115

Die Skepsis ist weg

[11.02.2020] Das Land Niedersachsen ist dem 115-Verbund beigetreten. Zweifel von kleineren Kommunen über die Qualität und den Mehrwert der 115-Auskünfte konnten zerstreut werden. Viele Großstädte betreiben schon länger erfolgreich entsprechende Service-Center.

Unter der Behördennummer 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr Auskunft zu Verwaltungsleistungen aller Art. Die Wahl der Telefonnummer 115 führt zu einem Anruf in einem kommunalen Service-Center, in dem geschulte Fachkräfte Auskunft geben. Mindestens 65 Prozent der Anrufe können beim ersten Kontakt im Service-Center abschließend beantwortet werden, meistens liegt dieser Prozentsatz deutlich über 80 Prozent. Lässt sich die Anfrage nicht direkt klären, werden die Anrufer an die Fachverwaltung weitergeleitet. Die Behördennummer 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten.
Dieses Service-Niveau der 115 lässt sich nur durch gut organisierte Service-Center mit ausgebildeten Fachkräften erreichen, die auf eine umfangreiche und gut gepflegte Wissensdatenbank zugreifen können. Die Service-Center werden von Kommunen betrieben. In Niedersachsen sind das die Städte Braunschweig, Oldenburg und Wolfsburg sowie der Landkreis Harburg. Für das 115-Verteilsystem, die Wissensdatenbank und die Gesamtkoordination sorgt der 115-Verbund, in dem auch der Bund und die Länder vertreten sind.

Unsicherheit über Mehrwert

Bislang war Niedersachsen eines von vier Ländern, die dem 115-Verbund noch nicht beigetreten waren. Dies hat sich nun geändert. Am 29. November 2019 hat Innenminister Boris Pistorius den Beitritt zum Verbund unterzeichnet. Seit Januar ist nun auch das zweitgrößte Flächenland Teil des Verbunds der Behördennummer 115.
Niedersachsen ist dem 115-Verbund nicht schon früher beigetreten, weil bei einigen Kommunen Unsicherheit über die Qualität und den Mehrwert der 115-Auskünfte bestand. Eine Umfrage im Jahr 2016 zeigte bereits, dass viele Kommunen an der 115 interessiert sind. Gerade in vielen kleinen Gemeinden Niedersachsens wurde und wird aber überwiegend noch der direkte Kontakt zur Gemeindeverwaltung gesucht, weil sich Bürger und Verwaltungsmitarbeiter kennen. Ein nur telefonisch erreichbares Service-Center wird hier als zu anonym angesehen.

Die Verwaltung entlasten

Dagegen wird die 115 in vielen größeren Städten Niedersachsens schon seit Langem weitaus positiver gesehen. Ähnlich wie bei den Bürgerbüros ist die anfängliche Skepsis verschwunden. Die 115 wird hier als leistungsstarker und gut verfügbarer Informationsservice geschätzt, der die übrige Verwaltung entlastet. Mehrere Städte in Niedersachsen betreiben sehr aktive 115-Service-Center. Die Stadt Oldenburg etwa ist seit dem ersten Jahr des Projekts 115 dabei und verfügt seitdem über ein vielgenutztes 115-Service-Center. In Oldenburg werden monatlich über 35.000 Anrufe beantwortet. Das Service-Center arbeitet nicht nur für die Stadt Oldenburg, sondern auch für die Stadt Wilhelmshaven, die Gemeinden Ganderkesee und Wardenburg, die Samtgemeinde Artland, die Landkreise Grafschaft Bentheim und Friesland sowie für verschiedene Jobcenter.

Ergänzung zu Internet-Angeboten

Auch Wolfsburg betreibt ein sehr erfolgreiches Service-Center, ebenfalls nicht nur für die Stadt, sondern auch für viele weitere Kommunen. Braunschweig und der Landkreis Harburg verfügen ebenfalls über erfolgreiche Service-Center im 115-Verbund. Insgesamt konnten daher über eine Million Menschen in Niedersachsen seit Längerem die 115 nutzen, obwohl das Land dem Verbund noch nicht beigetreten war. Der Beitritt Niedersachsens hat aber noch andere Gründe. Vor allem kommt zum Tragen, dass die Auskunft über die Behördennummer 115 als wichtige Ergänzung zu den Internet-Angeboten der Verwaltung gesehen wird. Seit Juli 2017 ist das Onlinezugangsgesetz (OZG) in Kraft und seit November 2019 das NDIG, das niedersächsische E-Government-Gesetz. Die Gesetze verpflichten die öffentliche Verwaltung zur Bereitstellung von Online-Diensten und zur elektronischen Bearbeitung von Verwaltungsleistungen.

Prozesse effizienter gestalten

Ziel ist es, Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen von Behördengängen zu entlasten, Leistungen schneller und unbürokratisch zu erbringen und dabei die Prozesse in den Verwaltungen effizienter zu gestalten. In Niedersachsen wird derzeit mit dem Programm Digitale Verwaltung Niedersachsen (DVN) ein ganzes Bündel an Projekten durchgeführt, um leistungsfähige Angebote für möglichst alle Verwaltungsservices im Internet bereitzustellen.
Wirklich erfolgreich sind diese Bemühungen aber nur, wenn sie auch akzeptiert werden. Selbst bei sehr gut aufbereiteten Angeboten im Web wird es immer wieder vorkommen, dass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen Informationen über Verwaltungsleistungen und die zugehörigen Online-Services nicht finden oder nicht vollständig verstehen und somit die Akzeptanz von deren Nutzung sinkt. Genau hier kann die Behördennummer 115 helfen, indem sie die entscheidende Hilfestellung bietet, damit die Nutzung der Online-Dienste erfolgreich ist. In Niedersachsen wird die 115 daher als wichtiger Baustein für die Attraktivität der Online-Dienste gesehen und ist Teil des Programms DVN. Die Hinweise auf die 115 sollen auch prominent auf den Internet-Seiten der Verwaltung aufgeführt werden.

Leistungsstarkes Informationssystem

Von besonderer Bedeutung sowohl für die Online-Dienste als auch für die 115-Wissensdatenbank ist ein leistungsstarkes Informationssystem über die Services der öffentlichen Verwaltung. In Niedersachsen hat das Land hierfür schon seit vielen Jahren den Bürger- und Unternehmensservice (BUS) aufgebaut. Er ist der zentrale Informationsdienst im niedersächsischen Verwaltungsportal sowie im bundesweiten Portalverbund und wird direkt oder über Web-Services auf vielen niedersächsischen Kommunalportalen eingesetzt.
Das NDIG schreibt vor, dass zukünftig alle Landesbehörden und alle niedersächsischen Kommunen den BUS nutzen und mit aktuellen Informationen versorgen müssen. Mit dem BUS verfügt Niedersachsen über einen sehr leistungsstarken Informationsdienst der Verwaltung im Internet. Zugleich fließen die Daten des BUS in die Wissensdatenbank des 115-Verbunds ein. Alle 115-Service-Center bundesweit werden somit in Zukunft über die 115-Wissensdatenbank Auskunft über Verwaltungsleistungen des Landes Niedersachsen geben können.

Kostenfreier Beitritt

Das Land Niedersachsen hofft, dass viele Kommunen, welche die 115 noch nicht eingeführt haben, der Argumentation des Landes folgen und selbst dem 115-Verbund beitreten. Der Beitritt ist für die Kommunen kostenfrei. Jede Kommune kann sich entscheiden, selbst ein Service-Center aufzubauen oder sich bereits

bestehenden Service-Centern anzuschließen. Beim Anschluss an ein bestehendes Service-Center kann an deren umfangreichen Erfahrungen partizipiert werden. Hierzu gibt es auch von einigen Kommunen positive Signale.
Konkrete Überlegungen zum 115-Beitritt gibt es vor allem in der Region und der Stadt Hannover. Deren Teilnahme würde die Zahl der 115-unterstützten Bürger in Niedersachsen mit einem Schlag verdoppeln. Auch die Harzregion denkt über die Einführung der 115 nach. Das Land begrüßt diese Bemühungen, respektiert aber die Organisationshoheit der Kommunen, die selbst die Entscheidung für oder gegen die Teilnahme am 115-Verbund treffen müssen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2020 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Allgemein, 115, Niedersachsen