

Dienst am Kunden

[14.06.2012] Auch nach Überführung in den Regelbetrieb verfügt die einheitliche Behördenrufnummer über Potenzial zur Weiterentwicklung. Neben einem möglichen Einsatz bei Krisen und Katastrophen wird über den Ausbau zu einem Multikanalservice nachgedacht.

Die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer ist eines der wichtigsten und erfolgreichsten E-Government-Projekte des Bundes. Mit der 115 haben Bürgerinnen und Bürger, aber auch Wirtschaft und Verwaltung einen direkten Draht zu den Behörden in Deutschland – unabhängig davon, welche Ebene betroffen ist. Der einheitliche Behördenruf ist der Kundenservice der öffentlichen Hand.

Vom Pilotprojekt zum Regelbetrieb

Die 115 zeigt, wie verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit funktionieren kann. Was 2009 als Pilotprojekt begann, ist zu einem hervorragenden Beispiel für gemeinsam gelebte Verwaltungsmodernisierung geworden. Die freiwillige Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund hat sich bewährt und wurde im April 2011 in einem Regelbetrieb verstetigt. Bund und Länder tragen die Kosten für die zentrale Infrastruktur einschließlich des Personals der im Bundesministerium des Innern ansässigen Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115. Die Kommunen sind nach wie vor die tragenden Säulen des Services vor Ort und stellen die dezentrale Infrastruktur bereit. Aktuell haben rund 20 Millionen Bürger Anschluss unter der einheitlichen Behördenrufnummer. 205 Kommunen und elf Länder sind beteiligt, seit vergangenem Jahr ist zudem die gesamte Bundesverwaltung angeschlossen.

Bürgerservice als Kundenservice

Ein herausragender Service in Ämtern und Behörden zeichnet sich dadurch aus, dass er Bürger als Kunden begreift, die Anspruch auf einen leichten Zugang zur Verwaltung und auf eine hohe Qualität der Informationen und Leistungen haben. Zugleich muss dieser Service nach innen wirken, also Arbeitsprozesse vereinfachen, Bürokratie abbauen und die Verwaltung modernisieren. Um einen solchen Kundenservice in der öffentlichen Verwaltung zu etablieren, braucht es eine hohe Qualität sowie effiziente und effektive Strukturen, die sich an den Bedürfnissen der Bürger orientieren. Dies gelingt bei der 115: Die unter der einheitlichen Behördenrufnummer erteilten Auskünfte unterliegen hohen Qualitätsstandards, die für alle Teilnehmer auf kommunaler, Landes- und Bundesebene gelten. So hat man sich beispielsweise auf ein einheitliches Serviceversprechen geeinigt, wonach 75 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen und 65 Prozent der Fragen beim ersten Anruf fallabschließend beantwortet werden.

Bei der 115 handelt es sich darüber hinaus um ein lernendes System: Es gibt definierte Prozesse, wie mit Fehlern und Beschwerden sowohl inhaltlicher als auch technischer Art umgegangen werden soll. Es wurde ein standardisiertes Berichtswesen etabliert, mit dem die Teilnehmer jederzeit einen Überblick über Kennzahlen, Zielvorgaben, Maßnahmen, Fortschritte, Abweichungen und Ursachen für Abweichungen haben. Um die Qualitätsstandards zu sichern, finden regelmäßig Schulungen statt. Und nicht zuletzt werden Technologien eingesetzt, die einen reibungslosen Ablauf gewährleisten.

Durch Änderungen bei den Tarifen ist die einheitliche Behördenrufnummer jetzt noch kundenfreundlicher geworden: Aus dem Festnetz und aus mehreren Mobilfunknetzen ist die 115 zum Ortstarif und damit

kostenlos über Flatrates erreichbar. Während die Tarifumstellung im Festnetz auf einer entsprechenden Verfügung der Bundesnetzagentur beruht, ist die Umstellung im Mobilfunk für die Unternehmen freiwillig. Die Anbieter Vodafone und Telefónica O2 haben die Tarife für die 115 bereits den Festnetztarifen angepasst und bieten die einheitliche Behördenrufnummer dadurch ebenfalls zum Ortstarif und über Flatrates an. E-Plus hat eine Umstellung für die zweite Jahreshälfte 2012 angekündigt, T-Mobile prüft eine Tarifierpassung.

Interkommunale Kooperationen

Diese Umstellung wird die Entwicklung der 115 maßgeblich beflügeln. Nun geht es darum, den einheitlichen Behördenruf bundesweit zu etablieren. Dazu gilt es, weitere Kommunen und Länder für eine Teilnahme zu gewinnen. Die Praxis zeigt, dass die 115 längst nicht mehr nur eine Nummer für große Städte ist. Gerade im ländlichen Raum haben sich verschiedene Konzepte für interkommunale Kooperationen, beispielsweise über Multi-Center, bewährt. Das belegt ganz aktuell die Aufschaltung der gesamten Metropolregion Rhein-Neckar. Diese multizentrischen Ansätze stärken den Verbundcharakter besonders und müssen ausgebaut werden. Ein so genanntes 115-Patenmodell soll den interkommunalen Austausch weiter vorantreiben: Dabei verpflichten sich größere, bereits teilnehmende Service-Center, die neu hinzukommenden Kommunen mittels Wissenstransfer zu unterstützen oder diesen als Multi-Center zur Verfügung zu stehen.

Ausbau zum Multikanalservice

Neben dem Ziel einer flächendeckenden Versorgung muss stets der Bedarf der Bürger nach einem modernen Zugang zur Verwaltung im Auge behalten werden. Die 115 soll daher in Zukunft in verschiedenen Bereichen ausgebaut werden. Geprüft wird die Erweiterung über die reine telefonische Auskunft hinaus hin zu einem Multikanalservice. Insbesondere Terminvereinbarungen mit den Behörden oder die Möglichkeit, Anträge im Voraus auszufüllen, könnten die Attraktivität des Dienstes steigern. Großes Potenzial besteht auch darin, die einheitliche Behördenrufnummer bei Krisen, Großschadenslagen oder beispielsweise bei Hochwasser unterstützend einzusetzen. Die länderübergreifende Krisen-Management-Übung/Exercise (Lükex) im vergangenen Jahr hat hier zahlreiche mögliche Handlungsfelder aufgezeigt. In den kommenden Monaten soll umfassend geprüft werden, wie die 115 bei besonderen Lagen eingebunden werden kann.

Mit den geschnürten Aufgabenpaketen strebt das Bundesinnenministerium an, gemeinsam mit seinen Partnern auf kommunaler, Landes- und Bundesebene das Ziel des gut informierten und zufriedenen Kunden der öffentlichen Verwaltung zu erreichen.

()

Dieser Beitrag ist in der Juni-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt D115 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115, 115, Bürgerservice, Multikanalservice