

## Kommunen wählen 115

### **[18.09.2017] Von der ebenenübergreifenden Zusammenarbeit über die Unterstützung neuer 115-Teilnehmer bis hin zur wirksamen Öffentlichkeitsarbeit: Kommunen tragen vielfältig zur Etablierung der einheitlichen Behördenrufnummer bei. Teil 3 der Kommune21-Serie.**

In die Fläche bringen, Bekanntheit und Nutzung steigern, den Leistungsumfang ausbauen, Multikanalstrategien unterstützen, Partizipation der Teilnehmer stärken: Das sind die strategischen Ziele der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Im Jahr 2021 soll sie bereits bundesweit erreichbar sein und 60 Prozent der Bürger vor Ort zur Verfügung stehen. Um diese Ziele zu erreichen, muss der 115-Verbund nicht nur neue Teilnehmer gewinnen. Ebenso wichtig ist es, die Nummer bei den Bürgern zu bewerben. Wie dies gelingt, zeigten Behörden unter anderem am Rande der 115-Teilnehmerkonferenz Ende April in Köln. Das 115-Logo wird dafür nicht nur auf Verwaltungsschreiben gedruckt, sondern auch an Abfallbehältern, Müllfahrzeugen, Dienstwagen oder Bussen und Bahnen im Stadtverkehr angebracht. Per Imagespot hat es die 115 sogar in die Kinos teilnehmender Städte geschafft. Bei Veranstaltungen oder an Orten mit viel Publikumsverkehr machen Flyer, Postkarten oder Poster auf die 115 aufmerksam. Give Aways etwa beim Tag der offenen Tür, bei Ausbildungsmessen oder dem Erstsemesterempfang machen die Behördenrufnummer ebenfalls sichtbar und auch in Printmedien wie dem Stadtmagazin oder dem VHS-Programmheft ist sie platziert. Veranstaltungen wiederum, beispielsweise das Public Viewing im Rahmen großer Sportereignisse, sind eine gute Plattform, um den 115-Spot zu platzieren. Via Facebook, Twitter und lokaler App ist die Nummer nicht zuletzt online sichtbar. Besonderer Einsatz für die 115 wurde auch in diesem Jahr auf der 115-Teilnehmerkonferenz gewürdigt. In sechs Kategorien überreichte Ernst Bürger, ständiger Vertreter der Abteilungsleitung des Bundesministeriums des Innern, 115-Preise an kommunale Vertreter.

#### **Preisgekröntes Engagement**

In gleich zwei Kategorien wurde die Gastgeberstadt Köln, 115-Pilot der ersten Stunde, ausgezeichnet. So wurde Wolfgang von Ah aus Köln gemeinsam mit Nicole Müller aus Hamburg für die Entwicklung und Etablierung eines 115-Trainerforums in der Kategorie Qualitätsmanagement ausgezeichnet. Der Kölner Ulf Steinmetz nahm den Preis in der Kategorie Flächendeckung entgegen, habe er doch den Begriff der Basisabdeckung mitentwickelt und entscheidend dazu beigetragen, dass Nordrhein-Westfalen sie als erstes Flächenland realisieren konnte. Für besonderes Engagement wurde Britta Heck vom Service-Center Karlsruhe ausgezeichnet. Viel Zeit und Energie habe sie im Sommer 2016 in die Wirtschaftlichkeitsuntersuchung der 115 in einem Multicenter investiert – mit positivem Ergebnis. Der 115-Preis für ebenenübergreifende Zusammenarbeit ging an Achim Tobiasch aus Frankfurt am Main, der es laut Bürger mit Bravour verstehe, das Zusammenspiel der verschiedenen Verwaltungsebenen zu unterstützen. Jüngster unter den im Jahr 2017 ausgezeichneten 115-Teilnehmern ist der Kreis Fulda. Nach der Aufschaltung des Landratsamts ist es diesem Anfang des Jahres gelungen, 21 von 23 kreisangehörigen Kommunen für die 115 zu gewinnen. Marcel Brähler vom Fachdienst Personal und Organisation berichtet, wie die 115 in die Kommune kam. Demnach musste der Kreis Fulda seinen Bürgerservice ohnehin neu aufbauen, was die Einführung der 115 begünstigte. Zudem habe das Land Hessen die interkommunale Zusammenarbeit mit 100.000 Euro gefördert, weshalb der Kreis die Kommunen kostenfrei einbinden konnte. „Dem Kreis gehören viele kleine Gemeinden an, die eine

Erreichbarkeit, wie sie die 115 ermöglicht, allein gar nicht aufrechterhalten könnten“, erklärt Brähler. Noch befinde man sich in Fulda in der Anfangsphase und der neue Service müsse sich erst einspielen. „Gerade in einer kleinen Gemeinde mit beispielsweise 2.000 Einwohnern sind die Anrufrufen noch nicht besonders hoch, weil die Bürger ohnehin die Nummer des Nachbarn kennen, der bei der Gemeinde arbeitet“, so Brähler. Generell bringe die Behördenrufnummer den teilnehmenden Kommunen vor allem Vorteile. Brähler empfiehlt deshalb: „Kommunen, die sich dem Verbund noch nicht angeschlossen haben, sollten sich die 115 auf jeden Fall und ohne Abwehrhaltung erst einmal ansehen.“

### **Intern und extern ein Erfolg**

Den Preis für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit nahm Katja Klemig für die Stadt Kempten entgegen. Als besonders bürgernah lobte Bürger den dortigen 115-Auftritt. Auf Volksfesten und Messen, analog und digital – die Behördenrufnummer werde konsequent beworben. „Der 115-Web-Auftritt ist zudem prominent auf dem Stadtportal verlinkt, Zeitung oder Parkscheinautomaten werden ebenfalls genutzt, um auf die 115 aufmerksam zu machen“, so Bürger. Dass die Bürger in Kempten und im Allgäu die Nummer sehr gut annehmen, führt Katja Klemig auf mehrere Faktoren zurück. So sei beispielsweise die Presse in der Region der Behördenrufnummer gegenüber aufgeschlossen und interessiert. „Aber auch die Kollegen im Haus machen die 115 bei den Bürgern sichtbar, indem sie diese beispielsweise auf ihren Prospekten und Flyern als Kontaktmöglichkeit angeben.“ Damit das 115-Service-Center in Kempten den Telefonservice übernehmen kann, erhalten die dortigen Mitarbeiter von den für ein Thema zuständigen Bereichen einen Fragen-Antworten-Katalog, der in das Wissensmanagement-System im Call Center aufgenommen wird. Die Mitarbeiter tragen außerdem verwaltungsintern dazu bei, dass sich das Potenzial der 115 gut entfalten kann: „Sie sind bemüht, jene Themen, die von der 115 abgearbeitet werden können, auch wirklich an uns abzugeben.“ Da die 115 flatratefähig ist, ist der Anruf für die Bürger außerdem kostenlos. Die 115 wird in Kempten aber auch als zentrale Einwahlnummer der Stadtverwaltung geschätzt. „Wir stellen die Anrufer bei Bedarf an den gewünschten Sachbearbeiter durch. Ohne die entsprechende Durchwahl kennen zu müssen, landen die Bürger so schnell und unkompliziert an der richtigen Adresse.“ Sollte der Sachbearbeiter derzeit nicht zu sprechen sein, erhalten die Anrufer über die 115 Auskunft, wann der gewünschte Gesprächspartner voraussichtlich wieder zu erreichen ist. „Aber auch Vorabinformationen erhalten die Bürger unter der 115, beispielsweise, wenn sie einen Antrag stellen wollen.“

### **Fazit**

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Individuell etabliert führt die 115 in den teilnehmenden Behörden zu einem standardisiert besseren Bürgerservice. Das kommt nicht nur den Bürgern zugute. Die einheitliche Behördenrufnummer rüstet die Verwaltungen damit auch für Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft.

()

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

Hier gelangen Sie zum ersten Teil der 115-Serie.

Hier gelangen Sie zum zweiten Teil der 115-Serie.

Stichwörter: 115,