

Pressemitteilung

29. Januar 2009

DIALOG sieht Kommunen vor enormen Herausforderungen /

Servicerufnummer 115 Ein Fall für Spezialisten

Geht es nach Bundeskanzlerin Angela Merkel, wird es schon bald bei allen Behörden eine zentrale Servicerufnummer geben. Unter der bundesweit einheitlichen Rufnummer 115 sollen Bürger erfahren, wie sie am besten zu einem neuen Personalausweis kommen, ihren Wohnsitz ummelden, wie hoch die Hundesteuer ist oder wann die Müllabfuhr kommt. "Die Kommunen und andere öffentliche Einrichtungen stehen vor enormen Herausforderungen", stellt Bernd Schmitter, Geschäftsführer der Kölner Direktmarketinggesellschaft Jäger + Schmitter DIALOG, fest. "Viele wissen noch gar nicht, was da auf sie zukommt."

Ähnlich wie beim Notruf 110 für die Polizei soll die Servicerufnummer 115 rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche erreichbar sein. In New York hat sich die Einrichtung längst bewährt. Nun soll die dortige 311 in Deutschland unter der 115 Schule machen und unter Beweis stellen, dass Behördenservice viel besser sein kann als sein mitunter schlechter Ruf.

Leichter gesagt als getan. Das zeigt das Beispiel Wuppertal: Dort fielen erste Anläufe zu mehr Bürgerfreundlichkeit ernüchternd aus. Mit fast einer halben Million Anrufen innerhalb eines Monats war das Volumen viel höher als angenommen. Die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung lag bei mageren 56 Prozent. Fast 200.000 Bürgerinnen und Bürger hatten sich vergeblich bemüht, ihre Stadt zu erreichen.

Da hat die Bundesregierung ganz andere Vorstellungen von der Qualität der neuen Servicerufnummer. "Langfristiges Ziel der 115 ist es, dass die Bürgerinnen und Bürger nicht nur über das Telefon, sondern über einen Multikanalzugang auch per E-Mail, Fax oder SMS auf Dienstleistungen ihrer Verwaltung zugreifen können", sagt Johann Hahlen, Staatssekretär im Bundesministerium des Innern.

Schmitter, seit über 20 Jahren als Spezialist für Kundenbetreuung im Markt aktiv, sieht für die Verwaltungen zumindest einen großen Beratungsbedarf. "Die 115 verlangt viel mehr als eine gute Telefonzentrale", sagt der Fachmann. Es gehe um den Aufbau komplexer Wissensdatenbanken und die Vernetzung unterschiedlichster Systeme.

Umso erstaunlicher ist es, dass viele Kommunen versuchen, die Aufgabe aus eigener Kraft zu meistern und dabei viel Lehrgeld zahlen. Inhouse-Lösungen schließt Schmitter zwar nicht grundsätzlich aus. Er hält sie aber aus Qualitäts- und Kostengründen nicht immer für die beste Option. Allein die Erreichbarkeit rund um die Uhr und die Notwendigkeit, verschiedene Sprachen zu beherrschen, seien für viele Gemeinden unüberwindbare Hürden.

Nicht zu unterschätzende Synergieeffekte für die Verwaltungen sieht Schmitter auch dann, wenn ein externer Spezialist mehrere Auftragnehmer betreut. Denn die Prozesse seien durchaus vergleichbar. Die Bedenken von Personalräten, eine externe Betreuung der 115 könne zu einem Abbau von Arbeitsplätzen in der Verwaltung oder Datenmissbrauch führen, teilt der DIALOG-Geschäftsführer nicht. Es müsse vielmehr das Ziel sein, dass sich Beamte und Verwaltungsangestellte auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und die Service-Center, die die Rufnummer 115 betreuen, so viele Standardanfragen wie möglich direkt bearbeiten. DIALOG beziffert der Anteil solcher Standardanfragen mit 70 bis 80 Prozent. Die Devise lautet, return on invest durch gewonnene Zeit. Denn so Schmitter: "Eigentlich werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Verwaltungen von den Bürgern nicht fürs Telefonieren, sondern für eine möglichst gute und schnelle Bearbeitung ihrer Fachaufgaben bezahlt."

Ansprechpartner für Redaktionen:

Rainer Strang
Telefon: 0221 9839-1113
rainer.strang@jsdialog.com