Potsdam

Ein Mehr an Service

[02.08.2013] Potsdam beteiligt sich als erste Kommune in Brandenburg am D115-Verbund. Von der Einführung des einheitlichen Behördenrufs erwartet sich die Landeshauptstadt eine Stärkung der Serviceorientierung und der Bürgernähe.

Als erste Kommune in Brandenburg ist Potsdam im März 2013 dem D115-Verbund beigetreten. Über diese Servicenummer können künftig alle Bürger bequem die Dienstleistungen der Landeshauptstadt, aber auch Informationen zu bundesweiten Themen abfragen.
Potsdam ist bekannt für seine Schlösser, Parks und Gartenanlagen, verfügt mit der Medienstadt Babelsberg über den erfolgreichsten deutschen Filmstandort und ist auch durch seine Nähe zur großen Schwester Berlin stark nachgefragter Tagungsort und Touristenmagnet. Die Landeshauptstadt steht aber auch für eine bürgernahe und effiziente Verwaltungsarbeit. So wurde Potsdam im vergangenen Jahr zum wiederholten Mal zu den deutschlandweit familienfreundlichsten Städten gewählt, dem Rathaus vor Kurzem von Transparency International große Fortschritte im Bereich Transparenz und Offenheit attestiert, und die Kfz-Zulassungsstelle war im April ADAC-Testsieger bei den Zulassungsstellen. Letzteres hängt unmittelbar mit der verbesserten Serviceorientierung des Rathauses zusammen. Denn als wichtiges Kriterium für den Testsieg zählte neben den deutlich erweiterten Öffnungszeiten insbesondere auch die Möglichkeit für die Bürger, Termine online oder per Telefon zu vereinbaren.

Vorteile der 115

Dienstleistungsorientierung und Bürgernähe sind zentrale Anliegen der Stadt Potsdam. Deshalb erwartet sie von der Einführung der 115 auch konkrete positive Effekte, sowohl verwaltungsintern als auch im Miteinander mit dem Bürger. Bereits die ersten zwei Monate des Echtbetriebs des Potsdamer Service-Centers haben deutlich gemacht, dass diese Effekte durchaus eingetreten sind. So sind vom 1. März bis zum 25. April 2013 insgesamt rund 18.000 Anrufe im Service-Center eingegangen, etwa 1.000 davon über die einheitliche Behördenrufnummer. 80 Prozent der Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden angenommen, 75 Prozent im Erstkontakt erfolgreich beantwortet. Die zentrale Einwahlnummer der Potsdamer Stadtverwaltung ist mit über 50 Prozent aller Anrufe allerdings noch immer die dominierende Rufnummer. Die Anrufzahlen verteilen sich auf insgesamt acht Arbeitsplätze, die wiederum im Rahmen eines Schichtdienstes von elf Beschäftigten (Voll- und Teilzeitkräfte) wechselnd besetzt werden.
Die Betrachtung der kumulierten statistischen Daten aus dem Dienstleistungsportal im Internet, dem Wissensmanagement des Service-Centers sowie der Anrufverteilungsanlage (ACD) lässt einige Schlüsse zu. So werden Dienstag und Donnerstag deutlich stärker frequentiert als andere Wochentage. Auch ist zu beobachten, dass die Anrufzahlen an Freitagnachmittagen deutlich zurückgehen. Hier haben sich offenkundig bekannte Muster der Öffnungszeiten der öffentlichen Verwaltung in den Köpfen der Bürger festgesetzt, die im Rahmen eines neuen Servicegedankens durchaus zu hinterfragen sind. Mit wachsender Kenntnis der Erreichbarkeit sollten mittelfristig bereits kleine Änderungen zu beobachten sein. Beachtenswert ist außerdem, dass die Nutzung der Potsdamer Online-Dienste sowohl durch die prominente Platzierung im Internet als auch durch die telefonische Bewerbung im Service-Center stetigen Zuwachs erfährt. Auch dies entlastet die nachgelagerten Organisationseinheiten und erleichtert die Arbeitsorganisation erheblich. Da alle Online-Dienste nun auch telefonisch zur Verfügung stehen, wird eine Diskriminierung der nicht IT-affinen Bevölkerung vermieden und dem demografischen Wandel Rechnung

getragen. Die zentralen Einwahlnummern werden mittelfristig weiterhin die dominierenden Kontaktwege sein. Hier können nur eine flächendeckende Verbreitung der 115 und kontinuierliches Marketing zu einem Bewusstseinswandel führen. Eine Konsolidierung der bestehenden Einwahlnummern durch die 115 ist mittelfristig nicht zu empfehlen.
Das Dienstleistungsportal unter http://vv.potsdam.de profitiert deutlich vom direkten telefonischen Kontakt mit den Bürgern. Nicht zu beantwortende Anfragen werden durch das Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen zu neuen Dienstleistungsbeschreibungen; Fehler werden schneller identifiziert und beseitigt. Das zur Verfügung stehende Informationsportfolio wächst kontinuierlich. Die Pflege der Daten an einer Stelle gewährleistet zudem Aktualität, Qualität und Quantität der Leistungsbeschreibungen. Diese Form des Wissensmanagements ist sehr zu empfehlen und maßgeblich für den Erfolg des Projekts verantwortlich. Das Service-Center kann kurzfristig bei aktuellen Themen (zum Beispiel Bombenfund, Eichenprozessionsspinner) als interner Dienstleister tätig werden und konkrete Aufträge für die Fachbereiche auslösen. Diese werden durch den Informationsfilter Service-Center entlastet und können sich der originären Aufgabe, der Leistungserbringung, widmen. Zum Alltagsgeschäft gehört bereits auch: Wenn Bürger bestimmte Missstände melden, kann sofort qualifiziert werden, ob es sich um eine kommunale oder private Aufgabe handelt und, sofern ersteres zutrifft, mit den konkreten Daten ein Auftrag in der Verwaltung ausgelöst werden.

Weiterentwicklung angedacht

Mittelfristig ist geplant, das Potsdamer Service-Center zum internen Dienstleister auszubauen. Hier stehen beispielsweise die Bereitstellung von Informationen zu Themen wie Dienstreise- oder Urlaubsanträge sowie die Pflege des internen Dienstleistungsportals im Fokus. Darüber hinaus wird aufgrund der bisher erbrachten Qualität und der daraus resultierenden Akzeptanz – sowohl aufseiten der Bürger als auch aufseiten der Verwaltung – das Leistungsportfolio weiter wachsen. Die vielen positiven Reaktionen, intern wie extern, zeigen, dass die Stadtverwaltung auf dem richtigen Weg ist. Das Land Brandenburg sollte sich dieser Entwicklung nicht verschließen und sich deutlich für die Projekte gemeinsames Wissensmanagement und einheitlicher Behördenruf 115 aussprechen.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt 115 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115, Potsdam