

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Behördennummer 115 am Fallbeispiel Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe

**Zusammenfassung¹
der qualitativen und quantitativen Bewertung
Juli 2016**

Die Behördennummer 115 steht für innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Derzeit beteiligen sich über 475 Kommunen, 12 Länder sowie die gesamte Bundesverwaltung an der 115. Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung dient als Entscheidungshilfe für die Teilnahme weiterer Länder und Kommunen am 115-Verbund und schafft Transparenz hinsichtlich der Kosten und des Nutzens der 115.

+++ Der Kapitalwert beläuft sich über den Betrachtungszeitraum auf 2.354.102 Euro. +++

+++ Nutzen pro Anruf bzw. Kontaktbearbeitung von 1,11 Euro. +++

**+++ Bei der Betrachtung der qualitativ-strategischen Kriterien (WiBe Q)
werden 85 Punkte erzielt. +++**

+++ Bei der Betrachtung der externen Effekte (WiBe E) werden 77 Punkte erzielt. +++

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde am Fallbeispiel des Multicenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe durchgeführt. Dieses eignet sich auf Grund der konsequenten Einbettung der 115 in die organisatorische Struktur des Multicenters - mit einem Front- und Back-Office-Bereich - und die lokale Verwaltung als beispielgebend für andere Kommunen. Im Multicenter werden Aufgaben gebündelt, die Bearbeitung erfolgt nach standardisierten Abläufen. Das Multicenter zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass ein Teil der Verwaltungsdienstleistungen direkt und fallabschließend bearbeitet wird. Möglich wird dies durch den direkten Zugriff des Multicenters auf Fachverfahren. Dadurch wird die Fachebene in den Verwaltungen zusätzlich entlastet. Der Bearbeitungsaufwand von Fällen durch die Fachverwaltung reduziert sich auf ein Minimum, wodurch zusätzliche Arbeitszeitpotentiale in den Fachverwaltungen freigesetzt werden.

¹ Die Langfassung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung kann bei der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 angefordert werden (115@bmi.bund.de).

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung² wurde im Zeitraum April bis Juni 2016 als begleitende Erfolgskontrolle durchgeführt. Der Zeitraum der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung bezieht sich auf die Jahre 2011 bis 2021. Die Untersuchung der monetären Wirtschaftlichkeit kommt zu dem Ergebnis, dass die Einführung der 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe wirtschaftlich ist, da der Nutzen, der für die Fachverwaltungen durch das Karlsruher 115-Multicenter entsteht, die Kosten des Multicenters übersteigt.

Der monetäre Nutzen

Der monetäre Nutzen der 115 entsteht in Form von Zeitersparnissen und Kostensenkungen pro Fall bei den jeweils zuständigen Fachbehörden, der durch die Angebotsbreite der 115 sowie die Migration von Dienstleistungen (Fachverfahren mit Fallabschluss) im Stadt- und Landkreis erzielt wird. Dieser Nutzen beläuft sich im Betrachtungszeitraum auf insg. 18,7 Mio. Euro. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. im Betrachtungszeitraum entsteht somit rechnerisch ein Nutzen in Höhe von 8,34 Euro pro Kontakt.³ Dabei sind Kosten für die 115 in Höhe von 16,3 Mio. Euro entstanden bzw. zu erwarten. Bei einem Anrufaufkommen in Höhe von 2,25 Mio. entstehen somit rechnerisch Kosten in Höhe von 7,23 Euro pro Kontakt. Damit übersteigt der Nutzen, der für die Fachverwaltung entsteht, die Kosten pro Kontakt um 1,11 Euro.

Bezogen auf den Betrachtungszeitraum ist die Einführung der 115 im Stadt- und Landkreis Karlsruhe bereits mittelfristig wirtschaftlich. Der monetäre Nutzen übersteigt bereits drei Jahre (ab 2011) nach Einführung der 115 die Entwicklungskosten der Einführung und die Kosten des Betriebs.

Qualitativ-strategische Aspekte

Auf der monetären Betrachtung aufbauend wurde die erweiterte Wirtschaftlichkeit über qualitativ-strategische Kriterien und externe Effekte untersucht. Diese gelangt zu dem Ergebnis, dass der Betrieb des Karlsruher 115-Multicenters wirtschaftlich ist. Im Bereich der qualitativ-strategischen Aspekte überzeugt die 115 durch die Einfachheit in der Nutzung. So können bereits vorhandene Technologien nachgenutzt werden, der Einsatz der 115 erfolgt unabhängig von sich bereits im Einsatz befindlichen Systemen oder Plattformen. Hinzu kommt, dass der öffentlichen Verwaltung Informationen über ein Wissensmanagement unmittelbar zur Verfügung stehen. Über die öffentliche Verwaltung hinaus erzielt die 115 auch Mehrwerte für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Besonders hohe Punktwerte ergeben sich aus der Verbesserung und Erweiterung des Dienstleistungsangebots und die Realisierung eines einheitlichen Zugangs.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist übertragbar auf andere Behörden, die sich für eine Teilnahme am 115-Verbund interessieren. Das Dokument zeigt auf, wie eine Prognose zum erwarteten Anrufaufkommen durchgeführt werden kann, und hierauf aufbauend die erforderlichen Personalkosten berechnet werden können. Darüber hinaus ist die Methodik zur Berechnung der erwarteten Einsparpotenziale übertragbar. Die erweiterte Betrachtung der Wirtschaftlichkeit ist ebenfalls zur Nachnutzung geeignet.

² Für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde die standardisierte Methode der WiBe 5.0 gewählt. Das Basisjahr der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist das Jahr 2015.

³ Ein „Kontakt“ schließt Vor- und Nachbereitungszeiten zu einem Gespräch (Anruf) sowie anteilige Pausenzeiten mit ein.