

# Bürgernahe Nummer

von Dominik Böllhoff

**Rund ein halbes Jahr nachdem der einheitliche Behördenruf in den ersten Modellregionen gestartet ist, zeigt die Zwischenbilanz: Das Serviceversprechen konnte bislang mehr als erfüllt werden. Zudem schließen sich immer mehr Kommunen dem Projekt D115 an.**

In der Bundesrepublik Deutschland existieren etwa 20.000 Behörden auf drei Verwaltungsebenen, für die zahlreiche allgemeine Einwahlnummern und Sonderrufnummern im Gebrauch sind. Als Resultat der föderalen Verwaltungsebenen stehen die Bürger bei der Wahl der richtigen Ansprechpartner vor großen Herausforderungen. Gleichzeitig stellt das Telefon weiterhin das am häufigsten genutzte Kommunikationsmittel zwischen der öffentlichen Verwaltung und dem Bürger dar. Daraus leitet sich eine zentrale Konsequenz ab: Der Bedarf einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer, mit der die Bürger Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung direkt abfragen können.

Im März dieses Jahres ist der Startschuss für den Pilotbetrieb des einheitlichen Behördenrufs gefallen. Mit der 115 erhalten Bürger und Wirtschaft erstmals einen direkten telefonischen Draht zur Verwaltung. Es werden bürokratische Hürden abgebaut und somit ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer bürgernahen Verwaltung getan. Zunächst werden die teilnehmenden Modellregionen den einheitlichen

Behördenruf erproben. Dies sind mehrere Städte und Kreise in Nordrhein-Westfalen, darunter Köln gemeinsam mit Bonn und Leverkusen, die Städte Düsseldorf, Duisburg und Dortmund, die Stadtstaaten Berlin und Hamburg, der Main-Taunus-Kreis in Hessen und die Stadt Oldenburg in Niedersachsen. Insgesamt



115: Direkter Draht zur öffentlichen Verwaltung.

können damit rund zehn Millionen Menschen den neuen Bürgerservice nutzen. Von Bundeseite wurden 14 Behörden eingebunden. Im Laufe der auf zwei Jahre angesetzten Pilotphase sollen nun schrittweise weitere Kommunen, Regionen, Landes- und Bundesbehörden hinzukommen. Als aktuellster Neuzugang ist dem D115-Verbund im September die Stadt Remscheid beigetreten.

Eine wesentliche Besonderheit der neuen Bürgerrufnummer steckt in der Organisationsstruktur des

Projektes D115, welches auf bestehende Strukturen aufsetzt. Es wird kein zentrales Service-Center errichtet, sondern die bereits vorhandenen Call Center von Bund, Ländern und Kommunen werden miteinander vernetzt. Es wurde kein Gesetz oder Vertrag aufgesetzt, um das Projekt zu starten, sondern lediglich eine Projekt-Charta unterzeichnet.

Die Kritik der Bürger an bestehenden Telefonauskünften zielt meist auf die automatisierte und damit unpersönliche Menüführung vieler Anbieter. Der Service von 115 bewegt sich dagegen weg von bürokratischen Denkweisen hin zu mehr Dienstleistungsorientierung: Jeder Anrufer wird als Kunde betrachtet, für den sich die Mitarbeiter der D115-Service-Center als kompetente Berater verstehen. Einen deutlichen Mehrwert für den Anrufer liefert zudem eine neuartige Wissensmanagement-Technologie: Um die Anfragen der Bürger einheitlich beantworten zu können, greifen die Call-Center-Mitarbeiter auf ein gemeinsam erarbeitetes Wissensmanagement-System zurück, in dem wesentliche Informationen zu den 150 am häufigsten nachge-

fragten Leistungen der öffentlichen Verwaltung hinterlegt sind. Das ständig aktualisierte und erweiterte System beruht auf Informationen, welche von den teilnehmenden Verwaltungen bereitgestellt werden. In den vergangenen Monaten wurden demnach Themen wie Ausweisangelegenheiten, Führerschein, Hundesteuer, Finanzamt oder Kfz-Wesen am häufigsten nachgefragt.

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 ist außerdem der erste Bürgerservice mit einem messbaren und damit für die Bürger nachvollziehbaren Serviceversprechen. 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb einer Frist von 30 Sekunden angenommen und 55 Prozent gleich beim Erstkontakt abschließend beantwortet werden. Ist dies nicht möglich, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder telefonisch. Während der Pilotphase ist die 115 von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. Nach nunmehr sechs Monaten Pilotbetrieb liegen valide Kennzahlen zur Überprüfung des Serviceversprechens vor: Die aktuellen Zahlen von August zeigen, dass der Betrieb stabil läuft und das 115-Serviceversprechen mehr als erfüllt werden konnte. 80 Prozent der Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden angenommen. Sechs von zehn Anfragen konnten beim

ersten Kontakt abschließend beantwortet werden. Momentan wenden sich jeden Tag rund 3.000 Anrufer mit ihren Fragen an die 115 – Tendenz steigend.

Beim diesjährigen E-Government-Wettbewerb der Firmen BearingPoint und Cisco wurde der D115-Verbund in der Kategorie „Innovation“ ausgezeichnet. Die Jury würdigte D115 als „erstes ebenenübergreifendes Projekt von Bund, Ländern und Kommunen mit großer Öffentlichkeitswirkung“. Insbesondere das Serviceversprechen an die Bürgerinnen und Bürger, die somit eine bürgerfreundliche Verwaltung in Direktauskunft erleben, wurde hervorgehoben.

Doch es besteht kein Grund, sich auf den ersten Lorbeeren auszuruhen. Noch während der Pilotphase soll die Zahl der Bürger, die den neuen Service nutzen können, weiter steigen. Hierfür ist es besonders wichtig, neue Mitglieder für den D115-Verbund zu gewinnen. Anders als andere Projekte, bei denen der Teilnehmerkreis während der Pilotphase festgesetzt ist, versteht sich das Projekt D115 als dynamischer und wachsender Verbund. Interessierte Kommunen können sich an den D115-Verbund oder die Projektgruppe aus dem Bundesinnenministerium und dem Land Hessen wenden. Diese bieten Unterstützung bei der Einführung des einheitlichen Behördenrufs – ganz egal, ob bereits ein Bürgerservice existiert oder Service-Center-Strukturen erst aufgebaut werden müssen.

*Dr. Dominik Böllhoff ist Leiter des Projektes D115 beim Bundesministerium des Innern.*

#### Link-Tipp

Weitere Informationen zum Projekt D115 und den teilnehmenden Modellregionen unter:

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

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