



D115

CDU-Antrag vom 07.06.2012

Prüfung der Voraussetzungen
für die Einführung und Beteiligung
an der zentralen
Behördenrufnummer 115



D115-Teilnehmer

282 Kommunen

12 Länder

88 Bundesbehörden

in Niedersachsen:

Landkreis Helmstedt

Stadt Oldenburg

Stadt Wolfsburg

Gemeinde Ganderkesee



Das 115 Serviceversprechen

- Die D115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar
- 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiter/in oder einen Mitarbeiter angenommen
- 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf

Auszug aus: www.d115.de



Voraussetzungen

Telefonzentrale



Servicecenter



D115



Vorteile der D115

- eigenständige Abarbeitung der Anliegen
- mit kompetenter Beratung
- Zusatzfunktionen, die bisher nicht realisiert worden sind (z. B. Bürgertelefon, zentrale Servicestelle)
 - Serviceverbesserung
 - Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit



Bei Einschränkung der Erreichbarkeit eines Fachdienstes (z. B. aufgrund einer internen Fortbildung oder aufgrund eines erhöhten Arbeitsaufkommens durch gesetzliche Änderungen) bleibt die telefonische Erreichbarkeit für die Bürger auf jeden Fall gewährleistet, weil es keine Durchwahlnummern mehr gibt und alle Anrufe zentral beim Servicecenter /D115 ankommen!



Aufteilung der Anrufe

(Erfahrungswerte D115-Servicecenters)

30 % Landkreisangelegenheiten

70 % Gemeindeangelegenheiten



Top-Leistungen der Kommunen

Ranking	Leistung	Zuständigkeit
1	Personalausweis beantragen	Gemeinde
2	Melderegisterauskunft einholen	Gemeinde
3	Kraftfahrzeug anmelden	Landkreis
4	Kraftfahrzeug ummelden	Landkreis
5	Reisepass beantragen	Gemeinde
6	Wohnsitz ummelden	Gemeinde
7	Wohngeld beantragen	Landkreis / Gemeinde
8	Kinderreisepass beantragen	Gemeinde
9	Eheschließung anmelden	Gemeinde
10	Gewerbe anmelden	Gemeinde



Interkommunale Zusammenarbeit

Bereitschaft der Gemeinden
zur Zusammenarbeit vorhanden?



(mögliche) Organisationsformen:

- a) Aufbau + Betrieb durch den Landkreis
- b) Auskunftserteilung durch ein bereits bestehendes D115-Servicecenter
- c) Errichtung eines sog. „Virtuellen Servicecenters“, Gemeinden + Landkreis stellen Ressourcen an unterschiedlichen Orten, die zentral gesteuert werden



Erforderliche Mitarbeiter/innen:

(vorsichtige Schätzung aufgrund Erfahrungen
anderer Servicecenter!)

Mitarbeiter/innen (MA) für Telefondienst

MA für Wissensmanagement

MA für Training und Fortbildung

mindestens: ca. (!) 15 – 20 Stellen



Wissensmanagement

- Umfangreiches Wissensmanagement für qualifizierte Auskunftserteilung unbedingt erforderlich
 - Informationen aus dem Behörden- und Unternehmens-Service (BUS) als Grundlage
 - Erweiterung um Zusatzinformationen zwingend erforderlich
- Fortschreibung und Datenpflege extrem wichtig



Erforderliche Ressourcen

Räume / Gebäude

Telefongeräte + Headsets

(bereits vorhanden, weil es schon Callcenter-Arbeitsplätze gibt)

Software für Telefonanlage

(Callcenter-Software bereits vorhanden, weil es schon entsprechende Arbeitsplätze gibt)

qualifizierte Mitarbeiter/innen



weitere Infos

Über

www.d115.de

gibt es zahlreiche Hilfen, Publikationen,
Werbung und Unterstützung für den Aufbau
eines eigenen Service-Centers



Auswirkungen auf den Haushalt

- D115 beinhaltet (voraussichtlich) kein Sparpotential
- Es werden auf Dauer zusätzliche Kosten verursacht



Mögliche Vorgehensweise

- Projektierung (Kosten- und Aufwandsschätzung)
- Entscheidung Landrat / Politik
 - Schrittweiser Aufbau:
zunächst eigenes Servicecenter (ohne D115), später Erweiterung
(die Einrichtung der D115 setzt ein gut funktionierendes Servicecenter voraus!)



Fragen?