

# Halbzeit beim Pilotbetrieb

von Ulrike Prauser

Nach einem Jahr Pilotbetrieb sind Bekanntheitsgrad und Akzeptanz der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ermittelt worden. Das Ergebnis: 86 Prozent der Anrufer zeigen sich mit dem Service zufrieden, mehr als 90 Prozent würden ihn weiterempfehlen.

**A**m 24. März 2010 endete das erste Jahr der auf zwei Jahre angelegten Pilotphase des Projekts D115 zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer. Derzeit erhalten rund 13 Millionen Bürger in Deutschland verständliche und verlässliche Auskünfte zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung über die leicht zu merkende Rufnummer 115.

Nach einem Jahr stellte sich das Projekt auch dem kritischen Blick der Meinungsforscher. Im Auftrag des Bundesinnenministeriums untersuchte das Institut für Demoskopie Allensbach im Rahmen einer repräsentativen Umfrage den Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz des einheitlichen Behördenrufs. Demnach kennt in den teilnehmenden Regionen bereits jeder Zweite den neuen Bürgerservice, 86 Prozent der Anrufer sind mit den erhaltenen Informationen zufrieden oder sehr zufrieden. Noch größer ist die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter, zudem würden mehr als 90 Prozent der Anrufer die 115 weiterempfehlen. Dass die große Mehrheit der Befragten (81 Prozent) die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer begrüßt und eine telefonische Behördenauskunft auch im Internet-Zeitalter für unverzichtbar hält, ist nicht ungewöhn-

lich. Denn trotz der steigenden Anzahl von Internet-Anschlüssen bleibt das Telefon der wichtigste und flexibelste Zugang zur öffentlichen Verwaltung.

Die IT-Beauftragte der Bundesregierung, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, zog nach einem Jahr Pilotbetrieb eine positive Bilanz: „Das Projekt D115 zeigt in beeindruckender Weise, wie in kürzester Zeit mit vielen Beteiligten ein neuer Bürgerservice erfolgreich umgesetzt werden konnte“. Im ersten Jahr wurden wichtige Erfahrungen gesammelt: Die Bürger sind von der Bereitstellung des Telefondienstes überzeugt und auch die Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund erfolgt auf konstruktiv kooperativer Basis. Darüber hinaus werden erste Effizienzgewinne bei den teilnehmenden Verwaltungen realisiert und somit Impulse für weitere föderale Modernisierungsprozesse gesetzt.

Die Bürger nutzen heute vielfältige Zugangswege wie Telefon, Fax und E-Mail, um mit den Behörden zu kommunizieren. Dies



Egal welche Frage, 115 hat die Antwort.

hat zu einem generellen Anstieg der Kontaktaufnahmen geführt. Die Beantwortung der zahlreichen Anfragen, insbesondere aber auch die Unterbrechung des Arbeitsflusses wirken sich an vielen Stellen des Verwaltungsbetriebes nicht unerheblich auf die Arbeitszeit aus. Allein die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner führt zu beachtlichen zeitlichen Belastungen innerhalb der Verwaltung. Mithilfe von standardisierten Arbeitsabläufen können die Auskunftsprozesse optimiert werden. Die professionelle Koordination der 115-Anrufe durch das jeweilige Service-Center entlastet die Fachebene von Unterbrechungen. Anfragen, die nicht direkt beantwortet werden können, werden standardisiert an die Fachebene weitergeleitet. Somit werden Freiräume für neue

Aufgaben geschaffen und durch Stellenoptimierung Verwaltungskosten reduziert. Die Erfahrungen bestehender D115-Service-Center beweisen, dass der Arbeitsaufwand für die Beantwortung der Anfragen allein durch diese Standardisierung – bei gleichzeitig verbesserter Erreichbarkeit – um bis zu 30 Prozent verringert werden kann.

Das D115-Serviceversprechen gibt einheitliche Qualitätskriterien vor und etabliert verbindliche Mindeststandards. Erstmals kann Qualität mit messbaren und damit für den Bürger nachvollziehbaren Kennzahlen überprüft werden. Die vielfältigen Informationen zu Leistungen der Verwaltung werden in der D115-Wissensdatenbank einheitlich strukturiert und adressatengerecht aufbereitet. Mit einem geringen Pflegeaufwand können somit unabhängig vom Zugangskanal gleichartige Verwaltungsleistungen ohne Mehraufwand bedient werden. Ein weiterer Mehrwert des Projekts ist die Vernetzung der Service-Center innerhalb des D115-Verbunds. Dadurch können sich die beteiligten Call Center wechselseitig vertreten, indem beispielsweise das Anrufvolumen mehrerer Service-Center auf ein anderes konzentriert wird. Das ermöglicht in schwach ausgelasteten Zeiten einen wirtschaftlichen Personaleinsatz. Neben diesen Vorteilen liefern die 115-Anfragen Erkenntnisse darüber, wie häufig welche

Leistungen nachgefragt werden. Durch eine kontinuierliche Auswertung der Anfrageschwerpunkte werden wichtige Steuerungs- und Handlungsgrundlagen für Politik und Verwaltung geschaffen.

Das erste Jahr der Pilotphase wurde erfolgreich gemeistert: Die einheitliche Behördenrufnummer ist ein föderales Referenzprojekt für eine moderne, bürger- und dienstleistungsorientierte Verwaltung. Gleichzeitig können im Rahmen der Prozessoptimierung finanzielle und personelle Ressourcen eingespart werden. Staatssekretärin Rogall-Grothe: „Die Allensbach-Studie zeigt, dass der Bedarf an einer einheitlichen Behördenrufnummer bundesweit besteht und ein Anruf bei der 115 Zeit und Aufwand spart. Auch in puncto Qualität und Schnelligkeit der Auskünfte erhielt das Projekt gute Noten. Dank der Studie wissen wir aber auch, an welchen Stellen wir noch besser werden müssen. Beispielsweise ist in der Bevölkerung das Wissen um die 115 und ihre Verfügbarkeit noch zu wenig verbreitet. Hier sind alle Projektbeteiligten aufgerufen, künftig noch stärker und zielgruppenorientierter zu informieren.“ Es gilt, den bisherigen Erfahrungsschatz zu nutzen, daraus zu lernen und den 115-Service weiter zu verbessern. Auch für das zweite Jahr des Pilotbetriebs sind Bund, Länder und Kommunen aufgerufen, zu prüfen, ob sie dem D115-Verbund beitreten können. Ziel ist es, die 115 als den ebenenübergreifenden Zugangskanal zur öffentlichen Verwaltung zu etablieren.

*Ulrike Prauser ist stellvertretende Leiterin des Projekts D115 beim Bundesministerium des Innern.*

#### Link-Tipp

Informationen zum Projekt D115 sowie den Jahresbericht 2010 und die Kurzfassung der Allensbach-Studie unter:

- [www.d115.de](http://www.d115.de)

Die Deep Links finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).