

## Teil der OZG-Umsetzung

**[15.08.2019] Als telefonischer Draht in die Verwaltung fungiert die Behördennummer 115. Welche Rolle diese künftig spielen wird, erläutert Staatssekretär Klaus Vitt, Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik und Vorsitzender des 115-Lenkungsausschusses.**

Herr Vitt, im Mai hat die siebte 115-Teilnehmerkonferenz in Halle (Saale) stattgefunden. Welche Meilensteine wurden in den vergangenen beiden Jahren seit der vorherigen Konferenz in Köln erreicht?

Die Bekanntheit der 115 in der Bevölkerung ist in den zurückliegenden zwei Jahren weiter gestiegen. 2018 registrierten wir fast 4,5 Millionen Anrufe über die Behördennummer. Rund 550 Kommunen, zwölf Länder und die Bundesverwaltung stehen für einen wachsenden 115-Verbund. Zugleich haben wir in den vergangenen beiden Jahren die Weichen für weiteres Wachstum gestellt. Dabei haben wir wesentliche Grundlagen der Behördennummer neu bewertet und verändert. Dazu gehören das Serviceversprechen, die Freigabe des Einsatzes von Sprachdialogsystemen auf der 115 und das Umsetzen der bundes- sowie weltweiten Erreichbarkeit. Mit diesen Änderungen haben wir die Voraussetzungen geschaffen, um die 115 bei unseren kommunalen Teilnehmern als zentrale Einwahlnummer zu nutzen und gleichzeitig die Kopplung mit den Web-Angeboten der öffentlichen Verwaltung zu forcieren. Dies sind übrigens auch zwei Schwerpunkte innerhalb des 115-Verbunds in den kommenden beiden Jahren.

Stichwort Serviceversprechen: Konnte es in den vergangenen beiden Jahren wieder gehalten werden?

Das Serviceversprechen konnte aus unterschiedlichen Gründen nur teilweise gehalten werden. So treffen beispielsweise ein steigendes Anrufvolumen und komplexere Fragestellungen nicht selten auf eine unveränderte Personalsituation in unseren Service-Centern. Um dieser Entwicklung zu begegnen, müssen wir künftig noch deutlicher kommunizieren, welche Bedeutung ein gut funktionierendes Service-Center für die Leistungserstellung und -erbringung in der öffentlichen Verwaltung hat. Ein Service-Center sollte nicht als Solitär, sondern als integraler Bestandteil eines ganzheitlichen Bürgerservices verstanden werden. Ich weiß, dass einige Kommunen diesen Weg bereits konsequent gehen.

Sie erwähnten auch eine Neubewertung des Serviceversprechens?

Wir haben das Serviceversprechen präzisiert: Künftig unterteilen wir es in eine externe und eine interne Dimension. Während in der externen Dimension neben den Mindestservicezeiten qualitative Merkmale im Mittelpunkt stehen, sollen nach innen weiterhin quantitative Kenngrößen das Qualitätsversprechen nachhalten.

Der IT-Planungsrat hat den Auftrag erteilt, bis 2019 eine bundesweite Basisabdeckung mit der 115 zu erreichen. Wie ist hier der Sachstand? Und wie kann die 115 weiter wachsen?

Bereits heute ist die 115 nahezu bundesweit erreichbar. Einzig im Saarland steht die landesweite Freischaltung noch aus, ist aber für dieses Jahr angekündigt. Aus dem Ausland ist die Erreichbarkeit, auch ohne Ortsvorwahl, seit dem vergangenen September gegeben. Auskunft kann die 115 nur zu teilnehmenden Verwaltungen geben. Dieser Zustand ist nicht ideal, aber dem weiterhin geltenden Prinzip der freiwilligen Teilnahme am 115-Verbund geschuldet. Wachstum ist deshalb ein wichtiges Ziel für die

Behördennummer. Die bundesweite Freischaltung kann dazu einen Beitrag leisten, da sie unseren kommunalen Teilnehmern die Möglichkeit bietet, parallel bestehende zentrale Einwahlnummern auf die 115 zu migrieren und die Behördennummer in stärkerem Umfang zu nutzen. Auch in der Kopplung der 115 mit den Web-Angeboten der Verwaltung oder mittel- und langfristig die Nutzung in besonderen Lagen sehe ich Wachstumspotenzial für die Behördennummer.

Vier Bundesländer sind noch keine 115-Teilnehmer: Brandenburg, Bayern, Thüringen und Niedersachsen. Wie ist hier der Sachstand?

Ich bin zuversichtlich, im kommenden Jahr ein weiteres Land im 115-Verbund begrüßen zu dürfen. Zumal die 115 aufseiten der Länder als Baustein in der OZG-Umsetzung fungieren kann. Denn für eine umfassende Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes benötigen alle Bundesländer auch eine gute Support-Struktur zu den fachlichen Informationen auf den Serviceportalen. In Berlin hat man die 115 bereits zu einem Basisdienst des landesweiten IuK-Angebots entwickelt. Dies könnte beispielgebend für andere Länder sein. Denn die 115 ist nicht analog, sondern Teil eines modernen digitalen Bürgerservices.

Wie ging die Überzeugungsarbeit auf kommunaler Ebene voran?

Wir durften wieder viele neue Teilnehmer im 115-Verbund begrüßen, darunter Bremerhaven, Lübeck, Wilhelmshaven, den Donnersbergkreis mit allen kreisangehörigen Gemeinden sowie Darmstadt und Bochum mit eigenem Service-Center. Fast alle großen Städte sind nun dabei. Kleinere und mittlere Kommunen für die Behördennummer zu gewinnen, erweist sich aus unterschiedlichen Gründen als schwieriger. Es wird daher künftig noch stärker um die 115-Nutzung durch und in den Ländern gehen. Wie schon angedeutet, sollten wir die 115 als Bestandteil der OZG-Umsetzung begreifen.

„Die 115 ist nicht analog, sondern Teil eines modernen digitalen Bürgerservices.“

Welche Rolle kann die 115 hierbei spielen?

Das OZG verpflichtet uns, alle Verwaltungsleistungen zu digitalisieren und von jedem Verwaltungsportal aus erreichbar zu machen. Der digitale Verwaltungszugang steht also im Fokus. Das bedeutet aber nicht, dass es künftig keine anderen Zugangswege zur Verwaltung geben wird. Im Gegenteil, wir arbeiten daran, die einzelnen Zugänge bestmöglich zu verbinden. Basis ist eine gemeinsame Infrastruktur für die Behördennummer und den Portalverbund. Die 115 wird auch hier wesentlich sein: Gerade gut aufbereitete Portale mit vielen Transaktionsangeboten benötigen einen funktionierenden Support. Wir sind dabei, die 115 in diese Richtung zu ertüchtigen.

Zum 1. Januar 2020 soll die Föderale IT-Kooperation (FITKO) in Form einer Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) gegründet werden. Ein wagemutiges Unterfangen für die 115?

Der Übergang der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 zur künftigen AöR FITKO nach Frankfurt am Main bedeutet eine große Veränderung. Bund und Ländern ist es wichtig, die FITKO möglichst rasch in einen guten Arbeitszustand zu versetzen. Das schließt den geordneten Übergang der 115 ein. Kein anderes Vorhaben des IT-Planungsrats weist eine vergleichbare Arbeitsstruktur auf. Kommunen, Länder und der Bund arbeiten auf Augenhöhe am Betrieb und der Weiterentwicklung der Behördennummer. Diesen Modus der Zusammenarbeit gilt es zu erhalten. Ich kann versichern, dass hier keine Abstriche gemacht werden. Allerdings gibt uns der Migrationsprozess zur FITKO auch die Möglichkeit, einzelne Aufgaben und Prozesse noch einmal gemeinsam mit dem 115-Verbund auf den Prüfstand zu stellen. Wir sehen den Übergang daher weniger als Risiko, sondern vielmehr als Chance, die 115 auch organisatorisch noch stärker auf die künftigen Aufgaben auszurichten.

Was erwarten Sie in den kommenden zwei Jahren für die 115?

Die Behördennummer wird zu einem festen Bestandteil der OZG-Umsetzung auf allen Verwaltungsebenen. Wir werden die Bedeutung eines ganzheitlichen Bürgerservices – unabhängig vom Zugangskanal – noch deutlicher herausstellen, die 115 könnte das Label dafür werden.

()

Dieses Interview ist in der Ausgabe August 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115, Klaus Vitt, Bürgerservice, FITKO, Onlinezugangsgesetz (OZG), Portalverbund