

# Von unten nach oben

von Hans Bernhard Beus

Der Probetrieb für die einheitliche Behördenrufnummer ist gestartet. Bei dem Projekt D115 wird auf bestehende Strukturen aufgesetzt: Bereits vorhandene Call Center werden vernetzt. Bürokratisches Denken soll durch Dienstleistungsorientierung ersetzt werden.

**M**it der 115 erhalten Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft einen direkten telefonischen Draht in die Verwaltung, egal ob es um Termine beim Standesamt, Fragen zur An-, Um- oder Abmeldung, zu Gebühren oder benötigten Unterlagen geht. Die einheitliche Behördenrufnummer baut bürokratische Hürden ab. Sie ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer bürgernahen Verwaltung.

Seit 24. März 2009 wird die 115 im Pilotbetrieb in Modellregionen erprobt. Zunächst haben sich mehrere Städte und Kreise in Nordrhein-Westfalen, darunter Köln mit Bonn und Leverkusen, Düsseldorf, Duisburg und Dortmund, die Stadtstaaten Berlin und Hamburg, der Main-Taunus-Kreis in Hessen und die Stadt Oldenburg in Niedersachsen zur Teilnahme am Pilotbetrieb entschlossen, sodass insgesamt rund zehn Millionen Menschen den

neuen Bürgerservice testen können. Von Bundesseite sind 14 Behörden eingebunden. Im Laufe der auf zwei Jahre angesetzten Pilotphase sollen nach und nach weitere Kommunen, Regionen, Landes- und Bundesbehörden hinzukommen. Während dieser Zeit werden die angebotenen Dienstleistungen fortlaufend erweitert und Erfahrungen aus der Erprobung ausgewertet. Möglicherweise werden nicht alle technischen oder anderweitigen Probleme in der Anfangsphase umgehend gelöst werden können. Ziel des Pilotbetriebs ist es jedoch, die Möglichkeiten des neuen Service umfassend zu testen, etwaige Schwierigkeiten zu erkennen und möglichst rasch zu überwinden.

Bundesweit gibt es heute geschätzt 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen. Für diese Behörden sind zahlreiche Rufnummern im Gebrauch. Die Suche nach der richtigen Durchwahl soll mit dem Projekt D115 der Vergangenheit angehören. Mit einer einzigen, leicht merkbaren Rufnummer können Bürgerinnen und Bürger Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung künftig direkt abfragen. Ein Beispiel: Familie Meier wird in Kürze von Berlin nach Hamburg umziehen. Frau Meier



Verwaltung unter zentraler Nummer erreichbar.

muss das Auto ummelden, für die Kinder muss eine neue Schule gefunden werden und obendrein benötigen Herr und Frau Meier einen neuen Personalausweis. Hier fällt üblicherweise eine aufwändige Recherche nach zuständigen Behörden, Durchwahlen, Adressen und Öffnungszeiten an. Unter der 115 können alle diese Fragen mit einem einzigen Anruf geklärt werden. Der Familie Meier bleibt allein der Gang zu den zuständigen Anlaufstellen, der aufgrund der unter 115 erhaltenen Informationen nun gezielt geplant werden kann.

Die einheitliche Behördenrufnummer ist von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb einer Frist von 30 Sekunden von Mitarbeitern in einem D115-Service-Center angenommen und 55 Prozent der Anrufe beim Erstkontakt abschließend bearbeitet ►

## Link-Tipp

Die Projektgruppe D115 ist erreichbar über die E-Mail-Adresse [d115@bmi.bund.de](mailto:d115@bmi.bund.de) oder die Telefonnummer 030 186812266.

Ausführliche Informationen unter:

• [www.d115.de](http://www.d115.de)

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

werden. Kann eine Frage nicht sofort beantwortet werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per Telefon, E-Mail oder Fax. Die Tarife für die Nutzung der 115 werden im Wettbewerb der verschiedenen Netzbetreiber ermittelt und können sich im Laufe des Pilotbetriebs noch verändern. Aus dem Festnetz der Deutschen Telekom kostet ein Anruf derzeit 7 Cent pro Minute. Die Tarife aus den Mobilfunknetzen liegen überwiegend zwischen 17 und 39 Cent pro Minute.

Das Projekt D115 setzt auf bestehende Strukturen auf. Es wird kein zentrales Service-Center aufgebaut, sondern es werden die bereits vorhandenen Call Center von Bund, Ländern und Kommunen vernetzt. Wer in den Modellregionen die 115 wählt, erreicht einen Mitarbeiter in dem jeweiligen kommunalen Call Center. Der Service von 115 orientiert sich weg vom bürokratischen hin zum dienstleistungsorientierten Denken: Jeder Anrufer wird als Kunde angesehen, für den sich die D115-Beschäftigten als kompetente Berater verstehen. Dafür sind die Mitarbeiter qualifiziert. Um die Anfragen einheitlich beantworten zu können, greifen die Beschäftigten

in den D115-Service-Centern auf ein Wissensmanagement-System zurück. Sämtliche Informationen zu den 150 am häufigsten nachgefragten Leistungen der öffentlichen Verwaltung sind dort hinterlegt. Das Wissensmanagement wird ständig aktualisiert und erweitert. Es beruht auf den von den teilnehmenden Verwaltungen bereitgestellten Informationen.

Die Idee für das Projekt D115 ist im Dezember 2006 auf dem ersten Nationalen IT-Gipfel entstanden und vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen gemeinsam mit den Modellregionen entwickelt worden. Die Projektarbeit ist ein gutes Beispiel dafür, wie sich die Verwaltungen in Deutschland behörden- und ebenenübergreifend vernetzen. Das Projekt wächst von unten nach oben: Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 gemeinsam. Und es leistet einen Beitrag zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung, zum Abbau von Bürokratie und zu mehr Bürgernähe. Die wichtigste Säule des Projekts ist die kommunale Ebene, da deren telefonische Service-Center die erste Kontaktstelle für den Bürger im D115-Verbund sind. Mit diesem Verbundsystem ist auch eine Platt-

form vorhanden, die weitere strukturelle Innovationen ermöglicht.

Am D115-Verbund können sich Kommunen, Länder oder Bundesbehörden beteiligen, die ein eigenes Service-Center aufgebaut haben oder sich an ein bestehendes anschließen. Wenn eine Kommune, ein Land oder eine Bundesbehörde bereits ein Call Center betreibt, sind für eine Aufnahme in den D115-Verbund mehrere Kriterien zu erfüllen wie die Integration des Wissensmanagements in die bestehende Service-Center-Struktur, die Anbindung des Service-Centers an den Netzbetrieb sowie die Bereitstellung der Informationen zu den vereinbarten D115-Leistungen in standardisierter Form und die Teilnahme am Qualitätsmanagement. Die Projektgruppe D115 im Bundesinnenministerium unterstützt Kommunen, Länder und Bundesbehörden mit vielfältigen Maßnahmen bei der Integration eines Service-Centers in den D115-Verbund und berät beim Aus- und Aufbau eines Service-Centers oder beim Anschluss an eine bestehende Infrastruktur.

*Dr. Hans Bernhard Beus ist Staatssekretär im Bundesministerium des Innern und Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik.*