

REPORT

115-Pilot wird zur Regel

[27.06.2011] Die einheitliche Behördenrufnummer 115 hat ihren Pilotstatus verlassen. Im Regelbetrieb gilt es nun, weitere Mitglieder zu gewinnen. Der zweijährige Probetrieb hat unter anderem gezeigt, wie wertvoll Kooperationsmodelle und der Erfahrungsaustausch im D115-Verbund sein können.

Als eine von Deutschlands besten Ideen ist die einheitliche Behördenrufnummer 115 Anfang des Jahres im Rahmen des Wettbewerbs „365 Orte im Land der Ideen“ geehrt worden. Der Präsident des Niedersächsischen Städte- und Gemeindebundes (NSGB), Rainer Timmermann, spricht dagegen von einer Schnapsidee, die es einzustampfen gelte. Der Kommunalverband hat das Projekt immer wieder heftig kritisiert und würde die Gelder lieber in den Breitband-Ausbau investiert sehen. Timmermann hatte auf einer Mitgliederversammlung im vergangenen Sommer gesagt: „Da auch meine Kollegen in anderen Bundesländern unsere ablehnende Haltung unterstützen, gehe ich davon aus, dass der Behördenruf 115 zu den Projekten gehören wird, die seitens des Bundes eingespart und den Bürgern erspart werden.“

Bürger zufrieden, Verwaltung entlastet

Diesen Unkenrufen zum Trotz ist der Kreis der Modellregionen im Laufe der zweijährigen Pilotphase stark gewachsen, wie das Bundesministerium des Innern (BMI) zum Start des Regelbetriebes am 14. April 2011 verkündet hat. Durch die Aufschaltung von Saarbrücken und Kiel am 1. Juni konnte die 115 in zwei weiteren Ländern Fuß fassen. Gründe für eine Teilnahme an dem Projekt werden nicht zuletzt die positiven Erfahrungen sein, welche die Modellregionen gesammelt haben. In dem vom BMI vor Kurzem veröffentlichten Abschlussbericht heißt es, die 115 biete den Verwaltungen auf kommunaler, Landes- und Bundesebene erhebliche wirtschaftliche Entlastungseffekte und stoße einer Allensbach-Studie zufolge bei 83 Prozent der befragten Bürger auf Zustimmung.

Multizentrischer Ansatz macht Schule

In der Region Köln konnte der gute telefonische Bürgerservice durch die in der Pilotphase gewonnenen Erfahrungen noch einmal erweitert und verbessert werden, sagt Ulf Steinmetz von der D115-Projektkoordination der Stadt Köln gegenüber Kommune21. Mehr als 80 Prozent der Bürger hätten bereits beim ersten Anruf die gewünschte Information erhalten. Gemeinsam mit den Partnern Bonn, Leverkusen, Rheinisch-Bergischer Kreis, Bergisch Gladbach, Rhein-Erft-Kreis, Hürth, Frechen und dem Landschaftsverband Rheinland ist ein effizienter und professioneller Service für rund 2,3 Millionen Bürger in der Region aufgebaut worden, der schnelle, kompetente und freundliche Auskünfte gewährleistet, so Steinmetz. Dieser multizentrische Ansatz, der in Köln seit Projektbeginn besteht, habe sich als allgemein tragfähiges Umsetzungsmodell bewährt und werde inzwischen in dieser Form von weiteren Service-Centern mit den jeweiligen regionalen Partnern betrieben. Der Abschlussbericht des BMI führt neben Köln neun solcher Multicenter auf. Eines davon ist Oldenburg. Die Stadt nimmt seit Juli 2010 alle Anrufe der Gemeinde Ganderkesee entgegen. Seit 15. April dieses Jahres bietet die Kommune über das Oldenburger Service-Center auch die 115 an.

Bürgerservice auch zu Karneval

Für Köln war Oldenburg bereits ebenfalls tätig: In der Karnevalszeit übernimmt die niedersächsische Stadt den kompletten Telefonservice für Köln, Aachen und Trier – also für insgesamt mehr als zwei Millionen Einwohner. Dies ist nach Angaben der Oldenburger Verwaltung nur möglich dank des gut funktionierenden D115-Verbundes mit seiner leistungsfähigen technischen Infrastruktur und dank des Kooperationswillens aller am Projekt beteiligten Kommunen. Ulf Steinmetz von der Stadt Köln bestätigt, dass es während der Vertretungsregelung weder zu Einbußen bei der Erreichbarkeit noch bei der Auskunftqualität gekommen sei.

Als Karnevalsvertretung ist auch Dortmund schon eingesprungen – an Rosenmontag für die nordrhein-westfälische Landeshauptstadt Düsseldorf. Außerdem übernimmt Dortmund in Tagesrandzeiten den D115-Service für die Bezirksregierung Arnsberg. Als Multicenter unterstützt die Ruhrmetropole zudem den Kreis Viersen, der seit 1. März dieses Jahres unter 115 erreichbar ist. Grund für die Einführung des Bürgerservice war hier die Tatsache, dass rund ein Drittel der eingehenden Anrufe nicht zum gewünschten Erfolg führten. Über die einheitliche Behördenrufnummer sollen künftig weit mehr als die Hälfte aller telefonischen Fragen zur Zufriedenheit der Kunden geklärt werden können, sagte Kreisdirektor Andreas Coenen. Dadurch, dass die Beantwortung der Fragen über das Service-Center der Stadt Dortmund erfolge, werde die bisherige Telefonzentrale, die vorerst parallel weiterläuft, entlastet und es könnten Kosten gespart werden.

Dresden ruft Dortmund

In Dresden war das sehr enge Zeitfenster bis zur Freischaltung des telefonischen Service im vergangenen Dezember der Grund dafür, die Anrufe von einem Verbundpartner beantworten zu lassen. Ergebnis war das bis dahin einmalige länderübergreifende Kooperationsmodell zwischen Dortmund und der sächsischen Landeshauptstadt. Michael Breidung, Leiter des Eigenbetriebs IT- und Organisationsdienstleistungen der Stadt Dresden, erläutert: „Diese Entscheidung hat es uns ermöglicht, für den Moment auf die Schaffung einer eigenen Infrastruktur zu verzichten“, und fügt hinzu: „Wir halten unser Wissen im zentralen Prozessregister vor, das dem Dortmunder Service-Center tagesaktuell zur Verfügung gestellt und per Schnittstelle in unseren Internet- Auftritt eingespeist wird.“ Zum Start der Zusammenarbeit, die bestehen bleiben soll, bis Dresden eigene Strukturen aufgebaut hat, was für dieses Jahr vorgesehen ist, sagte die Dortmunder Bürgermeisterin Birgit Jörder: „Beide Städte kennen sich schon aus der erfolgreichen Durchführung eines gemeinsamen IT-Projekts und wollen diese Kooperation nun bei der 115 fortführen. Letztlich wird das die Kompetenzen in den Verwaltungen beider Städte stärken.“

Kooperation im Norden

Dies erhoffen sich auch Kiel und Hamburg von ihrer Kooperation, die im Gegensatz zur Zusammenarbeit von Dortmund und Dresden zeitlich nicht begrenzt ist. Bei der länderübergreifenden Zusammenarbeit in Norddeutschland werden die Anfragen aus der schleswig-holsteinischen Landeshauptstadt von den Mitarbeitern des Service-Centers der Freien und Hansestadt beantwortet. Hamburgs Finanzsenator Peter Tschentscher sagt: „Die Kooperation erspart Kiel kostenintensive Investitionen und führt für Hamburg zu einer weiteren Verbesserung der Auslastung des Telefonischen HamburgService.“ Der Kieler Oberbürgermeister Torsten Albig ergänzt: „Der HamburgService übertrifft für Hamburg die garantierten Servicezeiten und Annahmequoten bereits deutlich. So werden wir auch für Kiel einen kompetenten Service unter einer leicht zu merkenden Rufnummer schaffen, der innerhalb kürzester Zeit Fragen abschließend beantworten kann. Das ist Bürgerorientierung im besten Sinne.“

Multicenter am Main

In Frankfurt am Main und Offenbach ist bereits vor mehr als einem Jahr der Startschuss für mehr Bürgerorientierung gefallen – durch den Aufbau des gemeinsamen D115-Service-Centers, das zum Bürgeramt der Mainmetropole gehört. Frankfurt war die erste deutsche Großstadt, die das Service-Center speziell für die 115 konzipiert und sowohl baulich als auch bei der Personalentwicklung umfassend auf den einheitlichen Behördenruf vorbereitet hat, berichtet der Leiter des Service-Centers, Jochen Ditschler. Die konkrete Projektplanung und Umsetzung, bei der die Themenfelder Personalentwicklung und Raumgestaltung ebenso im Fokus standen wie die Schaffung der technischen und telekommunikativen Rahmenbedingungen, lag in den Händen einer ämterübergreifenden Projektgruppe. Dass sich diese Vorarbeiten gelohnt haben, hat ein Test von Call Centern durch die Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ) im Sommer 2010 gezeigt. „Am besten schneidet die einheitliche Behördenrufnummer ab. Bei keiner anderen Hotline kommen so viele unterschiedliche Anfragen zusammen. Auch blieben die Mitarbeiter zu jeder Zeit freundlich, selbst wenn die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner etwas länger dauerte“, schrieb die FAZ und erteilte der 115 als einzigem der getesteten Call Center im Rhein-Main-Gebiet die Gesamtnote gut.

Skeptiker überzeugt

Auch die Stadtverwaltungen haben ein positives Zwischenfazit ihrer Kooperation gezogen und die Testphase deshalb bis Ende des Jahres verlängert. Der für die 115 zuständige Frankfurter Stadtrat Markus Frank spricht von der einheitlichen Behördenrufnummer als Erfolgsstory. Er sagt: „Die Zeiten der städtischen Telefon-Warteschleifen sind seit Einführung der 115 vorbei. 95 Prozent Erreichbarkeit bei 50 Betriebsstunden pro Woche, durchschnittliche Wartezeiten um die 20 Sekunden und eine Abschlussquote von mehr als 60 Prozent beim ersten Anruf sind Bestwerte für unser telefonisches Service-Center.“ Die einheitliche Behördenrufnummer sei zudem ein Erfolgsmodell für eine neue Form der regionalen Kooperation im Rhein-Main-Gebiet. Vor dem Start der 115 hätten sicherlich einige Skeptiker in Frankfurt und Offenbach vermutet, dass ein gemeinsames telefonisches Service-Center für Behördenangelegenheiten nicht funktionieren könne. In der täglichen Praxis habe man die Kritiker aber schnell vom Gegenteil überzeugt. „Deshalb nutzt die Stadt Offenbach unser Service-Center inzwischen nicht nur für die 115, sondern seit Herbst 2010 auch für alle eingehenden Telefonate des Bürgerbüros“, so der Frankfurter Stadtrat. Das Call Center plant nun sein regionales Einzugsgebiet im Laufe des Jahres deutlich zu erweitern. Anfang Juni konnten mit Neu-Isenburg und Niederdorfelden erste Partner gewonnen werden. Dazu Stadtrat Frank: „Ich freue mich, dass nach den positiven Erfahrungen des ersten Jahres in Frankfurt und Offenbach nun die weißen Flecken auf der 115-Landkarte in der Rhein-Main-Region kleiner werden. Das Beispiel der Behördenrufnummer zeigt der öffentlichen Verwaltung darüber hinaus Modelle für eine wirtschaftliche Aufgabenerledigung auf, die über die Zuständigkeit jeder einzelnen Kommune hinausreichen.“

Erfahrungsaustausch und neue Ideen

Laut dem Abschlussbericht des Bundesinnenministeriums trifft die Beteiligung am D115-Verbund über bestehende Multicenter auf zunehmende Akzeptanz und bietet sich nicht nur für große Städte an. In dem Papier heißt es – möglicherweise nicht zuletzt als Reaktion auf die Kritik des Niedersächsischen Städte- und Gemeindebundes: D115 ist kein Projekt nur für große Kommunen. Gerade kleinen und mittelgroßen Verwaltungen werden durch D115 neue Kooperationsformen aufgezeigt, die erhebliches Potenzial besitzen, die Leistung der Verwaltungen zu steigern und deren Wirtschaftlichkeit zu erhöhen. Als außerordentlich hilfreich empfinden neue Teilnehmer laut dem Bericht auch den Erfahrungsaustausch und die Unterstützung durch den D115-Verbund.

Für die Stadt Oldenburg haben sich dank der Mitarbeit in dem Projekt nicht nur viele technische und

organisatorische Details geklärt. Die Stadt hat nach eigenen Angaben insbesondere bei der Frage des Service-Center-Aufbaus von den Erfahrungen bereits bestehender Call Center profitiert. Durch die Mitarbeit in Arbeitskreisen sei zudem eine fachlich-inhaltliche Vernetzung entstanden, die für ein bundesweites Projekt einmalig sei. Nach Angaben der Stadt wurden viele neue Ideen geboren und teilweise bereits in der Betriebspraxis der Service-Center umgesetzt. Als Beispiel führt Oldenburg die überregionalen Vertretungsregelungen in Schwachlastzeiten sowie die Überlaufregelungen in Spitzenzeiten an.

Nach den positiven Erfahrungen sei es für die Stadt selbstverständlich, den Nachzüglern im D115-Projekt mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Geschehen ist dies bereits beim zweiten niedersächsischen Teilnehmer, der Stadt Wolfsburg. Sie wurde beim Aufbau ihres Service-Centers von Oldenburg und Bielefeld unterstützt. Laut dem BMI-Abschlussbericht gab es Hilfestellung zur Infrastrukturbeschaffung, Personalauswahl, Informationsbereitstellung und Raumeinrichtung. Darüber hinaus fanden Besichtigungen in den bestehenden Service-Centern statt. Eine externe Beratung war somit kaum erforderlich.

Wegweiser durch den Behörden-Dschungel

„Der Pilotbetrieb der 115 hat gezeigt, dass die einheitliche Behördenrufnummer nicht nur eine gute Idee ist, sondern auch funktioniert. Die 115 ist zu einem qualifizierten Bürgerservice herangereift“, erklärt Dominik Böllhoff, Leiter der Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 im Bundesministerium des Innern, gegenüber Kommune21. Ziel des Regelbetriebs sei es nun, diesen Service auszubauen. Es gelte, weitere Kommunen und Länder für die 115 zu gewinnen. Eine Senkung der Tarife und die Möglichkeit, die 115 in Flatrates zu integrieren, sei noch für dieses Jahr vorgesehen. Außerdem können sich die Vertreter der teilnehmenden Kommunen, Landes- und Bundesbehörden nun über die Gremien noch stärker einbringen und den 115-Service mitgestalten, so Böllhoff.

Neue Modellregionen sollen auch weiterhin im vierteljährlichen Rhythmus den einheitlichen Behördenruf freischalten. Zudem sollen bis Ende des Jahres alle Bundesbehörden an den D115-Verbund angeschlossen sein. Langfristiges Ziel ist es, den Service flächendeckend anzubieten. Über den Stand der Partnergewinnung in den einzelnen Bundesländern gibt der BMI-Abschlussbericht detailliert Auskunft. Für Torsten Albig, Oberbürgermeister des schleswig-holsteinischen 115-Vorreiters Kiel, liegen die Vorteile des verwaltungsübergreifenden Services auf der Hand: „Es gibt etwa 20.000 Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene – alle unterschiedlich organisiert, mit unterschiedlichen Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten. Die Behördenrufnummer 115 ist der Wegweiser durch diesen Dschungel.“

(rt)

Der Abschlussbericht zum Projekt D115 als Download (PDF; 7,7 MB)

Kölner D115-Service-Center

Stichwörter: 115,