

7. Teilnehmerkonferenz in Halle

[23.05.2019] Um Erfolge aber auch aktuelle und künftige Herausforderungen rund um die 115 ging es bei der 7. Teilnehmerkonferenz zu der einheitlichen Behördenrufnummer. Vertreter aus Bund, Ländern und Kommunen sind dazu in der Stadt Halle (Saale) zusammengekommen.

Mehr als 130 Vertreter aus Bund, Ländern und Kommunen sind gestern (22. Mai 2019) zur 7. Teilnehmerkonferenz der 115 in Halle (Saale) zusammengekommen. Ernst Bürger, Leiter der Unterabteilung DG II für Verwaltungsdigitalisierung; Verwaltungsorganisation im Bundesinnenministerium hat in diesem Rahmen den 115-Tätigkeitsbericht vorgestellt und unter anderem die wichtigsten Leistungsdaten der einheitlichen Behördenrufnummer aufgezeigt. Demnach haben sich zwischenzeitlich rund 550 Kommunen, zwölf Bundesländer und die gesamte Bundesverwaltung dem 115-Verbund angeschlossen. Das Anrufvolumen sei auf 4,4 Millionen gestiegen, womit es sich im Vergleich zum Jahr 2011 – als die 115 den Regelbetrieb aufnahm – verzehnfacht hat. Auch die Anzahl der tatsächlichen Gespräche über die einheitliche Behördenrufnummer ist gestiegen und lag zuletzt bei 2,4 Millionen. „Noch nie wurden so viele Anrufe über die 115 abgewickelt.“

Bekannter ist die einheitliche Behördenrufnummer ebenfalls geworden, wie die jüngst vorgestellte Allensbachstudie ergab ([wir berichteten](#)). „Mit der 115 sind Kommunen, Länder und der Bund vorbildlich vernetzt“, sagte Bürger. „Das ist praktisch gelebter Bürgerservice und funktioniert hervorragend. Die 115 ist zu einem Standard im Bürgerservice geworden. Wir arbeiten daran, die 115 noch bekannter und interessanter zu machen.“ Dazu zählen laut Bürger die bundesweite Freischaltung der 115 sowie technische Ergänzungen, welche die Kopplung der einheitlichen Behördenrufnummer mit Portalangeboten ermöglicht.

Mit Neuerungen qualitativ verbessern

Wichtige Neuerungen sollen dazu beitragen, die Behördenrufnummer qualitativ weiterzuentwickeln. Sie betreffen unter anderem das 115-Serviceversprechen, die Flächendeckung, die Vorwahlfähigkeit und die Einbindung von Sprachdialogsystemen. Das 115-Serviceversprechen gilt seit dem Jahr 2009, als die Behördenrufnummer in den Pilotbetrieb startete: 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden von einem Mitarbeiter im Service-Center angenommen. „Leider ein Versprechen, das seit drei Jahren nicht flächendeckend eingehalten werden kann. Deshalb musste es neu bewertet werden.“ Ende 2018 habe der Lenkungsausschuss beschlossen, ein neues Serviceversprechen mit Wirkung zum 1. Januar 2020 in Kraft zu setzen. Damit werde beispielsweise die durchschnittliche maximale Wartezeit auf 60 Sekunden angehoben.

Hinsichtlich der Flächendeckung habe das Hauptaugenmerk in den vergangenen beiden Jahren darauf gelegen, bis 2019 eine bundesweite Basisabdeckung mit der 115 zu erreichen. Dies hatte der IT-Planungsrat in Auftrag gegeben. „Stand heute ist die 115 nahezu bundesweit durchweg erreichbar.“ Vergangene Woche habe auch das Saarland die landesweite Freischaltung angekündigt. „Damit wird die 115 noch in diesem Jahr bundesweit erreichbar.“ Um die Vorwahlfähigkeit der 115 wurde „ja leidenschaftlich gestritten“, sagte Bürger weiter. Seit einem Jahr kann die 115 nun optional in Verbindung mit der Vorwahl genutzt werden.

Schwerpunkte der kommenden Jahre

Um die Vielfalt an Fragestellungen und Themen, die über die 115 in den Service-Centern ankommen, ressourcenschonend bewältigen zu können, ist der Einsatz von Sprachdialogsystemen denkbar. Bislang kennen die 115-Service-Center keinen inhaltlichen Vorschaltfilter oder so genannte Skill-Groups, die auf bestimmte Anfrageschwerpunkte geschult sind. Nun werde eine Support-Komponente entwickelt, mit der Fragen der Portalnutzer über ein Kontakt- und Dialoginstrument an die richtige Serviceeinheit gesteuert werden. Einer von drei Pilotanwendern ist Berlin ([wir berichteten](#)).

In den kommenden zwei Jahren wird es laut Bürger vor allem darum gehen, die Verwaltungsangebote im Netz auf allen Ebenen sinnvoll mit der 115 zu koppeln. Denn, so die Überzeugung des Lenkungsausschusses, ein gutes Internet-Angebot bietet auch einen leistungsfähigen Support zu Fragestellungen rund um die Nutzung digitaler Leistungen. Die 115 könnte hierzu einen wichtigen Beitrag leisten. Auch werde es in den kommenden zwei Jahren darum gehen, die Aufgaben der 115 an die FITKO zu übertragen. Erste Gespräche zwischen der 115-Geschäfts- und Koordinierungsstelle und dem Aufbaustab FITKO haben bereits stattgefunden.

Themen der Teilnehmerkonferenz

Bei der 7. Teilnehmerkonferenz wurden unter anderem die 115-Gremien für die kommenden beiden Jahre gewählt und die 115-Preise verliehen. Letztere nahmen in diesem Jahr Rudolf Meilinger (München), Christa Manowski (Frankfurt am Main), Ulf Steinmetz (Köln), Nicole Dorel (Lübeck) sowie Alexandra Kattler (Ludwigshafen) entgegen. Einen weiteren Höhepunkt der Konferenz setzte der Impulsvortrag von Dorothee Bär, Staatsministerin bei der Bundeskanzlerin und Beauftragte der Bundesregierung für Digitalisierung. Zur nächsten 115-Teilnehmerkonferenz wird 2021 die Stadt Berlin einladen.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, 115