

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115 (Version 1.0)



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Rahmenbedingungen	2
2	Leitsatz	3
3	Strategische Ziele	4
4	Zielerreichungsgrad	9

1 Einleitung und Rahmenbedingungen

Die Behördennummer 115 ist inzwischen zu einem echten Markenzeichen für eine bürgernahe Verwaltung geworden. Die Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund bei diesem Vorhaben ist wegweisend. Die Behördennummer 115 hat hierdurch inzwischen auf der politischen Ebene eine hohe Priorität und wird als „Katalysator für die Transformation der öffentlichen Verwaltung“¹ gesehen. Als Anwendung des IT-Planungsrat ist sie mit verschiedenen weiteren eGovernment-Anwendungen wie Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) und dem Behördenfinder verbunden.

Die 115 stellt ihr Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Wirtschaft zur Verfügung. Zusammen werden diese als die Kunden der Verwaltung verstanden. Die Leistungen der 115 können bereits von mehr als 22 Millionen Kunden in Deutschland genutzt werden. Hierbei liegen die Qualität der durch die Service-Center-Agenten beauskunfteten Informationen, die Annahmquote der eingehenden Anfragen und deren Beantwortung auf einem durchgängig hohen Niveau. Für die Beauskunftung stellt das Wissensmanagement der 115 die wesentliche Grundlage dar.

Das vorliegende Strategiepapier baut auf den bestehenden Grundlagendokumenten des 115-Verbundes auf. Es definiert den Leitsatz der 115 und erläutert die strategischen Ziele, die zukünftig für den nachhaltigen Erfolg der 115 umzusetzen sind. Diese Strategie soll sowohl für den gesamten Verbund als auch für jeden einzelnen Teilnehmer gelten.

Es ist das Ziel, die 115 zum einheitlichen Zugang („Eingangstor“) zur öffentlichen Verwaltung weiterzuentwickeln. Somit wird der langfristige und nachhaltige Erfolg der 115 zu gewährleistet. Dies bedingt eine verstärkte ebenenübergreifende Kooperation von Bund, Ländern und Kommunen. Zusätzlich muss die interkommunale Zusammenarbeit in Form des Ausbaus von Multi-zentren vorangetrieben und das Serviceangebot über weitere Kommunikationskanäle angeboten werden.

Für die Entwicklung des Leitsatzes und der strategischen Ziele wurden folgende Rahmenbedingungen zugrunde gelegt:

¹ Matthias Kammer, Marie-Therese Huppertz, Horst Westerfeld (Hrsg.) (2011): Die einheitliche Behördenrufnummer 115 als Katalysator für die Transformation der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. ISPRAT Whitepaper. ISPRAT e.V.

- Die Wirtschaftlichkeit und die Nutzungssteigerung der 115-Services sollen handlungsleitend bei der Umsetzung der strategischen Ziele sein.
- Die 115 bedient sich flexibler Geschwindigkeiten, um agil auf die Bedürfnisse potenzieller Verbundteilnehmer reagieren und ihre Attraktivität für diese maximieren zu können.
- Die Teilnahme an der 115 soll weiterhin auf dem Prinzip der Freiwilligkeit basieren.
- Die finanzielle und betriebliche Stabilität stellen ein wesentliches Fundament für den 115-Verbund dar.
- Die kontinuierliche Weiterentwicklung der qualitativen Mindeststandards und Servicelevel darf die Eintrittsbarrieren für potenzielle Verbundteilnehmer nicht erhöhen.

2 Leitsatz

Der 115-Leitsatz hat eine Wirkung nach innen und nach außen. Nach innen dient der Leitsatz dem Verbund als Orientierungs- und Identifikationshilfe. Nach außen verdeutlicht er, welche Leistungen die 115 für ihre Kunden erbringt (Serviceversprechen).

Der Leitsatz bildet die Grundlage für die zukünftige Entwicklung der 115:

Die 115 als einheitlicher Zugang zur öffentlichen Verwaltung möchte ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle gut informieren und zufrieden stellen.

3 Strategische Ziele

Die strategischen Ziele leiten sich aus dem Leitsatz ab. Sie legen fest, was der 115-Verbund innerhalb der nächsten fünf Jahre erreichen möchte. Ihre Realisierung ist erfolgskritisch für die Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit des 115 Verbundes.



Abbildung 1: Leitsatz und strategische Ziele der 115

Zur Erreichung der jeweiligen strategischen Ziele wurden Maßnahmen formuliert. Ein Ausblick bis zum Jahr 2020 beschreibt den Idealzustand der 115.

Strategisches Ziel: Flächendeckung

Definition	<ul style="list-style-type: none">■ Flächendeckung ist der Anschluss der Gesamtbevölkerung in Deutschland an die 115.
Ist-Stand	<ul style="list-style-type: none">■ Derzeit setzt sich der Verbund neben dem Bund aus 12 Ländern und 282 Kommunen zusammen. Mehr als 22 Millionen Bürger können die 115 nutzen.
Ziel in 5 Jahren	<ul style="list-style-type: none">■ Ziel ist, dass alle 16 Länder dem Verbund angeschlossen sind. Mindestens acht der 16 Länder sind vollversorgt und 50 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland können den 115-Service nutzen.
Ausblick 2020	<ul style="list-style-type: none">■ Mindestens 90 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland können den Service der 115 nutzen.
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none">■ Die Länder übernehmen eine Koordinierungsfunktion und fördern die interkommunale Zusammenarbeit.■ Multizentren werden ausgebaut.■ Die Ergebnisse aus den Pilotprojekten (Labs) sind in allen Ländern umzusetzen.■ Neue Teilnehmer prüfen vorab Kooperationsmöglichkeiten mit Verbundteilnehmern.■ Anreizsysteme zur Kooperation sind durch den Verbund für alle bestehenden Teilnehmer zu erarbeiten.

Strategisches Ziel: Weiterentwicklung der Informationsbereitstellung

Definition	<ul style="list-style-type: none">■ Die Informationsbereitstellung aller föderalen Ebenen steht für die Beauskunftung in den Service-Centern in einheitlicher und qualitätsgesicherter Form (Wissensmanagement) zur Verfügung (nicht gemeint: Hard- und Software).
Ist-Stand	<ul style="list-style-type: none">■ Aktuell muss jede Kommune als Mindestvoraussetzung für ihre Teilnahme am 115-Verbund Informationen zu den 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen bereitstellen und pflegen.■ Die Länder und die Bundesbehörden legen die Leistungen selbst fest.
Ziel in 5 Jahren	<ul style="list-style-type: none">■ Ziel ist, dass 50 Prozent aller Stammtexte permanent, fristgerecht und den Qualitätskriterien entsprechend qualitätsgesichert zur Verfügung stehen.■ Ziel ist, die 115 als eine einheitliche Service- und Informationsrufnummer auszubauen.
Ausblick 2020	<ul style="list-style-type: none">■ Alle Stammtexte stehen permanent, fristgerecht und den Qualitätskriterien entsprechend qualitätsgesichert zur Verfügung.
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none">■ Eine permanente Redaktionskonferenz in Weiterentwicklung der QS-Einheit unter Mitwirkung aller föderalen Ebenen in Zusammenarbeit mit der GK-Leika ist einzurichten.■ Die Notwendigkeit der zusätzlichen Aufschaltung neuer Servicerufnummern ist vorab zu überprüfen.■ Die Migration von bestehenden Servicerufnummern ist ergebnisoffen zu überprüfen.■ Einbindung der 115 in besonderen Lagen.

Strategisches Ziel: Multikanalfähigkeit

Definition	<ul style="list-style-type: none">■ Multikanalfähigkeit der 115 bedeutet, dass die Kunden über unterschiedliche Kanäle (bspw. E-Mail, Internet, etc.) einheitliche Informationen und Dienstleistungen von den Behörden erhalten.
Ist-Stand	<ul style="list-style-type: none">■ Aktuell erteilen die 115-Servicecenter für den Verbund Auskünfte am Telefon.
Ziel in 5 Jahren	<ul style="list-style-type: none">■ Ziel ist, im Verbund zusätzliche Zugangskanäle für die Kunden der 115 zu schaffen und spezifische Serviceversprechen für jeden Kanal zu garantieren.
Ausblick 2020	<ul style="list-style-type: none">■ Der 115 Service-Agent ist der Lotse für den Kunden durch das Angebot der Verwaltung auf allen verfügbaren Zugangskanälen. Die Online-Angebote der Verwaltung ersparen dem Kunden den Weg zur Behörde. Er kann seine Anliegen bequem von unterwegs oder Zuhause erledigen.
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none">■ Alle Kanäle, auf die sich der Verbund auf Basis des zu erstellenden Konzeptes einigt, sind für den Verbund bereitzustellen.■ Eine einheitliche Zugangsplattform für Online-Dienste ist für den Verbund bereitzustellen.■ Es sind geeignete Fachverfahren auszuwählen.■ Spezifische Serviceversprechen für alle Kanäle sind zu definieren und umzusetzen.■ Abstimmungen und Kooperationen mit existierenden Vorhaben (bspw. Behördenfinder, etc.) sind erforderlich.

Strategisches Ziel: Trägerschaft

Definition	<ul style="list-style-type: none">■ Die Trägerschaft beinhaltet das Verbundmodell, das Geschäftsmodell und die damit verbundenen Organisationsformen.
Ist-Stand	<ul style="list-style-type: none">■ Die Finanzierung ist bis Ende 2014 gesichert und die aktuelle Gremienstruktur ist bis Ende 2014 festgesetzt. Die derzeitige Organisation führt zu Reibungsverlusten.
Ziel in 5 Jahren	<ul style="list-style-type: none">■ Ziel ist die Weiterentwicklung der Trägerschaft als nachhaltige und belastbare Struktur.
Ausblick 2020	<ul style="list-style-type: none">■ Die 115 ist rechtlich abgesichert und ihre Vollfinanzierung ist gewährleistet.
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none">■ Das Geschäfts- und Organisationsmodell ist bis Q3 2013 zu evaluieren und ggf. in der Folge anzupassen (ggf. Etablierung einer neuen Rechtsform; ggf. Prüfung Fremdleistung vs. Eigenleistung zum Betrieb).

Die vier definierten strategischen Ziele stellen eine Priorisierung von Handlungsansätzen dar; sie erheben somit keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es handelt sich vielmehr um einen kontinuierlichen Prozess der Fortschreibung statt um eine abschließende Festschreibung der Strategie.

4 Zielerreichungsgrad

Eine Bewertung des derzeitigen Zielerreichungsgrades der *vier strategischen Ziele* durch die Mitglieder der TAG Strategie zeigt, dass die Umsetzung unterschiedlich stark ausgeprägt ist. Insgesamt haben sie jedoch gemein, dass kein strategisches Ziel – gemessen am heutigen Stand – zu 50 Prozent erreicht ist.

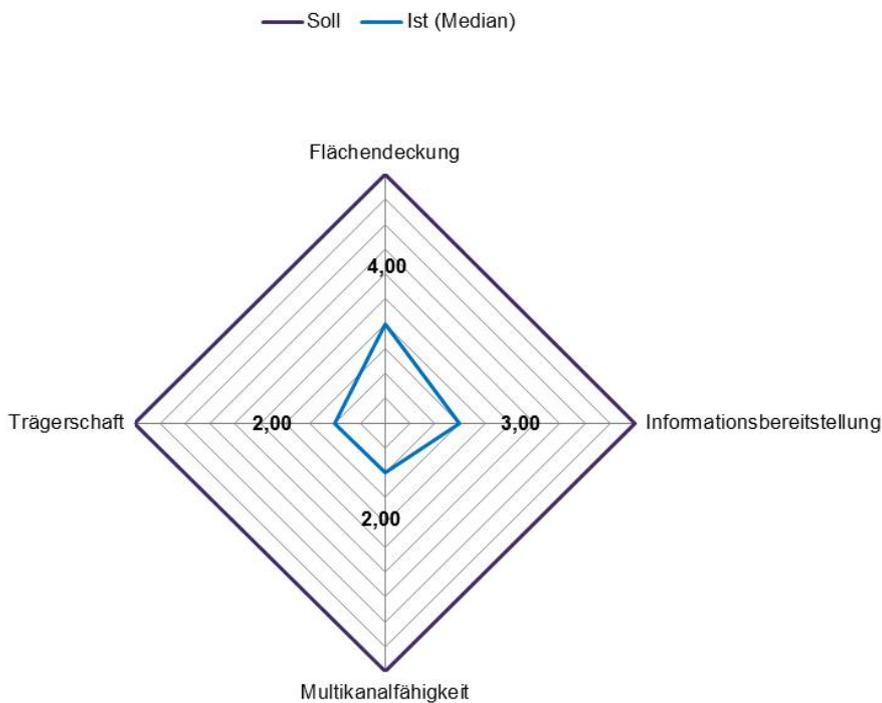


Abbildung 2: Ist-Zielerreichungsgrad der strategischen Ziele²

Am weitesten vorangeschritten ist die *Flächendeckung*. 12 der 16 Länder sind bereits dem Verbund angeschlossen und mehr als 25 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland können den Service der 115 beanspruchen. Dies bedeutet, dass die noch fehlenden 4 Länder für den Verbund gewonnen werden

² Die Gesamteinschätzung zum Ist-Stand des Zielerreichungsgrades der vier strategischen Ziele setzt sich aus den jeweiligen Einschätzungen der Mitglieder der TAG-Strategie zusammen, die sie im Rahmen einer Strategie-Workshop-Reihe abgegeben haben.

sowie weitere 25 Prozent der Gesamtbevölkerung in Deutschland den 115-Service nutzen können müssen, damit das strategische Ziel bis 2017 erreicht wird.

Die Weiterentwicklung der *Informationsbereitstellung* ist die Grundlage für die Erreichung der strategischen Ziele. Ein breites Spektrum und eine hohe Qualität der Informationen der 115 machen die 115 als Service attraktiv. Für die Erreichung des Ziels, 50 Prozent der Stammtexte permanent qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen, muss der Verbund sein Synergiepotenzial aus Kooperationen nutzen.

Die *Multikanalfähigkeit* der 115 ist absolut essentiell für die Weiterentwicklung der 115 zum einheitlichen Zugang zur öffentlichen Verwaltung über alle Kommunikationskanäle. Derzeit wird der 115-Service überwiegend per Telefon angeboten. Weitere Kanäle, bspw. E-Mail und Internet, müssen implementiert und zugleich darf die Servicequalität nicht vernachlässigt werden. Für jeden Kommunikationskanal müssen vergleichbare Qualitätsstandards definiert werden.

Die Klärung und Sicherung *Trägerschaft* der 115 ist ebenfalls grundlegend für die nachhaltige Weiterentwicklung der 115 zum zentralen Zugang zur öffentlichen Verwaltung. Sowohl die finanzielle als auch die organisatorische Stabilität gilt es nachhaltig sicherzustellen.

Übergreifend zu den strategischen Zielen beinhaltet das *Qualitätsmanagement* von 115 sämtliche qualitätssichernden Maßnahmen und erstreckt sich über alle Bereiche und föderalen Ebenen. Der einheitliche und kontinuierliche Qualitätsanspruch von 115 ist vor dem Hintergrund der Freiwilligkeit eine Herausforderung und muss vom ganzen Verbund getragen werden. Qualitätsmanagement im 115-Verbund ist in einer Art und Weise zu implementieren, die alle Verbundteilnehmer dazu befähigt, Maßnahmen sinnvoll lokal umsetzen zu können.

Die stetige und nachhaltige Sicherung und Weiterentwicklung der strategischen Ziele sowie des Qualitätsmanagements zählen zu den Aufgaben eines jeden Verbundteilnehmers.



Impressum:

Herausgeber
Bundesministerium des Innern
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
Referat O8
Alt-Moabit 101D
10559 Berlin
Telefon: 030 18681-2535
www.115.de

Stand: 01 / 2013