

## 115 – Motor für dienstleistungsorientierte Verwaltung

**Ort und Datum:** Schwerin, 08.09.2015

**Rednerin:** Dr. Juliane Rapp-Lücke, Leiterin der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern

**Anlass:** 1. E-Government-Konferenz Mecklenburg-Vorpommern

### *Es gilt das gesprochene Wort.*

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, heute über die Einheitliche Behördennummer 115 sprechen zu dürfen.

Vor sieben Jahren haben ein paar Pionierländer und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die 115 eingeführt. Eine einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar werden soll. Die lästige Suche nach Ansprechpartnern und Zuständigkeiten in der Verwaltung sollte ein Ende haben: Mit nur drei Ziffern sollten Bürgerinnen und Bürger immer die Richtigen erreichen. Inzwischen ist der Ausbau, der auf rein freiwilliger Basis geschieht, weit vorangeschritten. Über 30 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner können die 115 anwählen. Mecklenburg-Vorpommern hat die 115 auf dem Weg zur Flächendeckung mit sieben-Meilen-Schritten vorangebracht. Inzwischen ist bereits mehr als ein Drittel von Mecklenburg-Vorpommern an die 115 angeschlossen.

### **115 als gelebtes E-Government**

Die 115 mag in der E-Government-Landschaft nur ein kleiner Mosaikstein sein. Andererseits ist sie ein Paradebeispiel für gelebtes E-Government und gewissermaßen auch ein Vorbild für moderne serviceorientierte Verwaltung. Dies leuchtet manchem bei einer konventionellen Telefonnummer nicht sofort ein. Das ist

auch Sinn der Sache. Die Nutzenden sollen ja gerade nicht merken, was sich hinter diesem denkbar einfachen Zugangskanal verbirgt. Zum einen eine riesige Anzahl von nach festgelegten Grundsätzen IT-standardisiert aufbereitete Informationen, und damit auch ein Prozess der Informationsaufbereitung im Zusammenspiel von allen beteiligten Akteuren aus Bund, Ländern und Kommunen. Zum anderen eine komplizierte, zentral zur Verfügung gestellte technische Infrastruktur. Diese Infrastruktur speisen, nutzen und managen Bund, Länder und Kommunen über die föderalen und Zuständigkeitsgrenzen hinweg gemeinsam. Insofern ist die 115 ein Paradebeispiel für die Prinzipien des E-Governments: ein einfacher Zugang und eine verborgene große und komplexe Verwaltungs- und IT-Maschinerie, die die föderalen und Zuständigkeitsgrenzen überwindet. Dies belohnen die „Kunden“, die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, mit einer monatlich um ca. 6% wachsenden Anruhzahl. Pro Tag sind es inzwischen über 12.000 Anrufende. Zugleich schließen sich mehr und mehr Verwaltungen der 115 an, so dass in den letzten zwei Jahren jeweils drei Millionen potentielle „Kunden“ hinzugekommen sind. Und das bei einem Projekt, das ohne jegliche Gesetze angestoßen wurde und auf Freiwilligkeit beruht.

### **Kundenorientierung und Bürgernähe der 115**

„Vom Bürger aus denken“, ist das Prinzip der 115. Die 115 bietet das, was Bürgerinnen und Bürger erwarten: einen Kümmerer bzw. zentralen Ansprechpartner, der für ihr Anliegen immer der Richtige ist und der ihnen örtliche und sachliche Zuständigkeitsfragen abnimmt. Denn die 115 kann (fast) alle Fragen beantworten, unabhängig ob Kreisleistung, städtische Leistung, Land oder Bund. Besonders in ländlichen Gebieten, die vom demographischen Wandel betroffen sind, kann die 115 Kommunen helfen, das Verwaltungsangebot und den persönlichen Kontakt zur Verwaltung weiterhin flächendeckend auf kurzem Weg zu einem guten Service anzubieten. Die Bürgernähe wird auch darüber hergestellt, dass die 115 auch zu (tages-)aktuellen Geschehnissen Auskunft gibt. Als Beispiel sei hier der Masernausbruch im Frühjahr 2015 genannt oder der aktuelle Stand der Hamburger Olympia-Bewerbung.

## **Motor 115**

Von Beginn an hat sich die 115 als Impulsgeber für eine Transformation der Verwaltung verstanden. Im letzten Jahrzehnt haben sich alle Verwaltungen in Sachen Nutzerfreundlichkeit stetig weiterentwickelt. Die Marke 115 ist ein Motor für Verwaltungsmodernisierung geblieben und hat sich zugleich als Servicestandard der öffentlichen Verwaltung etabliert. Auch für Nicht-Teilnehmer bietet der 115-Standard eine Art Blaupause für die Ausgestaltung ihrer Serviceangebote.

### **Standardisierte Dienstleistungsorientierung**

Mit der 115 wird der Bürgerservice auf ein neues Niveau gehoben. Zuallererst bedeutet der Beitritt eine sozusagen „standardisierte“ Dienstleistungsorientierung der eigenen Verwaltung. Alle Teilnehmer halten sich an ein gemeinsames, strenges Serviceversprechen, wonach Anrufe möglichst binnen 30 Sekunden angenommen und auch bei Erstkontakt beantwortet werden - keine der üblichen „Hotlines“. Auch die verbindliche Gesprächsführung ist ein Muss. Die Schritte und Erfordernisse zur Einführung der 115 sind vorgegeben und standardisiert. Den Anreiz, den Ansatz in der Zukunft weiterzuverfolgen, bietet das stete Qualitätscontrolling der 115. Ohne jegliche Gesetze und auf freiwilliger Grundlage wird mithilfe periodischer Berichtspflichten die Qualität der 115-Informationen und Beauskunftung nachgehalten. So wird die Teilnahme am 115-Verbund zu einem Qualitätssiegel für die eigene Verwaltung.

### **115 als aktives Wissensmanagement**

Zugleich veranlasst die 115 Kommunen, ein aktives Wissensmanagement aufzubauen und hilft so beim Fitmachen für die Zukunft: Die 115-Teilnehmer liefern die notwendigen Informationen und damit die Grundlagen für die Auskünfte an die Bürgerinnen und Bürger, in eine große Bund-, Länder- und kommunenübergreifende Datenbank. Die Informationen können mehrfach verwendet werden: für Landeswissensdatenbanken oder open search-Lösungen, für webbasierte Anwendungen (Apps), das Internet und das interne Wissensmanagement. Der Datenbestand muss nur einmal erhoben und gepflegt werden.

## **Möglichkeit der Reorganisation der Verwaltung**

Die Einführung der 115 kann überdies mit einer Reorganisation der Verwaltung einhergehen. Die 115 entlastet die Fachebene, die effizienter arbeiten kann, weil sie weniger von allgemeinen Anfragen beansprucht wird. Dienstleistungen verlagern sich vom Back- ins Front Office, da die meisten Anfragen bereits im Erstkontakt mit den Servicecentern beantwortet werden. Die Fachebene gewinnt Zeit für vertiefte Prüfungen und komplexere Fragen. Insgesamt werden Arbeitsabläufe optimiert und dadurch letztlich Kosten eingespart. In Mecklenburg-Vorpommern ist die Gebietsreform durch die zeitgleiche Einführung der 115 unterstützt worden. Das ist ein gutes Beispiel dafür, wie die kommunale Leistungsfähigkeit durch die 115 erhalten und gefördert werden kann.

## **Integration von zusätzlichen Serviceangeboten**

Die 115 bietet einen einfachen Anknüpfungspunkt, um zusätzliche Serviceangebote zu integrieren. Viele Kommunen entwickeln die Idee der 115 weiter. Über die Beantwortung von Bürgeranfragen hinaus lassen sich zusätzliche Bürgerservices bzw. Fachverfahren integrieren, so z.B. Terminvereinbarungen, Kfz-Anmeldungen, Wohnberechtigungsschein telefonisch ausfüllen, Müll- und Straßenschäden melden. Die Einführung der 115 kann weitere Prozesse anstoßen und insgesamt bereits bestehende Bemühungen der Kommunen flankieren.

## **Stärkung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit**

Die Einheitliche Behördennummer stärkt die verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit. Kommunen, Länder und der Bund gestalten die 115 gemeinsam und sind Partner auf Augenhöhe - ein Alleinstellungsmerkmal. Als Anwendung des IT-Planungsrates ist die 115 zugleich ein Eingangstor zur deutschen IT-Community auf Landes- und Bundesebene, eine Verknüpfung mit bestehenden anderen Projekten des IT-PLR ist denkbar. Durch Gremienarbeit ist die Kommune stets auf den aktuellen Wissensstand hinsichtlich neuer E-Government-Entwicklungen und kann von der Expertise anderer Verbundteilnehmer profitieren. Schließlich ist die 115 auch ein Anreiz zur interkommunalen Zusammenarbeit. Kommunen können sich

zusammenschließen und die Beauskunftung ihrer Verwaltungsleistungen als Informationsbereitsteller über ein gemeinsames Multicenter („shared service“) organisieren.

### **Vorteil 115**

Und zuletzt - die Behördennummer bietet einen Vorteil gegenüber der reinen Einführung von serviceorientierten Prozessen. Denn die 115 ist ein Produkt, mit dem man Optimierungen einen Namen geben kann. Mit ihr gewinnt man einen plastischen Anknüpfungspunkt für die durchgeführten Verbesserungen, der vom Bürger leicht verstanden und positiv belegt wird. Verbunden mit regelmäßiger Presse- und Öffentlichkeitsarbeit kann die Verwaltung somit ihr Image verbessern und sich als bürgernaher Dienstleister in der Öffentlichkeit positionieren.

Sehr geehrte Damen und Herren, ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.