

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Kommissionsvorlage 17/36

# Das Projekt D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

Stand und Entwicklung bzw. Erweiterungsoptionen  
des Projektes D115 in Norddeutschland  
Rolle der Projektgruppe D115

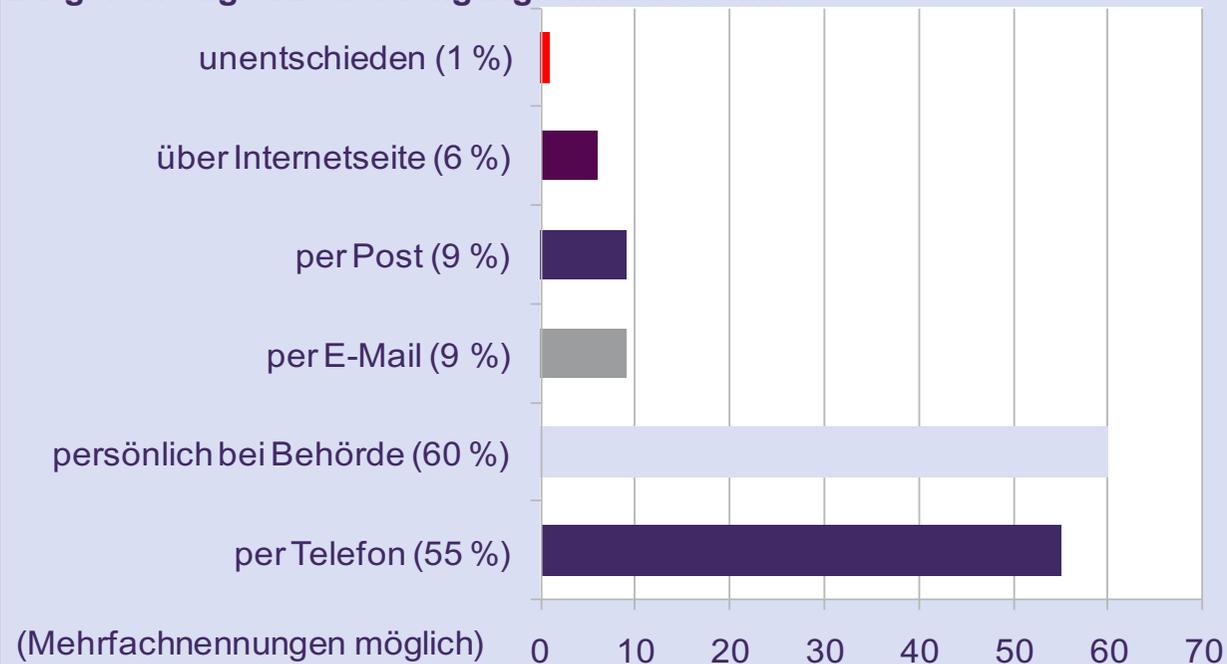
Dr. Dominik Böllhoff, Bundesministerium des Innern  
Kiel, den 29. November 2010



# STAND UND ENTWICKLUNG DES PROJEKTS D115

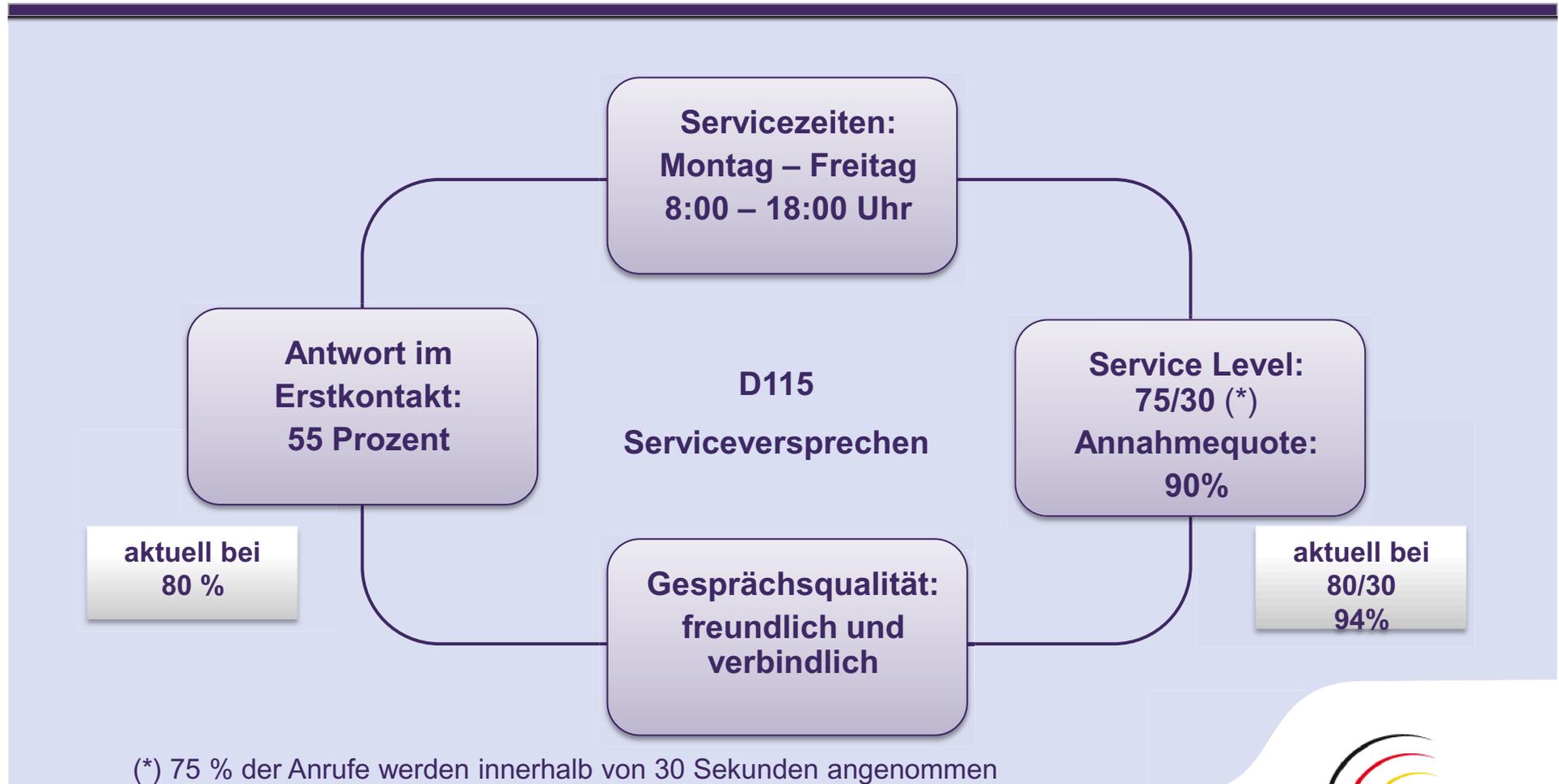
# Warum überhaupt ein telefonischer Bürgerservice 115?

## Bürger erledigen Behördengänge am liebsten...

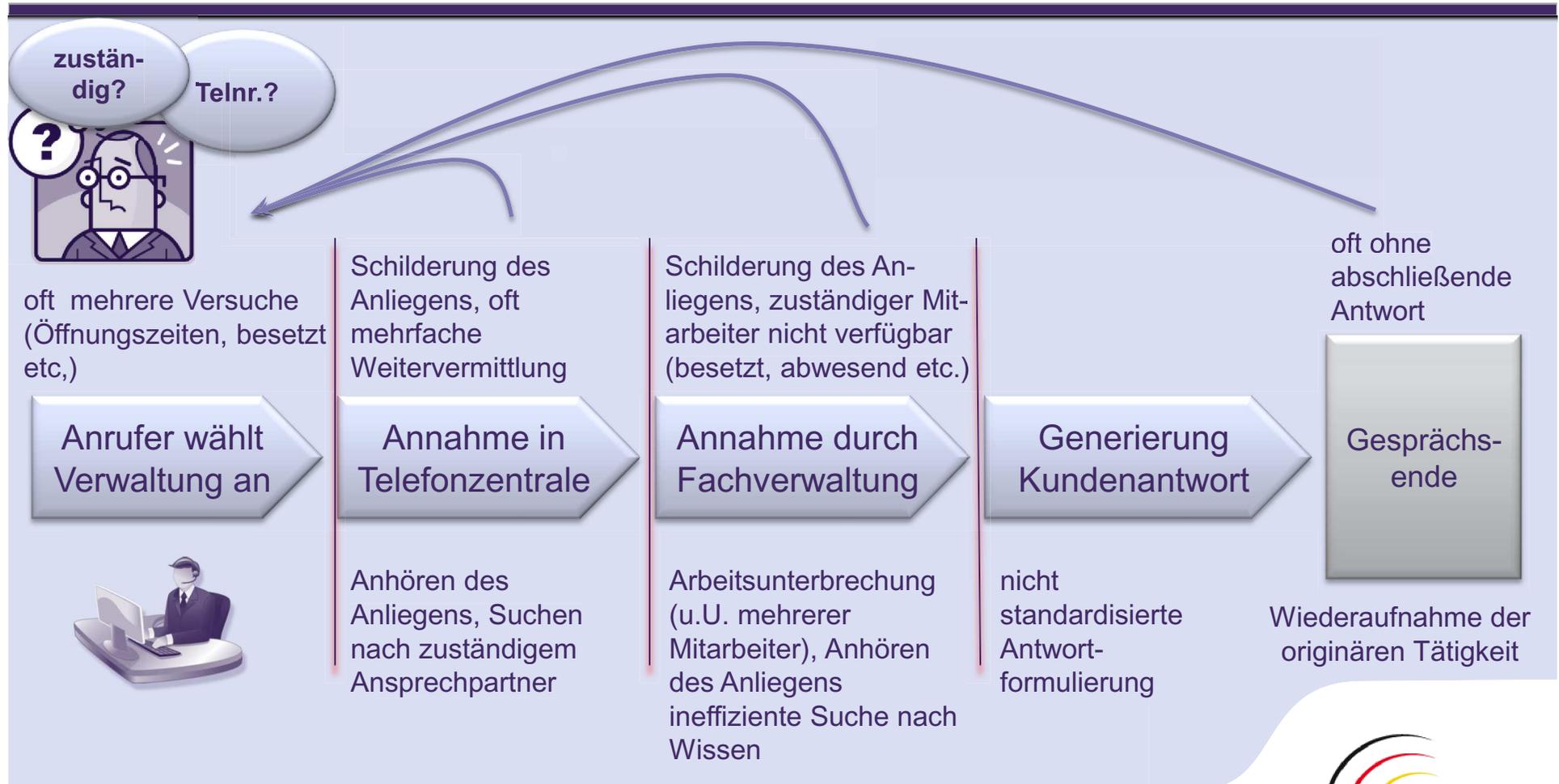


Basis: Deutschland, Bevölkerung ab 18 Jahre  
Quelle: Umfrage des Allensbach-Instituts 2009

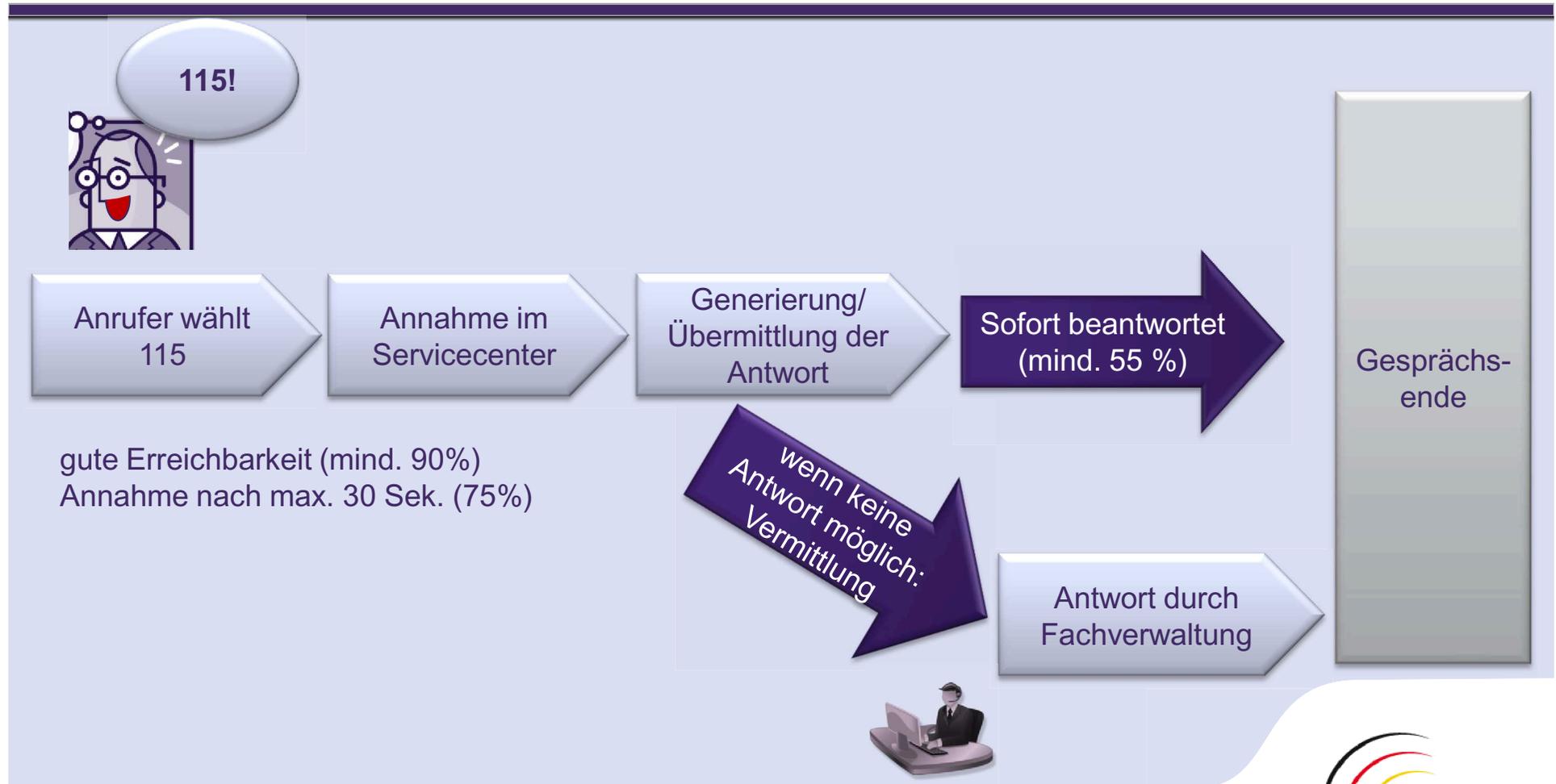
# Das Serviceversprechen von D115



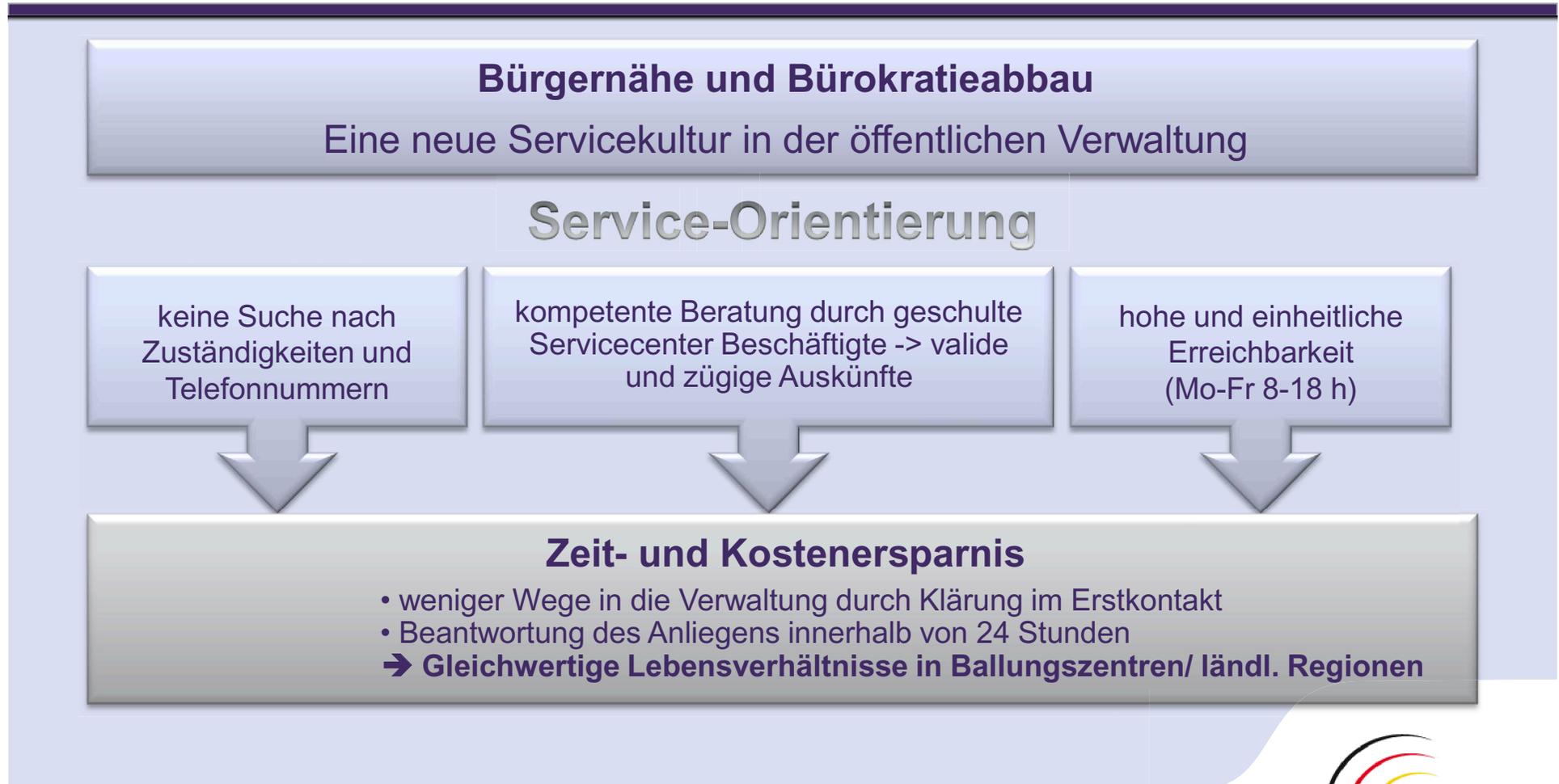
# Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen



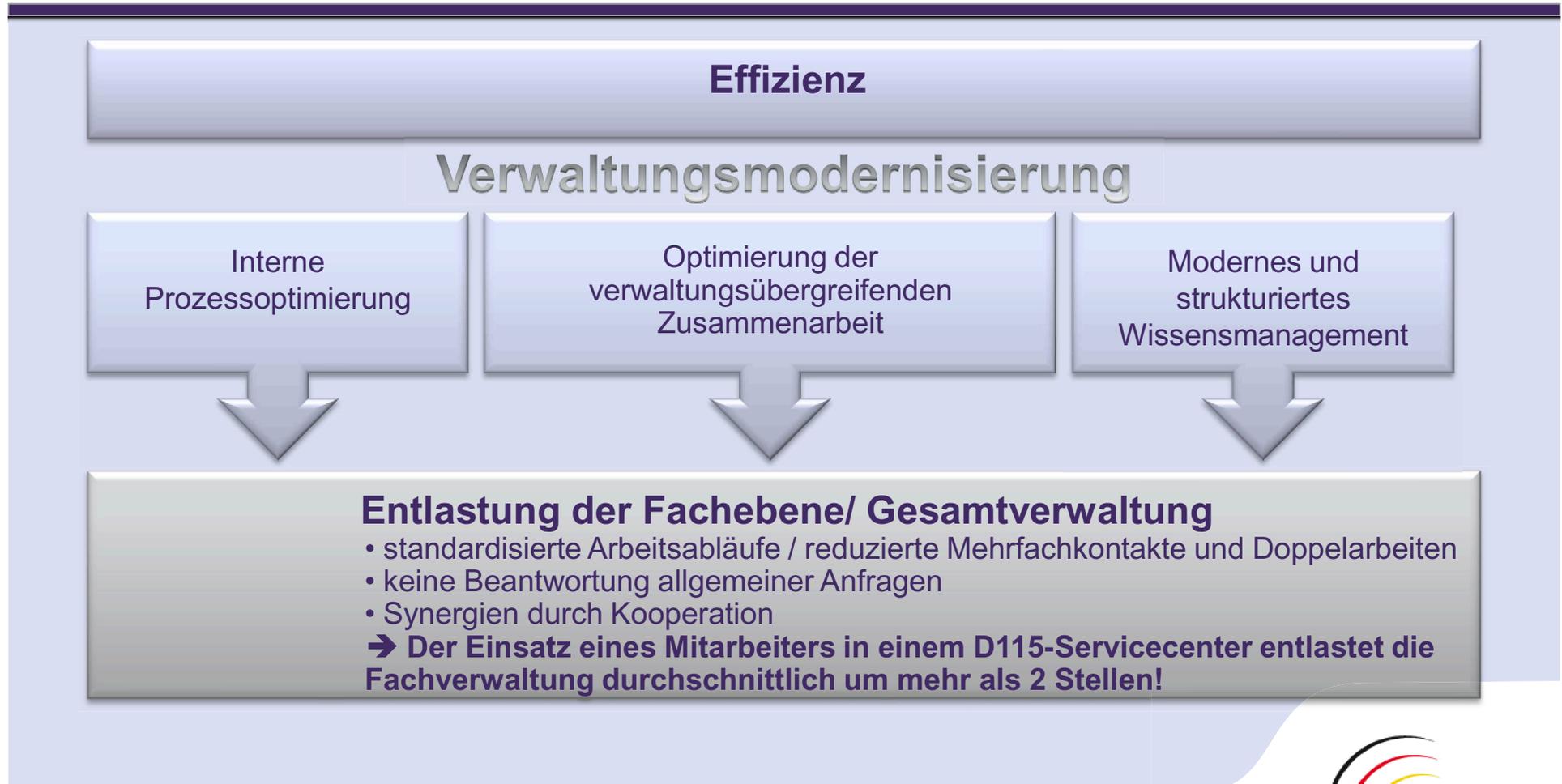
# Standardisierung durch den D115-Prozess



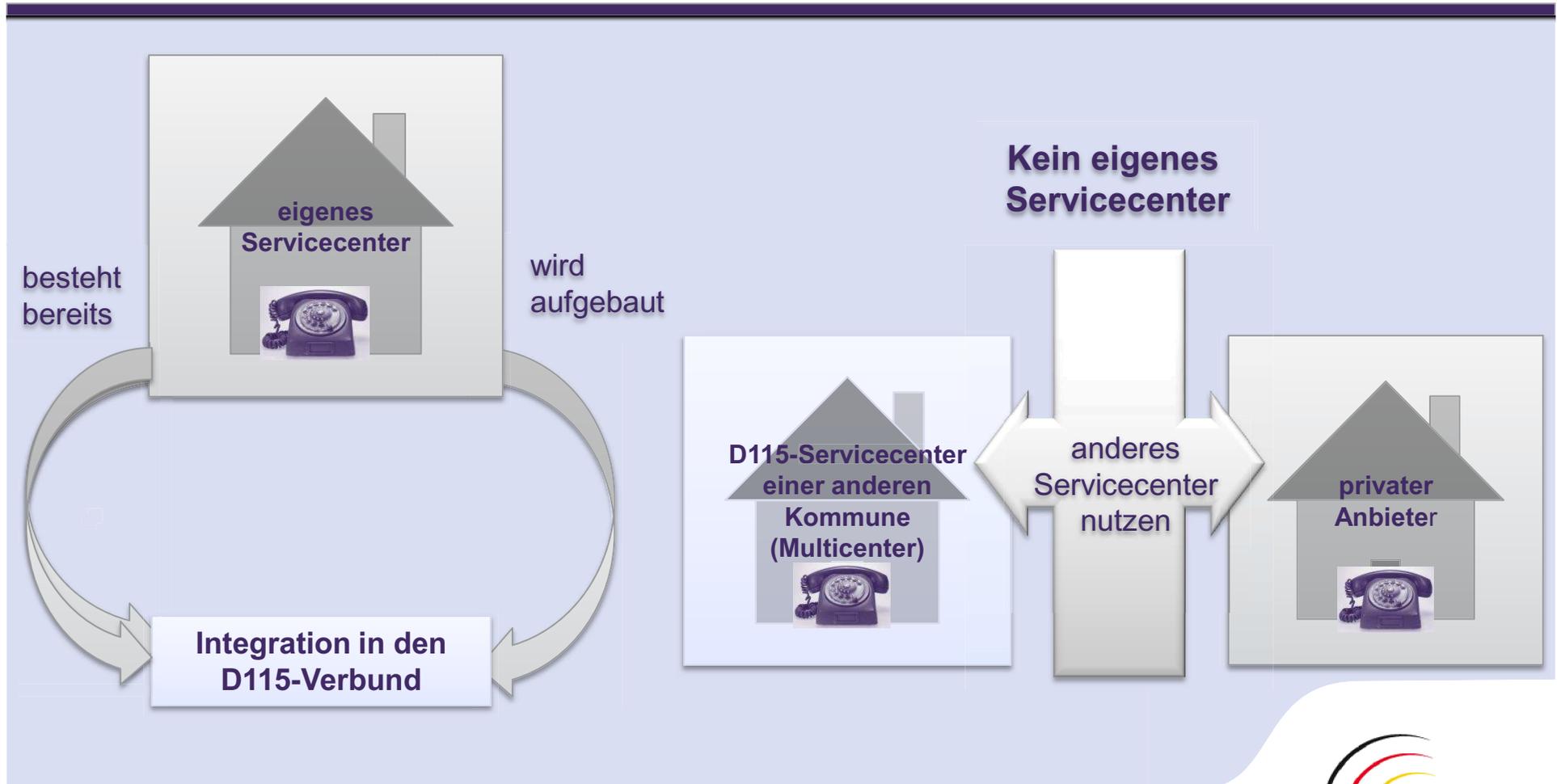
# D115 bietet einen Mehrwert für Bürger



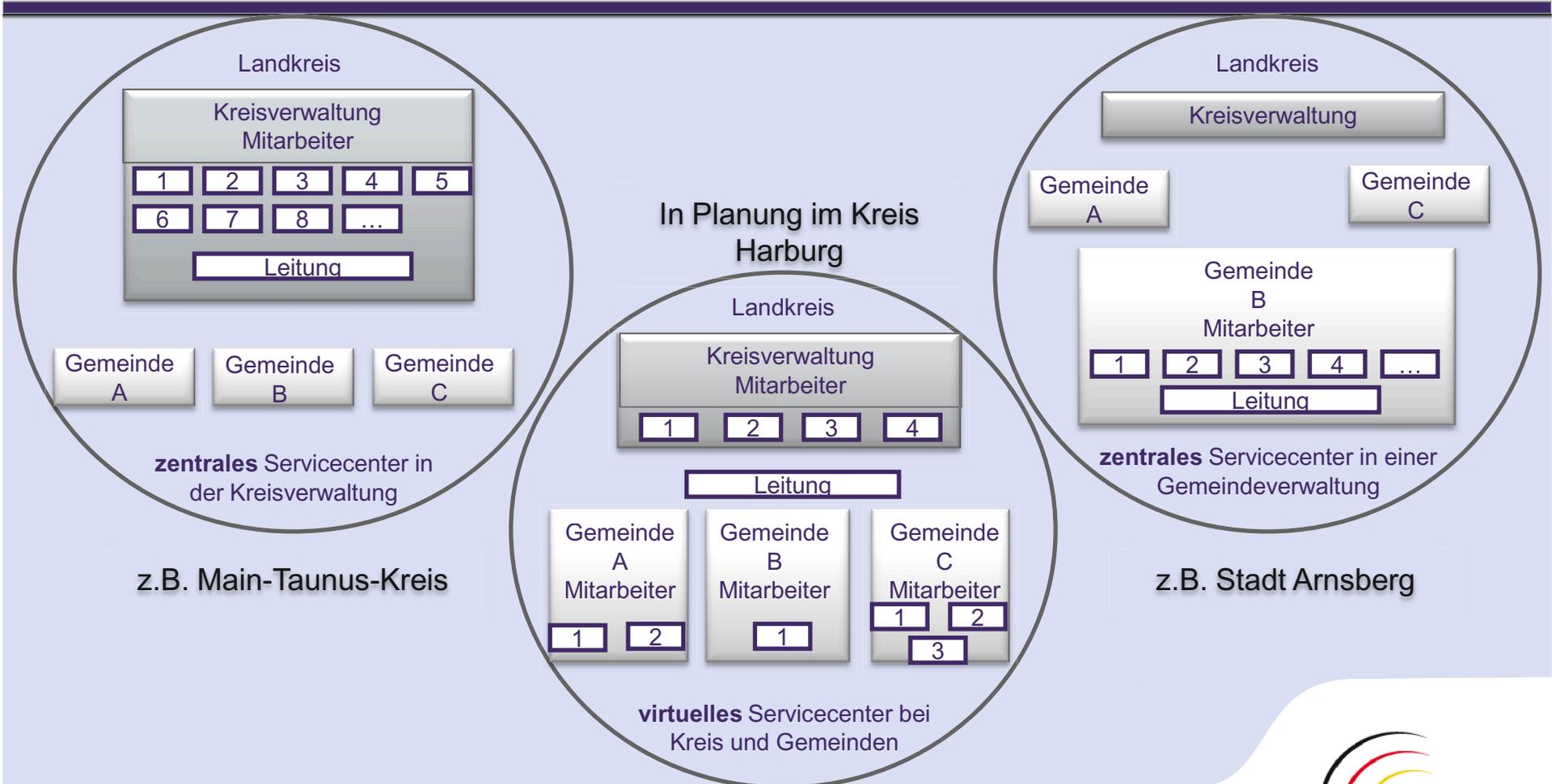
# D115 bietet einen Mehrwert für die Verwaltung



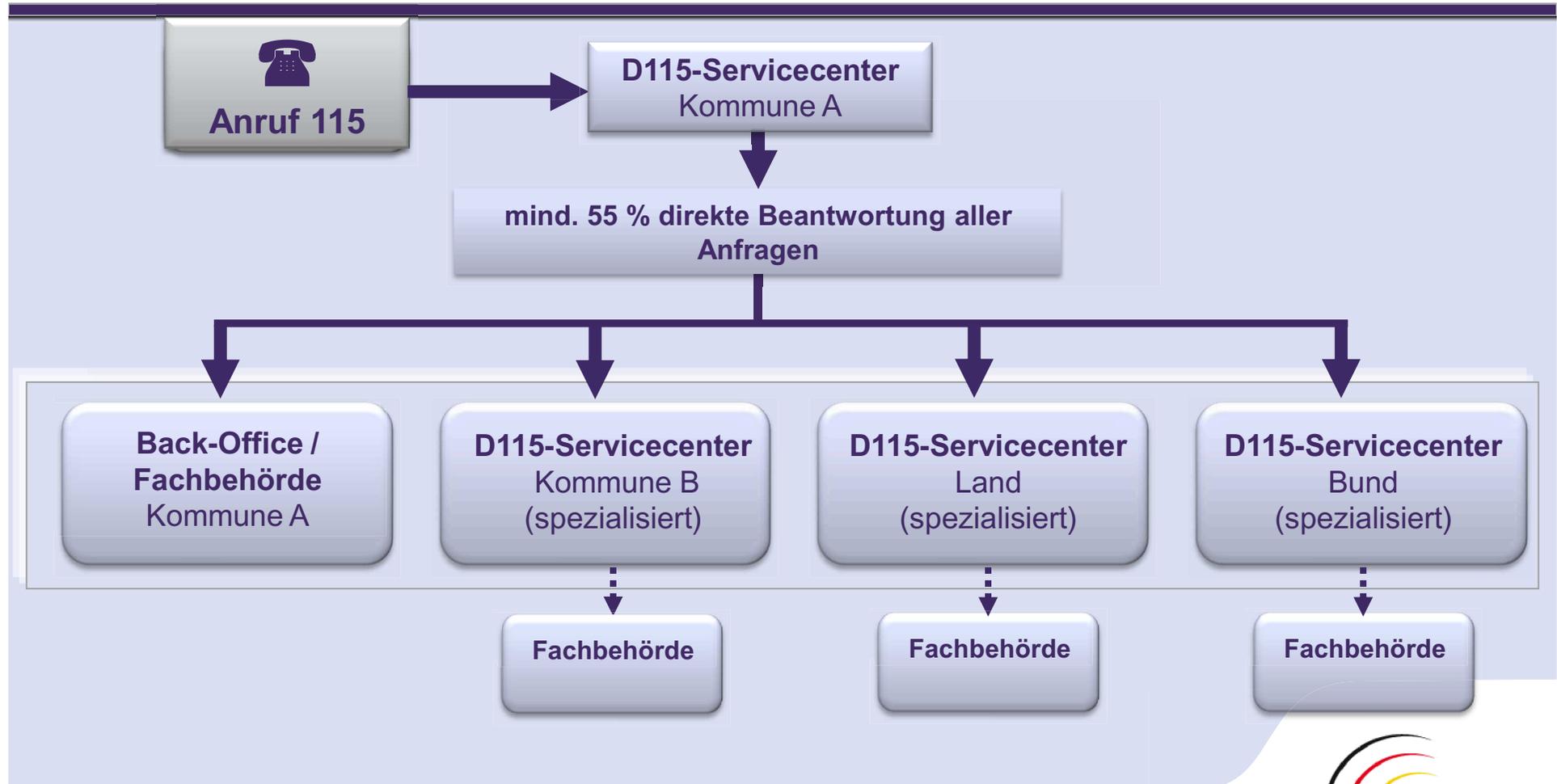
# Beteiligungsmodelle für D115



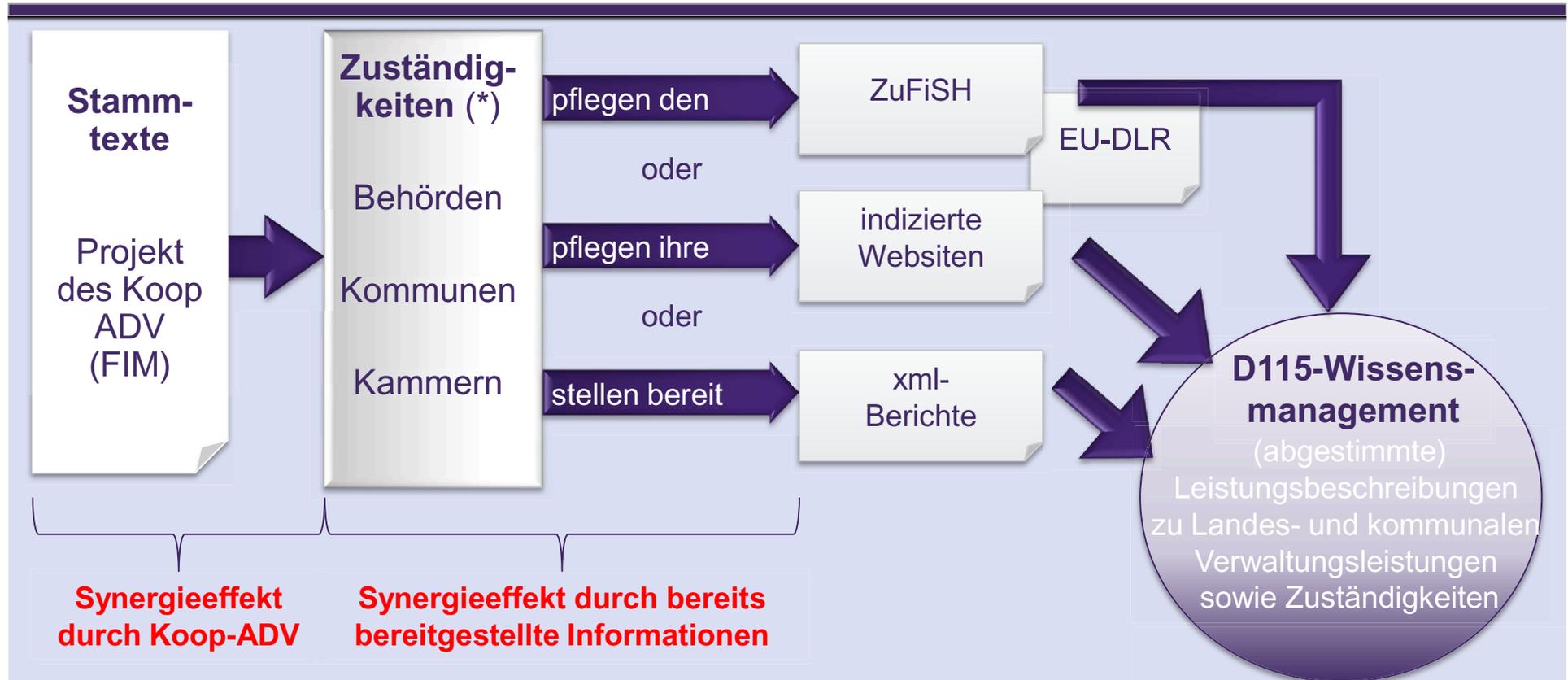
# Kooperation in zentralen oder virtuellen Servicecentern (Shared Service Center)



# Anruf- oder Ticketweiterleitung im D115-Verbund



# Die Wissensbereitstellung für D115



(\*) Anreicherung der Leistungsbeschreibungen um lokale Besonderheiten und Ansprechpartner

# Nachfrageschwerpunkte der Bürger über 115

Berichtszeitraum: Januar 2010

1. KFZ/Zulassung
2. Steuern
3. Führerschein
4. Personalausweis
5. Reisepass
6. Elterngeld
7. Schwerbehindertenangelegenheiten
8. Wohngeld/WBS
9. Meldewesen
10. Urkunden/Zeugnisse/Beglaubigungen
11. Abfall/Müll/Sperrmüll
12. Hund
13. Kindergeld
14. Bauwesen
15. Energie

# Zusammenfassung seit dem D115-Pilotstart

- Bundesweit ca. 150.000 Anrufe pro Monat, davon ca. 50.000 im Versorgungsgebiet
- > 90% aller Anrufe werden im ersten Telefonat fallabschließend beantwortet
- 80% aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen
- durchschnittliche Wartezeit: rd. 24 Sekunden
- Schwerpunkte der Nachfragen im kommunalen Bereich (>90%)
- Die technischen Komponenten arbeiten stabil

**→ Der Pilotbetrieb ist erfolgreich!**

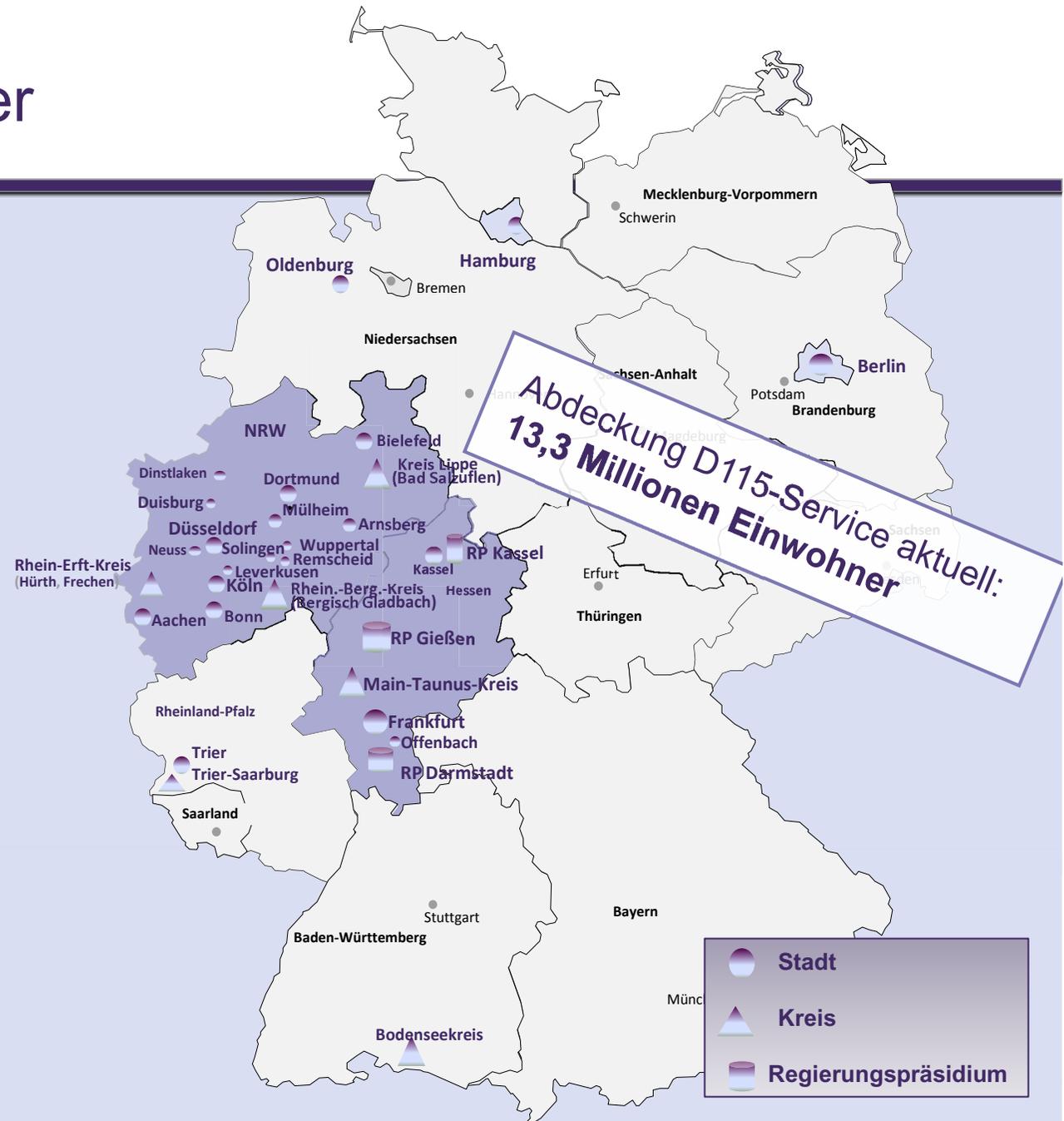
# D115-Teilnehmer

## Wachsender Teilnehmerkreis (Stand 01.09.2010):

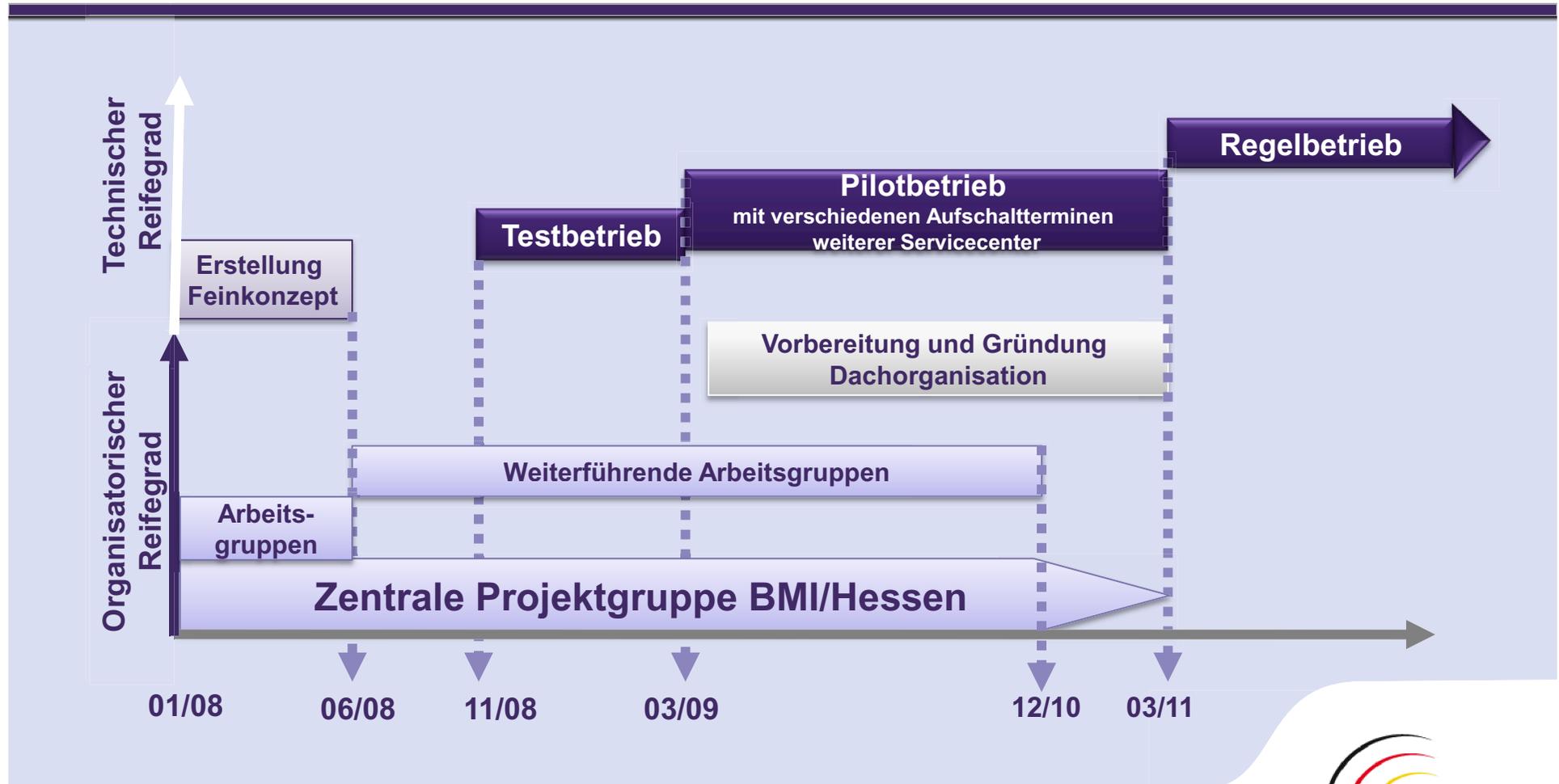
- 63 Kommunen
- 2 Stadtstaaten
- 2 Länder
- 40 Bundesbehörden

## Stabiler Betrieb und Erfüllung des Serviceversprechens

## 115-Gebärdentelefon als Service für Gehörlose und Hörbehinderte



# Projektplanungsübersicht



# ERWEITERUNGSOPTIONEN IN NORDDEUTSCHLAND



Bundesministerium  
des Innern



IHRE BEHÖRDENUMMER

# D115 in Norddeutschland I

- **Schleswig-Holstein:**

- Derzeit keine Verwaltung im D115-Verbund
- In mehreren Kommunen stehen Entscheidungen für eine Beteiligung an D115 an (u.a. Kiel, Lübeck, Kreis Pinneberg zzgl. aller kreisangehörigen Kommunen)
- 115-Studie ist von Land und Kommunalen Landesverbänden in Auftrag gegeben

- **Hamburg:**

- Gründungsmitglied im D115-Verbund
- Verhandlungspartner zur Übernahme des 115- bzw. umfassenden Telefonservice u.a. für Kiel (Multicenter)

# D115 in Norddeutschland II

## ● **Niedersachsen:**

- Stadt Oldenburg als Gründungsmitglied im D115-Verbund
- Stadt Wolfsburg tritt am 01.12.2010 dem D115-Verbund bei
- Weitere Kommunen diskutieren die Einrichtung von Servicecentern oder die Aufschaltung über Multicenter
- Gegenwärtig keine eigenständige Strategie zur Umsetzung von D115 auf Seiten der Landesverwaltung/ -Regierung

## ● **Mecklenburg-Vorpommern:**

- Mehrstufige Entwicklung eines gemeinsamen Umsetzungskonzepts von Land, kommunalen Landesverbände und Kommunen (eGovernment-Lenkungsausschuss)

# D115 in Norddeutschland III

- **Bremen:**
  - Servicecenter im Aufbau
  - Aufschaltung in den D115-Verbund voraussichtlich zum 01.03.2011

# ROLLE DER PROJEKTGRUPPE

## D115



Bundesministerium  
des Innern



IHRE BEHÖRDENNUMMER

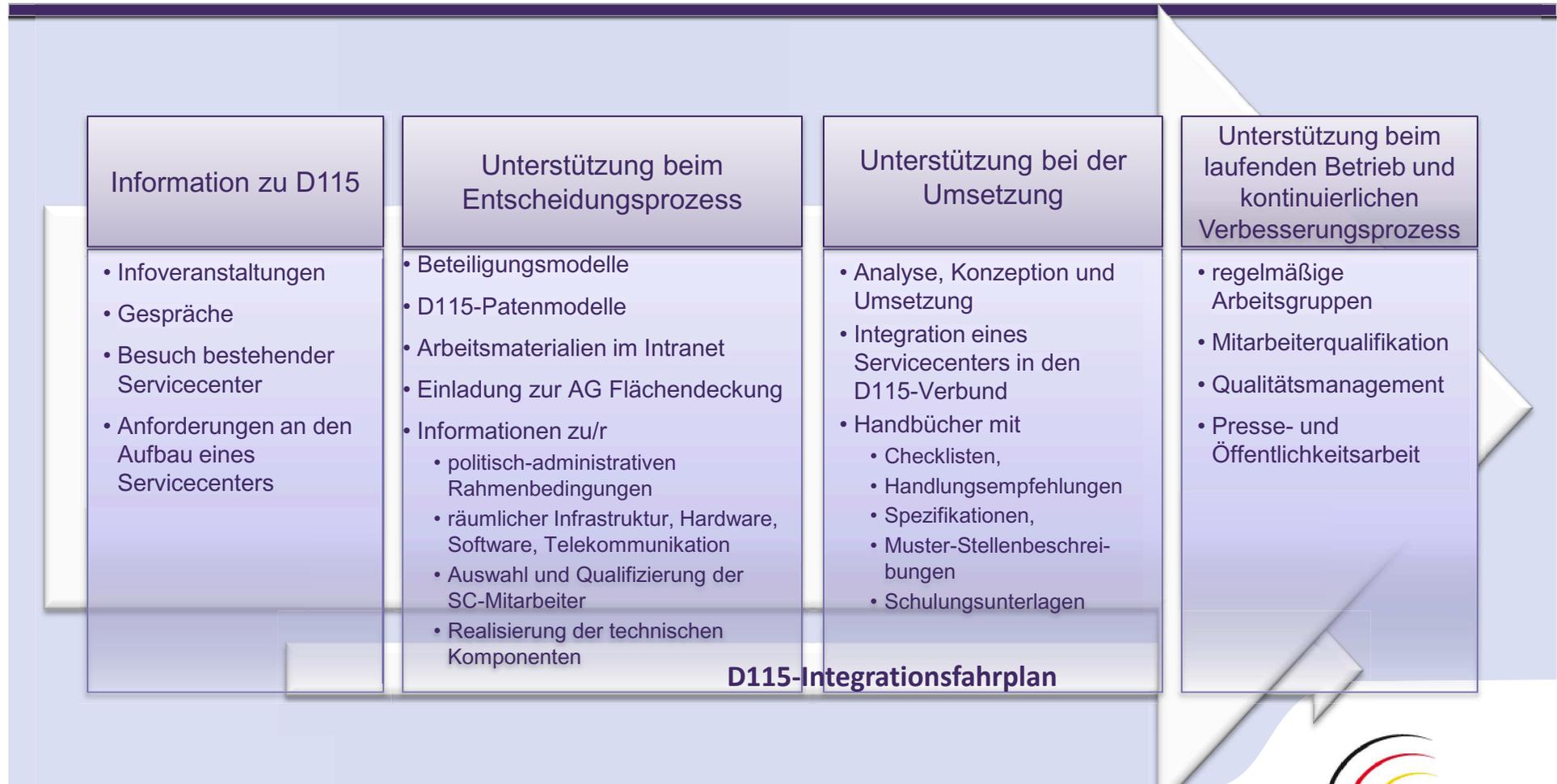
## D115 steht für...

- mehr Bürgerorientierung und Wirtschaftlichkeit in der öffentlichen Verwaltung unter Wahrung der kommunalen Identität
  - die Nutzung bereits vorhandener Strukturen
  - eine freiwillige Teilnahme, gemeinsames Lernen und gegenseitige Unterstützung
  - förderatives Projektmanagement in einer bundesweit etablierten interkommunalen und ebenen-übergreifende Zusammenarbeit
  - Innovative Kooperationsmodelle
  - die technische und ablaufprozessuale Standardisierung
  - eine übergreifende stabile und belastbare technische Infrastruktur
- ➔ zufriedene Bürgerinnen und Bürger

# Die Aktivitäten des Teilprojektes Flächendeckung in Norddeutschland

- Gespräche mit allen Kreisen und kreisfreien Städten sowie mit einer Vielzahl von kreisangehörigen Kommunen
  - Präsentationen/ Informationsveranstaltungen vor Ort
  - Durchführung von Regionalkonferenzen, Messen und Sonderveranstaltungen
  - Entwicklung gemeinsamer Umsetzungsmodelle mit interessierten Kommunen
  - Unterstützung während der Aufbauphase bei neuen Teilnehmern und deren Integration in den D115-Verbund
  - Bereitstellung der D115-Verbundtechnik
- ➔ Unterstützung durch einen Regionalberater bis Ende 2011

# Unsere Unterstützung für Sie bis zum Tag der Einführung von D115 und darüber hinaus ...





Bundesministerium  
des Innern



# Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung von D115 auch in Ihrer Region!

## Ihre Ansprechpartner:

**Dr. Dominik Böllhoff** Projektleiter

Tel: 030/18681 – 2335

[dominik.boellhoff@bmi.bund.de](mailto:dominik.boellhoff@bmi.bund.de)

**Dirk Sommer**

Regionalberater Nord Tel: 0170/ 85 13 881

[dirk.sommer@hzd.hessen.de](mailto:dirk.sommer@hzd.hessen.de)



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de)

