenübergreifenden Zusammenarbeit sind die Metropolregion-Rhein-Neckar oder die

Technologieregion Karlsruhe, wo fortlaufend größere und kleine Kommunen für den 115-Verbund hinzugewonnen werden. Erfreulicherweise nehmen außerdem immer mehr Landkreise und deren Kommunen an der 115 teil – über Kreis- und sogar Landesgrenzen hinweg. Das entspricht dem strategischen Ziel, möglichst Multi-Center zu realisieren – Service-Center, die auch im Auftrag anderer Kommunen unter der 115 Auskunft erteilen. Kommunen, die ein Multi-Center betreiben, profitieren von einer höheren Auslastung. Kommunen, die sich dem Multicenter anschließen, können ihre Kleinsttelefonzentralen und die damit verbundenen Kosten einsparen und dennoch den Bürgerservice verbessern. Üblich ist auch, dass die 115-Service-Center betreibenden Kommunen in Randzeiten oder bei Ausfällen untereinander eine Vertretung vereinbaren.

Einstieg ins E-Government

Die Behördennummer ermöglicht es Kommunen, einfach in die technischen und organisatorischen Prozesse des E-Governments einzusteigen. Mit ihrer Teilnahme können sie das Zusammenspiel zwischen zentralen und dezentralen IT-Komponenten, die Arbeit mit Basis-Bausteinen wie dem 115-Wissensmanagement, mit standardisierten Prozessen sowie dem vernetzten, kooperativen Arbeiten über kommunale Grenzen und Verwaltungsebenen hinweg erproben. Bei der Umsetzung werden sie mit der Einrichtung neuer Prozesse Erfahrungen sammeln, die die Kooperation zwischen Front und Back Office betreffen und die sich auch in komplexeren, transaktionsorientierten E-Government-Anwendungen bewähren können. Verzahnen Kommunen die Teilnahme am 115-Verbund mit anderen Aktivitäten, können sie die im Zuge der Umsetzung eingerichteten Prozesse ausbauen und entstehende Synergien nutzen. Mit jährlich knapp 500.000 Anrufen ist die Behördennummer im Jahr 2011 in den Regelbetrieb gestartet. Heute beantworten die Mitarbeiter der Service-Center pro Jahr fast drei Millionen Anrufe. Mit Blick auf das Verhältnis der Anrufe über die 115 gegenüber anderen Servicenummern der Kommunen zeigt sich ebenso ein Aufwärtstrend: Im Jahr 2011 belief sich der Anteil der 115-Anrufe auf 4,2 Prozent. Heute ist er etwa drei Mal so hoch.

Einheitlicher Zugang im Netz

Zunehmend wollen Bürger und Unternehmen auch via Internet schnell und unkompliziert Informationen zu Verwaltungsleistungen erhalten. Entsprechend sehen der Koalitionsvertrag für diese Legislaturperiode sowie das Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020 vor, im Netz ebenfalls einen einheitlichen und sicheren Zugang zur Verwaltung anzubieten. Das soll laut dem Koalitionsvertrag für die 100 wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen nach dem Vorbild der 115-Struktur erfolgen. Da der 115-Service der direkte Draht zum Bürger ist, kann er als richtungsweisend für die Prioritätenfolge der 100 online anzubietenden Leistungen angesehen werden. Nicht zuletzt können die Organisations- und Arbeitsstrukturen des 115-Verbunds in Form von verwaltungsebenenübergreifenden Gremien und Netzwerken für andere E-Government-Vorhaben wegweisend sein. Diskutiert wird ein Portalverbund über alle deutschen Verwaltungsebenen hinweg, der die differenzierten Verantwortlichkeiten und die bereits bestehenden IT-Angebote einbezieht. Die Herausforderung der kommenden Jahre wird somit die sein, dass Bund, Länder und Kommunen einheitliche Grundsätze erarbeiten, damit jede Verwaltungsleistung in Deutschland von den Zugangsportalen aller Ebenen erreichbar ist. Dabei sollten nicht nur Angebote für Bürger, sondern auch für Unternehmen bedacht werden – eine Verknüpfung, welche die derzeitigen Arbeiten zur Fortentwicklung des Einheitlichen Ansprechpartners 2.0 leisten.

Online ergänzt

Wenn die 115 zum einheitlichen Online-Zugang zur Verwaltung weiterentwickelt werden soll ist also ein föderal vernetztes, arbeitsteiliges Vorgehen unerlässlich. Ersetzen wird der Internet-Zugang aber weder die einheitliche Behördennummer noch die Service-Center des 115-Verbunds. Denn viele Bürger wollen weiterhin einen telefonischen oder persönlichen Verwaltungszugang. Der Zugang via Internet wird den Telefonservice deshalb ergänzen und neue Möglichkeiten in der Steuerung und Bearbeitung von Anfragen eröffnen.

()

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

Stichwörter: 115, Cornelia Rogall-Grothe