

Feinkonzept „Flächendeckung 115“

Kurzfassung
Entwurf
27.01.2016



IHRE BEHÖRDENUMMER

Der 115-Verbund feiert am 1. April 2016 fünf Jahre Regelbetrieb der 115. In diesen Jahren ist die 115 stetig gewachsen, sowohl in der Anzahl der teilnehmenden Kommunen, Behörden und Länder als auch in der Nutzung des 115-Services. Rund 31 Millionen Einwohner können die 115 bereits vor Ort erreichen. Im Jahr 2015 wurde die 115 im versorgten Gebiet während der Servicezeiten werktags von 8 bis 18 Uhr über 2,8 Millionen Mal gewählt.

Dennoch wird zunehmend deutlich, dass die bisherigen Maßnahmen und Instrumente zur Gewinnung neuer Teilnehmer insbesondere im ländlichen Raum an Dynamik verlieren. Mit dieser Erkenntnis haben erste Länder seit dem Jahr 2012 Flächendeckungsinitiativen umgesetzt oder geplant. Diese Initiativen sind unterschiedlich ausgestaltet. Allen Initiativen gemein ist jedoch das Ziel einer landesweiten Freischaltung der 115, um ortsunabhängig in den Grenzen des jeweiligen Landes den Service der Teilnehmer des 115-Verbundes zugänglich zu machen, sowie die Annahme, dass die Freischaltung der 115 ein Anreiz für bestehende und neue Teilnehmer darstellt.

Gemäß dem Auftrag des IT-Planungsrates wurde im Rahmen des vorliegenden Feinkonzepts ein Lösungsvorschlag für eine Flächendeckung der 115 erarbeitet. Ausgangspunkt der Erarbeitung waren zuvorderst die Beschreibungen der Landesinitiativen sowie die Grundlegendokumente des 115-Verbundes. Es wurde geprüft, welche Möglichkeiten innerhalb der rechtlichen, organisatorischen und technischen Grundlagen des 115-Verbundes bestehen, den Begriff der Flächendeckung geeignet abzuleiten, ohne in Konflikte mit den geltenden Standards der 115 zu treten.

Mit der *Basisabdeckung* wird nunmehr eine Vorstufe der Flächendeckung definiert, die bislang nicht Gegenstand der 115-Konzeption war. Während die Flächendeckung weiterhin die Teilnahme aller Kommunen am 115-Verbund bedeutet (*Vollabdeckung*), zielt die Basisabdeckung auf einen flächendeckenden Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund.

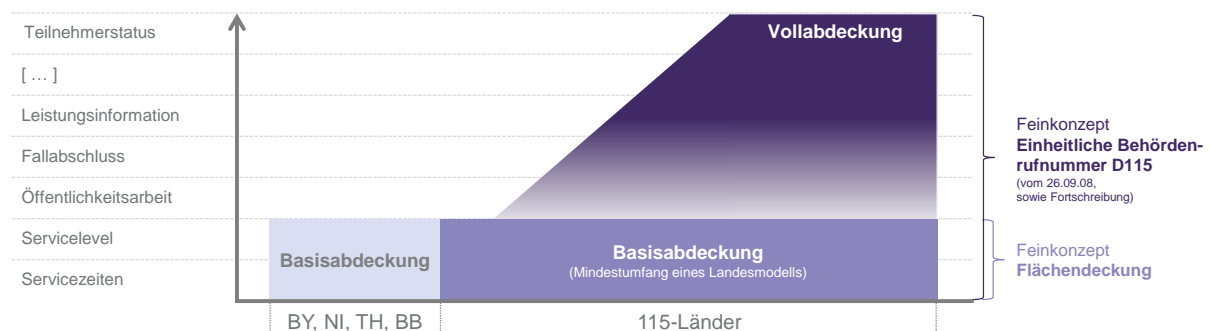


Abbildung 1: Umsetzung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 (vereinfachte Darstellung)

Die Basisabdeckung beschreibt einen einheitlichen Mindeststandard für Maßnahmen der am 115-Verbund beteiligten Länder zur Flächendeckung. Bereits erfolgte Umsetzungen und Planungen müssen auf die Einhaltung der in diesem Konzept festgelegten Anforderungen hin geprüft werden. Die Maßnahmen zur Erreichung der Flächendeckung in den 115-Ländern können weiterhin über die hier definierten Mindeststandards hinausgehen. Sofern

diese jedoch nicht die Vollabdeckung zum Inhalt haben, erfolgen weitergehende Ausgestaltungen wie beispielsweise Auskünfte aus den Landeszuständigkeitsfindern für nicht teilnehmende Kommunen außerhalb des 115-Verbundes und in eigener Verantwortung. Dieses Vorgehen ist die Entsprechung zu den über die 115 erreichbaren weitergehenden Informationen teilnehmender Kommunen aus deren internen Datenbanken.

Gleichzeitig lässt die Basisabdeckung auch eine Umsetzung in den bislang unversorgten Gebieten der nicht am 115-Verbund beteiligten Länder zu. Es erfolgen aber keine Auskünfte zu Leistungen nicht teilnehmender Kommunen und Behörden.

Die bundesweite Umsetzung der Basisabdeckung stiftet unmittelbaren Nutzen und erschließt zudem weitere Nutzenpotentiale, die in der bisherigen Ausgestaltung der 115 nicht zu erreichen sind. Primärer Nutzen ist der bundesweite telefonische Zugang zu den im 115-Wissensmanagement verfügbaren Informationen der Teilnehmer des 115-Verbundes. Dadurch wird der bislang unbefriedigende Zustand von Bandansagen in den nicht erreichbaren umliegenden Gebieten kommunaler Teilnehmer, wie bspw. in den Speckgürteln der Metropolen, beseitigt. Auch können Leistungsinformationen der beteiligten Länder und insbesondere des Bundes nunmehr bundesweit erreicht werden. Die Basisabdeckung kann somit eine bessere Wahrnehmung der Marke 115 fördern und ermöglicht den Teilnehmern am 115-Verbund eine stärkere Kommunikation der 115 in Bezug auf das zur Verfügung gestellte Informationsangebot. Nutzenpotentiale ergeben sich unter anderem hinsichtlich der derzeit nur unter Nutzung der Vorwahlfähigkeit möglichen Migration zentraler Einwahl- und Service-rufnummern sowie der Erschließung der 115 für überregionale und bundesweite Informationskampagnen der Teilnehmer.

Risiken einer bundesweiten Freischaltung der 115 bestehen insbesondere bezogen auf das prognostizierten Anrufvolumen und die Anfrageinhalte im bislang unversorgten Gebiet. Die Basisabdeckung berücksichtigt diesen Umstand daher auch im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, die in einem angemessenen Umfang erfolgen soll und ausschließlich auf das Leistungsportfolio des 115-Verbundes auszurichten ist.

Um weitere Erkenntnisse für eine abschließende Einschätzung der Machbarkeit einer auf Dauer angelegten bundesweiten Erreichbarkeit der 115 zu gewinnen, wird die Realisierung der bundesweiten Erreichbarkeit im Rahmen eines auf zwei Jahre begrenzten Pilotbetriebs ab dem Jahr 2018 vorgeschlagen. Für den Pilotbetrieb erforderlich ist die Umsetzung der Basisabdeckung in den nicht am 115-Verbund beteiligten Ländern sowie von Maßnahmen zur Flächendeckung in den 115-Ländern, die mindestens die Basisabdeckung umfassen.

Die Kosten der Flächendeckungsmaßnahmen in den 115-Ländern werden abhängig von deren Ausgestaltung individuell ermittelt und eigenständig getragen. Die geschätzten Kosten der Basisabdeckung in den nicht am 115-Verbund beteiligten Ländern in Höhe von jeweils rund 310.000 Euro in den Jahren 2018 und 2019 sollen aus der Finanzierung der Anwendung 115 des IT-Planungsrats gedeckt werden, sofern ausreichend verfügbare Mittel vorliegen. Die Vorbereitung und Umsetzung des Pilotbetriebs soll kontinuierlich evaluiert werden, um in der zweiten Jahreshälfte 2019 eine Entscheidung über das weitere Vorgehen zu ermöglichen.