Kreis Oberallgäu / Kempten

Bayerische Vorreiter bei 115

[20.06.2012] Der Kreis Oberallgäu und die Stadt Kempten bieten als bislang einzige Kommunen in Bayern den einheitlichen Behördenruf an. Auch einige kreisangehörige Städte und Gemeinden beteiligen sich mittlerweile. Ziel ist es, das gesamte Allgäu an die 115 anzuschließen.

Als erste Kommunen in Bayern bieten der Landkreis Oberallgäu und die Stadt Kempten (Allgäu) seit 5. März 2012 ihren rund 215.000 Einwohnern die einheitliche Behördenrufnummer an. Nach Präsentationen des Bundesinnenministeriums und guten Erfahrungen mit der seit 2009 gemeinsam betriebenen Kfz-Zulassungsstelle haben sich Landkreis und Stadt entschieden, das Projekt partnerschaftlich umzusetzen.

Die 115 zieht ins Allgäu ein

In Abstimmung mit der 115-Geschäftsstelle des Bundesinnenministeriums und mit Unterstützung eines externen Beraters, der schon bei der gemeinsamen Zulassungsstelle eingebunden war, bereiteten die beiden Partner die Umsetzung vor. Es galt, in beiden Kommunen sowohl die technischen und inhaltlichen Voraussetzungen zu schaffen als auch Mitarbeiter zu informieren, gegebenenfalls einzustellen und zu schulen. Im März erhielten werktäglich durchschnittlich 550 Bürger Auskunft von den D115-Service-Centern in Kempten und Sonthofen. Entweder wählten die Anrufer direkt die 115 oder landeten über die etablierten Telefonzentralen bei den Call-Center-Mitarbeitern. Parallel zur Einführung konnte der Kreis bis März bereits 16 kreisangehörige Kommunen gewinnen, sich der 115 anschließen. Für das Frühjahr stehen die Schulung der aktiven Gemeinden und deren Anbindung an das System an. So können die Service-Center in Kempten und Sonthofen künftig noch detaillierter Auskünfte zu etlichen Oberallgäuer Gemeinden geben. Die übrigen Kommunen haben die Möglichkeit, in das Projekt einzusteigen.

Service-Center Kempten

Für die 115 hat die Stadt Kempten ein neues telefonisches Service-Center mit neuen Mitarbeitern und langjährigen Beschäftigten des insgesamt 14-köpfigen Bürgerservice-Teams aufgebaut. Inklusive zweier Telefonarbeitsplätze in der gemeinsamen Zulassungsstelle können so bis zu sieben städtische Mitarbeiter gleichzeitig Anfragen am Telefon beantworten. Das Landratsamt hatte bereits im Jahr 2009 einen neuen Bürgerservicebereich aufgebaut, dem zunächst drei vorrangige Aufgaben zukamen: die Kfz-Zulassung für den südlichen Landkreis, die Besucherlenkung sowie die zentrale Telefonie. Eine Bürgerbefragung im Jahr 2010 zum Service des Landratsamtes nach der Einführung der neuen Einrichtung hat bei der Zufriedenheit bayernweite Spitzenwerte erbracht. In dieser Situation das Projekt 115 aufzusatteln, stellte die Organisation vor keine großen Hürden. Um die erweiterten Erreichbarkeitszeiten abzudecken, war im Landratsamt lediglich eine Personalaufstockung um eine Vollzeitstelle notwendig. Das zehnköpfige Bürgerservice-Team im Oberallgäu rolliert seither zwischen dem Schalterbereich, einer Infotheke und dem Telefonservice. Alle Bürgerservice-Mitarbeiter in Kempten und im Oberallgäu wurden intensiv für die 115-Telefonie geschult.
Technische Aufgaben bestanden in der Anbindung an die bundesweite 115-Wissensdatenbank und in lokalen Lösungen für Datenbanken, Ticketsysteme und Präsenzinformationen. Im Landratsamt waren bereits seit der Einrichtung des neuen Bürgerservice die Fragen, die in die Zuständigkeit des Landratsamtes fallen, in einer eigenen Datenbank hinterlegt worden, was die Umstellung auf die 115-

Wissensdatenbank erleichterte. Seit der Anschaffung der lokalen, 115-fähigen Datenbanken wachsen die Inhalte kontinuierlich und werden in das bundesweite Wissensmanagement eingespeist. Außerdem gewähren sich Stadt und Landratsamt gegenseitig Zugriff auf die lokalen Wissensressourcen.

Die Behördenrufnummer sichtbar machen

Wie bei der inhaltlichen und technischen Organisation kooperieren Stadt und Kreis auch bei der Öffentlichkeitsarbeit für die einheitliche Behördenrufnummer. Um den Effekt der Wiedererkennung zu nutzen und zu fördern, kommen regionalisierte Versionen der einheitlichen Werbematerialien und Logos des Bundesinnenministeriums zum Einsatz. Die Plakate etwa wurden für eine möglichst breite Wirkung über die Stadt, die örtlichen Busunternehmen und alle 28 Landkreiskommunen verteilt.
Eines der wesentlichen Ziele ist es, die Nummer nach den Presseberichten zum Start des Service bekannt zu halten – und das möglichst kostengünstig. Posteraktionen etwa können nach einigen Monaten wiederholt werden. Darüber hinaus ist geplant, dass die 115-Teams auf regional bedeutenden Veranstaltungen präsent sind. Die Integration der einheitlichen Behördenrufnummer in die Internet-Auftritte von Stadt und Kreis ist ein weiteres Element ebenso wie die automatische Einbindung eines 115-Hinweises in der E-Mail-Signatur der Mitarbeiter der beiden Kommunen. Außerdem veröffentlicht die regionale Tageszeitung in ihren Serviceseiten die Nummer werktäglich kostenfrei. Nach Möglichkeit wird die 115 auch in den Telefonbüchern zusätzlich zur nach wie vor notwendigen Nummer der Telefonzentrale gelistet. In der Stadtverwaltung und im Landratsamt werben riesige schwarz-rot-gelb-lackierte Ziffern in den Eingangsbereichen für den Service. Und auch in den Amtsblättern in der regionalen Tageszeitung erscheint die 115.

Eine Nummer für das Allgäu

Es ist geplant, noch mehr kreisangehörige Kommunen für eine Teilnahme am einheitlichen Behördenruf zu gewinnen. Eine Vision der Verantwortlichen ist es, dass das gesamte Allgäu die Nummer anbietet, nach dem Motto „Ein Allgäu – Eine Nummer“. Das käme der Vermarktung des Gesamtstandortes zugute, der sich bereits in anderen Bereichen einheitlich zeigt. Dann wären drei kreisfreie Städte und vier Landkreise mit insgesamt 646.000 Einwohnern in den D115-Verbund integriert.

()

Dieser Beitrag ist in der Juni-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt D115 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115, Kreis Oberallgäu, Kempten, Allgäu, Bürgerservice