

# Service versprechen

von Georg Thiel

Mit der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 soll eine ebenenübergreifende Zusammenarbeit realisiert und mehr Bürgernähe geschaffen werden. Jetzt wurde das gemeinsam gestaltete D115-Feinkonzept für den Pilotbetrieb veröffentlicht.

**B**ürgerinnen und Bürger sollen mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 einen direkten Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Die Erfahrungen mit bereits existierenden telefonischen Service-Centern sind positiv: verbesserter Bürgerservice und eine nachhaltige Entlastung der Fachverwaltung. Ziel des Projekts D115 ist es, diese Service-Center zu vernetzen und darüber hinaus deren Expertise für den Aufbau weiterer zur Verfügung zu stellen. Zunächst soll die einheitliche Behördenrufnummer in einem Pilotbetrieb ab Frühjahr 2009 in Modellregionen erprobt werden. In einer ersten Stufe sollen Bürger und Wirtschaft dort Auskünfte zu etwa 150 Leistungen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Nach und nach werden weitere Kommunen und Regionen zu D115 hinzukommen und die Zahl der angebotenen Dienstleistungen wird fortlaufend wachsen.

Der Pilotbetrieb wird von einer Projektgruppe des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen zusammen mit den Vertretern der beteiligten Kommunen, Länder und Bundesbehörden vorbereitet. Gemeinsam haben sie innerhalb von acht Monaten

ein Feinkonzept für die Pilotphase entwickelt, das im September veröffentlicht wurde. Das D115-Feinkonzept bildet die Grundlage für die Planung und Umsetzung der Erprobung der einheitlichen Behördenrufnummer. An der Erstel-



Verwaltung von unterwegs kontaktieren.

lung des Feinkonzepts waren die Modellregionen Berlin, Hamburg, 13 Städte und Kreise in Nordrhein-Westfalen, das Rhein-Main-Gebiet, das Saarland, Sachsen-Anhalt und die Stadt Oldenburg beteiligt. Durch die offene Kommunikation, die Weitergabe von zentralem Wissen, durch Einsatz und Kommissbereitschaft ist es gelungen, der Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer den Weg in die

Praxis zu bereiten und sich trotz der vielfältigen Interessenlagen auf gemeinsame verbindliche D115-Standards zu einigen.

Wenn Bürger ihre Anliegen unter der einheitlichen Behördenrufnummer vortragen, hat der D115-Verbund zwei zentrale Anforderungen zu erfüllen: Zum einen muss die angefragte Information zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung einheitlich und verbundübergreifend zur Verfügung stehen. Zum anderen soll ein möglichst großer Teil der Anfragen bereits beim ersten Kontakt mit einem D115-Service-Center fallabschließend beantwortet werden. Das bedeutet, dass der Service-Center-Mitarbeiter den Bedürfnissen des Anrufers durch Auskünfte vollständig gerecht wird, sodass dieser nicht ein zweites Mal bezüglich desselben Anliegens mit der Verwaltung in Kontakt treten muss. Um das erreichen zu können, konzentrieren die D115-Service-Center den Ausbau ihrer Leistungen zunächst auf besonders häufig vorgetragene Anliegen. Allgemein wird von einer Verteilung der Anfragezuständigkeiten von 80 Prozent kommunal, 10 Prozent Land und 10 Prozent Bund ausgegangen. So werden in einem ersten Schritt Auskünfte zu 100 kommu-

## Link-Tipp

Zusätzliche Informationen sowie das D115-Feinkonzept sind abrufbar unter:

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

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

nalen und jeweils 25 Landes- und Bundesleistungen einheitlich unter 115 abrufbar sein.

Die erste Kontaktstelle im D115-Verbund sind die kommunalen Service-Center (First Level). Auskünfte zu Anfragen, die sich auf Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, benötigte Unterlagen oder Gebühren beziehen, können hier schnell und kompetent beantwortet werden. Anfragen zu Landes- und Bundesangelegenheiten werden den Service-Centern der zuständigen Landes- oder Bundesbehörden zur Beantwortung weitergeleitet (Second und Third Level). Kann das D115-Service-Center im First Level eine Anfrage nicht beantworten, wird diese telefonisch weitervermittelt oder durch Aufnahme einer elektronischen Nachricht als so genanntes Ticket weitergeleitet.

Das im Rahmen des Feinkonzepts vereinbarte Serviceversprechen ist gewissermaßen das Herzstück des Projekts. Denn hierüber definiert sich die Marke D115. Die Qualität der angebotenen Leistungen ebenso wie die der Zusammenarbeit im D115-Verbund ist entscheidend für die Akzeptanz des Projektes bei Bürgern und Wirtschaft.

Die am Feinkonzept beteiligten Kommunen, Landes- und Bundesbehörden haben sich auf folgende Standards geeinigt:

- Servicezeiten: Im Pilotbetrieb ist die einheitliche Behördenrufnummer montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar.
- Service-Level: Im Pilotbetrieb startet D115 mit einem Service-Level von 75:30. Das bedeutet, dass 75 Prozent aller Anrufe spätestens nach 30 Sekunden von einem Service-Center-Mitarbeiter angenommen werden. Dieser Wert wurde anhand einer auf den Monatsdurchschnitt berechneten Erhebung ermittelt. Langfristig wird im D115-Verbund der Stan-

dard-Service-Level von 80:20 angestrebt.

- Dienstleistungstiefe: Im Pilotbetrieb will der D115-Verbund eine Beantwortungsquote von 55 Prozent im Erstkontakt aller Service-Center im First Level erreichen. Mittelfristig, das heißt bis Ende 2009, soll es zu einer Steigerung auf 65 Prozent kommen. Langfristiges Ziel des D115-Verbundes ist eine Beantwortungsquote für 115-Anrufe von 75 Prozent.

Der Erfahrungsaustausch, die Einigung auf verbindliche D115-Standards und das gemeinsam verabschiedete Feinkonzept zeigen: Nicht allein das Ziel, mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 einen wichtigen Beitrag zur bürgerorientierten Verwaltung zu leisten, zeichnet dieses ehrgeizige Projekt aus, besonders wegweisend ist die enge Vernetzung der Beteiligten über alle Verwaltungsebenen hinweg.

*Dr. Georg Thiel ist Ständiger Vertreter des Abteilungsleiters Verwaltungsmodernisierung und Verwaltungsorganisation im Bundesministerium des Innern.*