

1.12.2011

## **5 Jahre Behördenrufnummer 115: mehr als ein Telefonkanal**

- **ISPRAT veröffentlicht Whitepaper zur Weiterentwicklung der 115**
- **Behördenrufnummer 115: Katalysator für Verwaltungstransformation**
- **Matthias Kammer: "115 steht für kooperative, bürgernahe Verwaltung."**

**Hamburg, 1. Dezember 2011.** Die Behördenrufnummer 115 ist mehr als ein Telefonkanal. Sie ist ein Modell für die kooperative Verwaltung der Zukunft. Ihr Transformationspotenzial wird aber bislang nicht ausreichend genutzt. Dabei ermöglicht das Modell 115 in Zeiten knapper Kassen organisatorische und betriebswirtschaftliche Verbesserungen. Durch die Trennung von Front und Back Office wird die Fachverwaltung von Aufgaben entlastet, die im 115-Servicecenter effizienter erledigt werden können. Außerdem folgt die 115 dem Prinzip „Verwaltung leicht gemacht“. Verwaltungen können sich mit der 115 dem Verbraucherverhalten der Bürger anpassen, welches immer mehr durch das Internet geprägt ist.

Zu diesem Ergebnis kommt das ISPRAT-Whitepaper „Die einheitliche Behördenrufnummer 115 als Katalysator für die Transformation der öffentlichen Verwaltung“, das ISPRAT anlässlich des 6. Nationalen IT-Gipfels am 6.12.2011 veröffentlicht hat. Dr. Dirk Graudenz, Sprecher des Wissenschaftlichen Beirats, beschreibt darin Möglichkeiten zur strategischen Weiterentwicklung der 115:

- Der Bürgernutzen kann durch die Erweiterung des Leistungsangebots verbessert werden, zum Beispiel durch die Meldung von Infrastrukturproblemen über die 115. Gleichzeitig eröffnet sich so für Politik und Verwaltungsspitze die Möglichkeit, die gewonnenen Informationen zum frühzeitigen Erkennen von Problemen einzusetzen.
- Multikanalstrategien erhöhen die Erreichbarkeit: Die Verwaltung ist über verschiedene Kommunikationskanäle – Telefon, Internet, Smartphone – erreichbar. Bearbeitet werden die Anliegen vor der Weiterleitung an die jeweiligen Fachbehörden im 115-Servicecenter. Die Servicecenter können sich so zu Informationsdrehscheiben an der Schnittstelle von Bürger und Verwaltung entwickeln.

### PRESSEKONTAKT:

Pressesprecher Holger Förster, ISPRAT e.V., Hongkongstraße 3, 20457 Hamburg, Tel.: 0431 3295 3040  
Mobil: 0170 7675142, E-Mail: [holger.foerster@isprat.net](mailto:holger.foerster@isprat.net)

### KONTAKT ISPRAT GESCHÄFTSSTELLE:

ISPRAT e.V., Barbara Krug, Hongkongstraße 3, 20457 Hamburg, Tel.: 040 2 26 36 98 70  
E-Mail: [hamburg@isprat.net](mailto:hamburg@isprat.net)

1.12.2011

- Ausbaupotenzial gibt es auch bei der Möglichkeit, am Telefon Verwaltungsprozesse anzustoßen. So ist vorstellbar, dass ein Bürger mit einem Mitarbeiter eines 115-Servicecenters sein Anliegen bespricht und sich parallel über das Internet mit der Authentisierungsfunktion des neuen Personalausweises oder anderen Lösungen zum Identitätsmanagement ausweist. So erspart er sich den Gang zum Amt.

Matthias Kammer, ISPRAT-Vorstandsvorsitzender: „Immer mehr Kommunen schließen sich der 115 an. Was 2009 mit einem Start in einigen Modellregionen begonnen hatte, wächst weiter in der Fläche. Das ist erfreulich. Die 115 zeigt, dass Verwaltung durch Shared Services entörtlicht und kooperativ organisiert werden kann und trotzdem nah am Bürger ist. Die Möglichkeiten der 115 sind noch lange nicht ausgeschöpft. Den Bürgern bietet sie einen kurzen Draht zum Amt. Nach innen ergeben sich noch viele interessante Möglichkeiten, um Angebot und Tiefe der 115-Services auszubauen.“

Die Behördenrufnummer 115 war vor fünf Jahren auf dem 1. Nationalen IT-Gipfel 2006 initiiert worden. Der Impuls dazu kam von ISPRAT. Der Pilotbetrieb in Modellregionen wurde im Frühjahr 2009 gestartet. Seit April 2011 ist die 115 im Regelbetrieb.

Die 115 ist mit einem Service-Versprechen verbunden: Erreichbar sind die Servicecenter montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, mindestens 55 Prozent der Anliegen werden beim ersten Anruf beantwortet. Derzeit können rund 18 Mio. Bürger die 115 nutzen. Ziel ist der flächendeckende Ausbau.

**Das Whitepaper finden Sie zum Download unter <http://www.isprat.net>**

ISPRAT steht für „Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie“. In dem Förderverein für Forschung in der Verwaltung arbeiten Akteure aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft zusammen. ISPRAT entwirft für die öffentliche Hand praxistaugliche Strategien und Konzepte für die IT-gestützte Verwaltung. ISPRAT berät Politik und Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen und fördert den nationalen wie internationalen Erfahrungsaustausch zur Verwaltungsmodernisierung. Der als Verein organisierte Forschungsverbund hat derzeit rund 50 Mitglieder aus dem öffentlichen und privaten Sektor. ISPRAT ist unabhängig, überparteilich und arbeitet unter der Prämisse der Hersteller-Neutralität strikt im vorwettbewerblichen Bereich.

Weiterführender Link: [www.isprat.net](http://www.isprat.net)

**PRESSEKONTAKT:**

Pressesprecher Holger Förster, ISPRAT e.V., Hongkongstraße 3, 20457 Hamburg, Tel.: 0431 3295 3040  
Mobil: 0170 7675142, E-Mail: [holger.foerster@isprat.net](mailto:holger.foerster@isprat.net)

**KONTAKT ISPRAT GESCHÄFTSSTELLE:**

ISPRAT e.V., Barbara Krug, Hongkongstraße 3, 20457 Hamburg, Tel.: 040 2 26 36 98 70  
E-Mail: [hamburg@isprat.net](mailto:hamburg@isprat.net)