

## Zehn Jahre Regelbetrieb

**[15.06.2021] Auf zehn Jahre Regelbetrieb kann mittlerweile die Behördennummer 115 blicken. Mehr als 550 Kommunen, 14 Bundesländer und die Bundesverwaltung zählen heute zu den Teilnehmern. Künftig könnte ihr eine Lotsenfunktion bei der Beantwortung von Fragen zu den Online-Angeboten der Verwaltung zukommen.**

Am 10. Juni 2021 fand die achte 115-Teilnehmerkonferenz statt. Im Mittelpunkt der Konferenz stand eigentlich ein Jubiläum: Die 115 kann auf zehn Jahre Regelbetrieb zurückblicken. Unweigerlich nahm aber auch die Corona-Pandemie Einfluss auf das Treffen: Es fand erstmals als Online-Event statt. Gesendet wurde aus dem Roten Rathaus in Berlin, wo einst der Startschuss für die 115 gegeben wurde. Vor Ort war nur ein sehr kleiner Teilnehmerkreis, die übrigen Konferenzteilnehmer konnten die Veranstaltung im Livestream mitverfolgen, sich per Chat und Video beteiligen und in den Pausen in Networking-Räumen zu unterschiedlichen Themen austauschen. Durch die Veranstaltung führte Sabine Smentek, Staatssekretärin für Informations- und Kommunikationstechnologie in der Berliner Senatsverwaltung als Vorsitzende der Teilnehmerkonferenz. „Eigentlich haben wir uns das anders vorgestellt, als wir vor zwei Jahren als Land Berlin zur nächsten Teilnehmerkonferenz einladen“, sagte sie in ihrer Begrüßung. Für gewöhnlich trifft sich die 115-Familie alle zwei Jahre bei wechselnden Gastgebern. Auf der Agenda stehen dann nicht nur die Entlastung des Lenkungsausschusses und die Gremienwahlen. Es wird auch Zurückliegendes bewertet, Gegenwärtiges diskutiert und Künftiges angestoßen. Man holt sich externe Impulse und es werden Preise verliehen für besondere Leistungen rund um die 115. Ebenso setzte sich das Programm für die diesjährige Teilnehmerkonferenz zusammen – nur eben online. Dazu wurde eigens eine Veranstaltungshomepage eingerichtet, auf der die Teilnehmer auch alle nötigen Informationen finden sollten. Die 115-Ausstellung wurde ebenfalls in den virtuellen Raum gehoben. Sogar das traditionelle 115-Familienfoto kam zustande – mithilfe einer Fotobox.

### **Grußwort von Innensenator Geisel**

Mit einem Grußwort richtete sich zunächst Andreas Geisel, Senator für Inneres und Sport Berlin, an die 115-Familie. Er betonte, dass sich die Behördennummer mittlerweile zu der zentralen Servicenummer der Verwaltung entwickelt hat. Was 2009 als Pilotprojekt unter Federführung des Bundes und des Landes Hessen mit einer Handvoll Kommunen startete, mündete 2011 in den Regelbetrieb, immer mehr Teilnehmer schlossen sich an. Heute nehmen über 550 Kommunen, 14 Länder sowie die Bundesverwaltung mit über 80 Behörden gleichberechtigt am 115-Verbund teil. „Das macht die 115 zu einem großen Vorbild für eine gelungene ebenenübergreifende Zusammenarbeit in unserem föderale System“, so Geisel. Dass das Anrufvolumen 2020 auf mehr als zehn Millionen geklettert sei, zeige, wie wichtig das Telefon als Informationsquelle zu Verwaltungsleistungen ist. „Das gilt umso mehr in Zeiten der Pandemie“, sagte Geisel. Die Weiterentwicklung der 115 sei deshalb in vielerlei Hinsicht wichtig. Damit sie ihre „wichtige Lotsenfunktion“ auch in Zukunft erfüllen kann, müsse sie intelligent mit digitalen Verwaltungsleistungen verknüpft werden. „Wir dürfen nicht beim telefonischen Angebot stehen bleiben. Die 115 muss die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) unterstützen und dabei stärker mit den OZG-Aktivitäten des Bundes und der Länder zusammengedacht werden.“ Wenn das gelinge, werde die 115 auch in Zukunft ein wichtiger Baustein der modernen und serviceorientierten Verwaltung in Deutschland sein. „Denn die Fragen der Bürgerinnen und Bürger werden mit der fortschreitenden

Digitalisierung zwar andere, sicher aber nicht weniger.“ Geisel blicke aber zuversichtlich in die Zukunft der 115. Sie sei weiterhin in guten Händen. Im geplanten Übergang zur FITKO werde institutionell noch unterstrichen, dass die Behördennummer mit den föderalen Aktivitäten zur Verwaltungsdigitalisierung verzahnt ist.

### **Grußwort Professor Krings**

Das zweite Grußwort kam von Professor Jürgen Krings, Parlamentarischer Staatssekretär im BMI. Er würde gerne weitere Kommunen und auch die beiden noch nicht dem 115-Verbund zugehörigen Länder – Brandenburg und Bayern – für die Behördennummer gewinnen. Denn die 115 gebe der Verwaltung „ein wirklich bürgerfreundliches Gesicht“. „Bürger und Unternehmen wollen sich nicht mit Zuständigkeitsfragen auseinandersetzen. Sie wollen schnell, direkt und gleich den richtigen Ansprechpartner für ihr Anliegen finden, ohne erst ein Grundstudium im öffentlichen Recht absolvieren zu müssen.“ Die 115 schaffe schon heute einen kundenorientierten Service. Damit dies so bleibt, müsse sie sich, wie bereits erwähnt, mit der Digitalisierung weiterentwickeln. Sie werde künftig durch eine Vielzahl an Online-Leistungen lotsen und neue Zugangswege bei Chatbot und Kontaktformular schaffen. Die zeitliche Erreichbarkeit könnte auf rund um die Uhr ausgeweitet werden. Auch könnte man so neue Zielgruppen erschließen, die lieber auf diesen Wegen kommunizieren. „Ich möchte aber davor warnen, zu glauben, dass mit der Digitalisierung die telefonische Erreichbarkeit weniger wichtig wird. Wenn wir nicht von der Verwaltung sondern vom Bürger her denken, dann müssen wir auch zur Kenntnis nehmen, dass viele Menschen Informationen lieber persönlich erhalten und einem anderen Menschen mehr vertrauen als einer Internet-Präsenz.“ Besonderes Augenmerk lenkte Krings auf die Mitarbeiter in den Service-Centern und deren Arbeit während der Corona-Pandemie. „ Als Repräsentanten einer bürgernahen Verwaltung wissen sie, was es bedeutet in vorderster Front während einer weltweiten Pandemie Fragen von Bürgerinnen und Bürgern zu beantworten und dabei Frust, Sorgen und Ängste abfangen zu müssen.“

### **Tätigkeitsbericht Lenkungsausschuss**

Dass die Corona-Pandemie eine große Herausforderungen für die 115 bedeutete, darauf verwies auch Markus Richter, Staatssekretär im BMI, in seinem Bericht als Vorsitzender des 115-Lenkungsausschusses. Neben dem gestiegenen Anrufvolumen sei auch das Gesprächsvolumen gewachsen. Demnach wuchs die Anzahl der geführten Gespräche im Jahr 2020 auf 3,5 Millionen. Noch nie seien so viele Gespräche über die 115 geführt worden. „Gerade in der Corona-Pandemie wird die 115 als Informationsquelle zu Verwaltungsleistungen benötigt“, fasst Richter diesen Aspekt zusammen. Bekannter sei die 115 indes geworden. 44 Prozent der Deutschen haben laut der 2020 durchgeführten Allensbachumfrage von der 115 gehört, 41 Prozent gaben an, dass ihnen konkret die 115 bekannt ist. Dieser Wert sei im Vergleich zum Vorjahr um fünf Prozent gestiegen. Dennoch ist weiterhin Luft nach oben, denn weiterhin sei nur jeder fünfte eingehende Verwaltungsanruf ein 115-Anruf.

### **Neue Potenziale erschließen**

Veränderte Rahmenbedingungen – Anpassen des 115-Serviceversprechens, Freigabe der Möglichkeit des Einsatzes von Sprach-Dialog-Systemen auf der 115, vollständige Umsetzung der bundesweiten Erreichbarkeit, Erreichbarkeit der 115 aus dem Ausland – brachten laut Bericht des Lenkungsausschusses nicht den erhofften Erfolg bei der Erhöhung des 115-Anteils in der Gesamtbetrachtung für den 115-Verbund. „Die Erhöhung des 115-Anrufanteils bei allen Teilnehmern des 115-Verbundes bleibt weiterhin der kritische Erfolgsfaktor bei der Etablierung der 115 als den Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung in Deutschland“, schreibt der Lenkungsausschuss weiter. „Hier gilt es, die Migration noch

bestehender und beworbener zentraler Einwahlnummern auf die 115 bei allen kommunalen Teilnehmern im 115-Verbund voranzutreiben.“ Ein Schwerpunkt des Berichts ist die Zukunftsfähigkeit der 115. Richter erklärte: „Die 115 soll nicht nur mit mehr Teilnehmern wachsen, vor allem soll sie auch bei denen wachsen, die bereits Teil des 115-Verbunds sind. Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ergeben sich Handlungsfelder, die die 115 nutzen wird, um sich als wichtiger Baustein bei der Digitalisierung der Verwaltungslandschaft in Deutschland zu platzieren“, sagte Richter. „Ich bin überzeugt, dass wir gemeinsam ein attraktives digitales Verwaltungsangebot schaffen werden.“ Neue Potenziale könnten sich mit der bereits erwähnte Lotsenfunktion ergeben. Wie dies umgesetzt werden könnte, soll in den nächsten Monaten in den 115-Arbeitsgruppen und -Gremien erarbeitet werden.

### **Novum: Online-Wahl**

Nach dem Tätigkeitsbericht standen die Entlastung des Lenkungsausschusses sowie die 115-Gremienwahlen an. Erstmals galt es diese, digital abzuwickeln. Das Prozedere erklärte Martin Mohns, Leiter der GK 115: Die stimmberechtigten Teilnehmer hatten vorab eine E-Mail mit Link zu einer Abstimmungsseite im Internet erhalten. So genannte Wahl-Token stellen sicher, dass Stimmen auch nur einmal abgegeben werden können. Das genutzte Tool wurde im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) zur Verfügung gestellt, somit seien auch alle Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit vom BMI selber gewährleistet, so Mohns. Die Stimmabgabe war bis 13 Uhr möglich.

### **Wahlergebnisse Vorsitz und Lenkungsausschuss**

Zum Vorsitzenden der neunten 115-Teilnehmerkonferenz wurde Patrick Burghardt, Staatssekretär für Digitale Strategie und Entwicklung in der Hessischen Staatskanzlei gewählt. Seine Stellvertreterin ist FITKO-Präsidentin Annette Schmidt. In den 115 Lenkungsausschuss der Bundesebene wurden Harald Joos, Abteilungsleiter der Abteilung VI im Bundesministerium der Finanzen, Markus Richter, Staatssekretär im BMI und Wolfgang Wonneberger, Abteilungsleiter der Abteilung Z im Bundesministerium für Arbeit und Soziales gewählt. In den 115-Lenkungsausschuss auf Landesebene wurden Patrick Burghardt, (s.o.), Martin Hagen, Staatsrat für Haushalt, Personal und IT beim Senator für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen sowie Fedor Ruhose, Staatssekretär im Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung Rheinland-Pfalz gewählt. Den 115-Lenkungsausschuss auf kommunaler Ebene bilden Oliver Becker, Amtsleiter Bürgeramt, Statistik und Wahlen der Frankfurt am Main, Sabine Möwes, Leiterin der Stabstelle Digitalisierung der Stadt Köln sowie Anne Niedecken, Bereichsleiterin Organisation und Verwaltungsentwicklung bei der Stadt Ludwigshafen am Rhein. Die Vertretung übernehmen Stefan Bohlen, erster Stadtrat und 1. Stellvertretender Bürgermeister der Stadt Pinneberg und Ulrich Hörning, Bürgermeister und Beigeordneter für Allgemeine Verwaltung der Stadt Leipzig.

### **Wahlergebnisse zentrale Arbeitsgruppen**

Zu Vertretern der zentralen Arbeitsgruppe Bund wurden gewählt: Tassilo Freiherr von Leoprechting von der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung, Susana Garcia vom Statistischen Bundesamt, Alexander Gorski von der Generalzolldirektion, Michael Obertshäuser von der Bundesagentur für Arbeit, Ursula Ritter-Goldbach vom Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben, Franziska Schirmer vom Auswärtigen Amt, Stefan Werres aus dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat sowie Annelie Wester vom Bundespresseamt. Vertreter der zentralen Gruppe Landesebene sind nach der Wahl: Frank Bonse vom Finanzministerium Sachsen-Anhalt, Frank Brockmann aus der Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin, Andreas Dieckmann aus der Sächsischen Staatskanzlei,

Iris Frank aus dem Ministerium des Innern, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg, Andrea Günther, Senatskanzlei Hamburg, Kevin Harbring aus dem Hessischen Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung, Sylvia Hillerdt aus dem Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport sowie Christine Schröder vom Senator für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen. Auf kommunaler Ebene gewählt wurden: Carsten Dietel, Stadt Leipzig, Jochen Ditschler, Frankfurt am Main, Britta Heck, Stadt Karlsruhe, Karl-Heinz Hochscheidt, Stadt Trier, Alexandra Kattler, Stadt Ludwigshafen am Rhein, Kai Uwe Koepke, Stadt Bielefeld, Andreas Köhler, Kreis Pinneberg sowie Rudolf Meilinger, Stadt München. Stellvertreter sind Stefan Frisch vom Kreis Ludwigslust-Parchim und Sigrid Ortmann, Stadt Oldenburg.

### **115-Preis- und Urkundenträger**

Auch in diesem Jahr wurden 115-Preise verliehen. Ausgezeichnet wurden besonderes Engagement für die 115 sowie herausragende Leistungen im Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Überreicht hat die Auszeichnungen Ernst Bürger, Leiter der Abteilung „Digitale Verwaltung, Steuerung OZG“ im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat. Für besonderes Engagement wurde Jochen Ditschler, Stadt Frankfurt am Main, geehrt. „Der Preisträger konnte 2019 und 2020 die meisten Anrufe verzeichnen“, sagte Bürger. „Seine ruhige, unaufgeregte, humorvolle und stets fundierte Art haben in den letzten zwei Jahren zu herausragenden Ergebnissen im 115 Verbund beigetragen.“ Der Preis für Presse und Öffentlichkeitsarbeit ging an Andreas Köhler, Pinneberg, als „Impulsgeber“ und „Wegbereiter“, denn das beste Produkt würde kaum bekannt, gäbe es nicht eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit. Die 115 könne hierzu mittlerweile auf eine Vielzahl an Plakaten und Flyer, Werbespots, Imagefilme, ja sogar auf Mal- und Wimmelbücher zurückgreifen, um nur einige Beispiele zu nennen.

In diesem Jahr überreichte Bürger außerdem Urkunden für besonders langjähriges Engagement. Sie gingen an Jochen Ditschler, Jutta Drühmel-Lindig, Hamburg, Frank Ehlenberger, Magdeburg, Jürgen Eichhorst, Freiburg im Breisgau, Thomas Elsner, Stadt Bremen, Hans-Michael Esslinger, Saarbrücken, Roland Gass, Mühlheim an der Ruhr, Karl-Heinz Hochscheidt, Trier, Helfried Huch, Harburg, Kai-Uwe Koepke, Bielefeld, Sigrid Ortmann, Oldenburg, Frank Perkhof, Köln, Sabine Richter, Kreis Pinneberg, Petra Schröder, Düsseldorf, Jutta Schulz, Wolfsburg, Heidrun Simon, Main-Taunus-Kreis und Martina Winkler, Berlin. Für ganz besonderes Engagement wurde schließlich Ulf Steinmetz, Köln, geehrt. Denn: „Er ist uns ein kritischer Freund, ein unermüdlicher Wegbereiter, Förderer und Mitstreiter“, sagte Bürger. „Er spricht gegenüber Bund und Ländern mit Überzeugungskraft und Selbstbewusstsein vor allem für die Kommunen im 115 Verbund. Und das ist gut so, denn auf die Kommunen kommt es an.“ Steinmetz ist laut eigener Aussage seit 13 Jahren mit dem Thema Wissensmanagement und -aufbau befasst und hat die 115 von Anbeginn begleitet.

()

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice