

## Vorbildlicher Service

### **[12.09.2019] Ein gutes Internet-Angebot der Verwaltung braucht einen effizienten Support rund um die Nutzung der digitalen Leistungen. Die Behördennummer 115 könnte diese Funktion übernehmen – auch für den künftigen Portalverbund.**

Vor zehn Jahren konnte sie zum ersten Mal gewählt werden und ist seitdem der kurze Draht in immer mehr Ämter: die Behördennummer 115. Wo sie zwischenzeitlich gewählt werden kann, wie sie in die Behörden eingebunden ist und welche Schritte als nächstes geplant sind, darüber tauscht sich die 115-Familie alle zwei Jahre bei ihrer Teilnehmerkonferenz (TNK) aus. So auch am 22. Mai 2019. Mehr als 130 Vertreter aus Bund, Ländern und Kommunen kamen dazu in Halle (Saale) zusammen, einem der 115-Vorreiter ([wir berichteten](#)).

In über 550 Kommunen, zwölf Ländern und der gesamten Bundesverwaltung müssen sich die Bürger dank 115 nicht mehr per Anrufmarathon durch den Behördendschubel schlagen. Stattdessen erhalten sie durch die Eingabe von nur drei Ziffern freundlich, schnell und zuverlässig Antwort auf Verwaltungsfragen aller Art. 4,4 Millionen Anrufer haben im Jahr 2018 die 115 gewählt, zehnmal so viele wie im Jahr 2011 als die 115 in den Regelbetrieb startete, heißt es im Bericht des 115-Lenkungsausschusses. Die Anzahl der tatsächlichen Gespräche über die einheitliche Behördennummer ist auf 2,4 Millionen gestiegen. „Noch nie wurden so viele Anrufe über die 115 abgewickelt“, kommentierte Ernst Bürger, Leiter der Unterabteilung DG II für Verwaltungsdigitalisierung und -organisation im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) den Bericht und kündigte an: „Wir arbeiten daran, die 115 noch bekannter und interessanter zu machen.“ Dazu beitragen soll die flächendeckende Erreichbarkeit. Jüngst habe das Saarland die landesweite Freischaltung angekündigt. „Damit wird die 115 noch in diesem Jahr bundesweit erreichbar“, sagte Bürger. Weiterhin schließen sich Kommunen dem 115-Verbund an. In den zurückliegenden beiden Jahren waren es 74. Dass dazu auch kleinere Gemeinden zählen, sei vor allem der Kooperationsbereitschaft von Kommunen mit eigenen Service-Centern zu verdanken.

#### **Vorschaltfilter denkbar**

Mit Sprachdialogsystemen könnte die 115 in die Zukunft gehen. Denn: „Die 115 bringt einen bunten Strauß an Fragen in jedes Service-Center. Einen inhaltlichen Vorschaltfilter, wie es in anderen Service-Centern üblich ist, kannte die Behördennummer bislang aber nicht.“ Bedarf für solch eine Filterfunktion bestehe. Dabei würde das Vorfiltern von Gesprächsinhalten den Mensch-zu-Mensch-Ansatz der 115 nicht ersetzen, sondern ergänzend dazu beitragen, den Service zu verbessern. Bürger erinnert in diesem Zusammenhang an die angestrebte Multikanalstrategie: Ein ganzheitlicher Service mit digitalem, telefonischem oder persönlichem Zugang zur Verwaltung. In den kommenden Jahren müsse es deshalb verstärkt darum gehen, Web-Angebote der Verwaltungen auf allen Ebenen sinnvoll mit der 115 zu koppeln. „Der 115-Lenkungsausschuss ist davon überzeugt, dass ein gutes Internet-Angebot der Verwaltung einen leistungsfähigen Support rund um die Nutzung der digitalen Leistungen umfasst. Einige 115-Kommunen haben die Verbindung von Web-Auftritt, Service-Center und Bürgerbüro bereits begonnen und vollzogen“, berichtete Bürger. Auch könnte die 115 den telefonischen Support für den Portalverbund übernehmen. Derzeit werde eine Support-Komponente der Behördennummer entwickelt, womit Fragen der Portalnutzer schnell über eines der jeweils zur Verfügung stehenden Kontakt- und Dialoginstrumente an die richtige Serviceeinheit gesteuert werden.

Für die OZG-Umsetzung hat die 115 ohnehin bereits wichtige Grundlagen geschaffen, berichtete Bürger

weiter. „Die Behördennummer brauchte und braucht hochwertige Leistungsinformationen.“ Man habe sich deshalb schon früh in das Deutschland-Online-Vorhaben LeiKa eingebracht, aus dem im Jahr 2012 das Föderale Informationsmanagement (FIM) entstand. Heute bildet der Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung die Grundlage für das, was mit der OZG-Umsetzung erreicht werden soll.

### **Impulsvortrag von Dorothee Bär**

„Die 115 lebt vor, was wir in vielen anderen Bereichen dringend erreichen müssen, um unser Land so digital zu machen und bürgernah auszurichten, wie es andere Länder vormachen“, befand auch Dorothee Bär, Staatsministerin der Bundeskanzlerin für Digitalisierung. Sie hielt in diesem Jahr den Impulsvortrag bei der Konferenz. Verwaltungszuständigkeiten seien für die Bürger höchstens zweitrangig, hält die Digitalisierungsbeauftragte fest. Wichtig sei ihnen, dass die Verwaltungsservices funktionieren. „Auch deshalb hat mich die 115-Initiative so beeindruckt: Der Bürger wendet sich über einen bestimmten Zugang an die Behörden, trägt sein Anliegen vor und wird dann automatisch an die zuständige Stelle weitergeleitet. Das kommt dem Idealbild, das wir für die 575 Verwaltungsdienste bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes haben, sehr nahe.“ Lobende Worte fand die Digitalisierungsbeauftragte auch für die Multikanalstrategie der 115. „Man kennt das ja aus dem Privaten: Man versucht, möglichst viel digital abzuwickeln. Wenn man aber nicht weiter kommt, ist es gut, einen echten telefonischen Ansprechpartner zu haben.“ Das müsse auch bei der Abwägung zwischen Digitalisierung und Service-Centern bedacht werden. „Wir brauchen hier ein Sowohl-als-Auch statt eines Entweder-Oder.“

### **Fünf Preisträger ausgezeichnet**

Die Konferenz im Stadthaus Halle abschließend, wurden auch in diesem Jahr 115-Preise für Leistungen der vergangenen beiden Jahre verliehen. Ernst Bürger hat sie im Namen der Geschäfts- und Koordinierungsstelle an „Menschen, die der 115 ein Gesicht geben“ überreicht. Der Preis für besonderes Engagement ging an den „unbeugsamen Gallier“, den 115-Projektleiter der Landeshauptstadt München, Rudolf Meilinger. München stellt, anders als alle Kommunen im größeren Umkreis der bayerischen Landeshauptstadt und anders als die Landesverwaltung, die Behördennummer seit dem Jahr 2012 zur Wahl. „Rudolf Meilinger schaffte es – in unserer Wahrnehmung – fast im Alleingang, den Verwaltungsrat und den Ältestenrat seiner Stadt davon zu überzeugen, die 115 nicht nur zu schalten, sondern diese auch zur zentralen Einwahlnummer werden zu lassen“, erläutert Bürger. Christa Manowski, ehemalige Leiterin der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement sowie ehemalige stellvertretende Leiterin des Service-Centers Frankfurt am Main, erhielt den 115-Preis für ihre Dienste im Qualitätsmanagement. Ziemlich dicke Bretter habe sie in den vergangenen beiden Jahren gebohrt. „Beispielhaft erwähnt seien die Neukonzeption des Berichtswesens und des 115-Serviceversprechens“, sagte Bürger. Den Preis für Insider, wie Ernst Bürger die Kategorie ebenenübergreifende Zusammenarbeit bezeichnete, erhielt Ulf Steinmetz, 115-Koordinator der Stadt Köln.

Den Preis für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit nahm Nicole Dorel, Pressesprecherin der Hansestadt Lübeck entgegen. Im Mai 2018 startete die Kommune einen neuen Bürgerservice, wobei die 115 laut konsequent mit dem Online-Angebot der Stadt gekoppelt wird. Die Behördennummer sei nicht nur prominent auf der Startseite des Web-Portals von Lübeck platziert, sie stehe auch als Label für den gesamten neuen Bürgerservice. „Sie ist auf Flyern und in Anzeigen präsent. Die Ziffernfolge findet sich sogar auf dem Kennzeichen des Dienstwagens vom Bürgermeister“, berichtete Bürger. Alexandra Kattler schließlich, Leiterin des Service-Centers Ludwigshafen, wurde in der Kategorie Flächendeckung mit dem 115-Preis ausgezeichnet.

Zu ihrer nächsten Teilnehmerkonferenz wird sich die 115-Familie in Berlin zusammenfinden. Damit wird die TNK nach zehn Jahren an den Ort zurückkehren, wo sie erstmals stattgefunden hat.

()

Online-Serviceleistungen der Stadt Bonn in der Übersicht

Stichwörter: 115, Bürgerservice