

	Gemeindevorstandsvorlage	
	Vorlagen-Nr.: GV/0559/2016-2021	Vorlagenbearbeitung: Stefan Frank
Aktenzeichen: L I-022-57	Federführung: Fachdienst I/1	Datum: 14.06.2018

Projekt "Behördenrufnummer 115"

Beratungsfolge Gemeindevorstand Haupt- und Finanzausschuss Gemeindevertretung	Behandlung nicht öffentlich öffentlich öffentlich
---	---

Beschlussvorschlag:

1. Die Gemeinde Niedernhausen beteiligt sich an der Projektarbeit „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ und strebt grundsätzlich den Beitritt zu einem 115-Verbund an. Die zentrale Steuerung des Gesamtprojektes für die teilnehmenden RTK-Kommunen erfolgt durch die Stadt Taunusstein.

2. Nach der ersten Meilenstein-Entscheidung (eigenes Service-Center im RTK oder „Andocken“ an bestehendes Service-Center) ist ein detaillierter Plan über das weitere Vorgehen und die Finanzierung vorzulegen.

3. Die abschließende Entscheidung über den Beitritt zu einem 115-Verbund und der damit verbundenen Mittelbereitstellung im Haushaltsplan 2019 obliegt der Gemeindevertretung.

Der Gemeindevertretung ist vorab zu berichten.

Reimann
Bürgermeister

Finanzielle Auswirkung:

Teilhaushalt: 1110 (derzeit noch nicht zu quantifizieren)
Sachkonto / I-Nr.:
Auftrags-Nr.:

Sachverhalt:

I. Überblick

Im Jahr 2009 haben einige Länder und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die „**Einheitliche Behördennummer 115**“ eingeführt.

Eine einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar sein soll. Ziel ist es, die für die Bürger/innen lästige Suche nach Ansprechpartnern, Zuständigkeiten und Sprechzeiten in der öffentlichen Verwaltung zu beenden: Mit nur drei Ziffern sollen Bürger/innen sowie Unternehmen, aber auch andere Einrichtungen oder Verwaltungsmitarbeiter/innen schnell und mühelos an die gewünschte Information oder den gewünschten Ansprechpartner gelangen.

Das Leistungsspektrum der 115 wird von den Teilnehmern fortlaufend weiterentwickelt. Die sog. „TOP 100“- bzw. 115-TOP-Leistungen bilden die häufigsten Behördenanliegen ab, unabhängig von der Zuständigkeit. Daher kann jedes 115-Service-Center Fragen zu jeder teilnehmenden Kommunal-, Landes- oder Bundesverwaltung sofort und in gleicher Qualität beantworten.

Die 115 ist eine Anwendung des IT-Planungsrats: Bund und teilnehmende Länder tragen gemeinsam die Kosten für die zentralen Komponenten, zu denen auch das 115-Wissensmanagement und der Netzbetrieb der 115 zählen. Die Kommunen beteiligen sich am 115-Verbund über die Finanzierung der örtlichen Infrastruktur.

a) 115-Ablauf

Der Anrufer wählt die 115 und wird mit dem örtlichen Service-Center, das montags bis freitags von 8-18 Uhr erreichbar ist, verbunden.

Hierbei werden **75% der Anrufe** in den **ersten 30 Sekunden** entgegengenommen. Ein geschulter Service-Center-Agent (sprich: Mitarbeiter/in) nimmt das Anliegen entgegen.

Zur Beantwortung zieht der Agent die **115-Wissensdatenbank** und den **Hessenfinder** (der von der Gemeinde Niedernhausen noch kurzfristig „gefüllt“ werden muss) sowie weitere Informationsquellen zu Rate. Ca. **80% der Anfragen** werden im Erstkontakt beantwortet.

Bei den verbleibenden **20% der Anrufe** fragt der Agent bei der/dem zuständigen Mitarbeiter/in der zuständigen Behörde nach oder er hinterlässt eine Rückrufnotiz. Eine Rückmeldung von der zuständigen Behörde an den Anrufer erfolgt dann innerhalb von 24 Stunden.

b) Infrastruktur

1. Das Land Hessen ist Teilnehmer im 115-Verbund, d. h. man kann von überall in Hessen die 115 wählen und Auskünfte zu Leistungen der Hessischen Landesverwaltung und der Bundesverwaltungen einholen.

Derzeit sind Kommunen mit knapp 50% der Hessischen Einwohner im 115-Verbund (vor allen Dingen die größeren Städte). Alle 115-Mitglieder bilden einen Verbund und können auf eine gemeinsame Datenbank zugreifen. Das heißt, ein Anrufer kann z. B. in Berlin die 115 wählen und sich nach den Öffnungszeiten der Kfz-Behörde im Main-Taunus-Kreis erkundigen - und erhält eine korrekte Antwort.

2. Die 115 entfaltet dann ihre maximale Wirkung, wenn die zentralen Rufnummern der Teilnehmer auf die **115 umgeschaltet** werden.

Für die Gemeinde Niedernhausen wäre das die Rufnummer **903-0**, die dann nicht mehr die

Zentrale des Rathauses, sondern das 115-Service-Center entgegen nehmen würde. Da die 115-Agents erkennen, aus welchem Vorwahl-Bereich ein Anrufer kommt können sie sich entsprechend melden, z. B. als „Service-Center Taunusstein“ oder „Service Center Bad Schwalbach“.

c) Vorteile für die Bürger/innen von Niedernhausen

- **Verbesserte Erreichbarkeit der Verwaltung: Montag-Freitag von 8:00-18:00 Uhr.**
Dies ist eine höhere Erreichbarkeit als die Verwaltung bisher leisten kann.
- **Keine Recherche von Zuständigkeiten und Telefonnummern:**
Die zentrale telefonische Anlaufstelle für die Bürger/innen ist die 115. Dort liegen alle Informationen entweder direkt vor, oder sie werden von dem 115-Agent recherchiert.
- **Vermeidung unnötiger Behördengänge:**
Die 115 gibt präzise Auskunft darüber, bei welcher Behörde welche Leistung erledigt werden kann, wie die Öffnungszeiten lauten und welche Unterlagen mitgebracht werden müssen.
- **Anliegen werden überwiegend im Erstkontakt geklärt:**
Durch die umfangreiche Datenbank können viele Anliegen, die derzeit teilweise noch in die Fachabteilungen bzw. Fachdienste weiterverbunden werden müssen, direkt zur Zufriedenheit der Kundin/des Kunden erledigt werden.
- **Verständliche und zuverlässige Auskünfte:**
Die 115 verwendet nur von den Teilnehmern qualitätsgesicherte Informationen. Die Agents sind Profis (ausgebildete Verwaltungskräfte) mit entsprechender Schulung, die auch bei schwierigen Anliegen oder schwierigen Kunden den „richtigen Ton“ treffen.

d) Vorteile für die Gemeindeverwaltung Niedernhausen

- **Entlastung der Fachabteilungen/Fachdienste:**
Bisher rufen Bürger/innen oftmals entweder direkt in den Fachabteilungen an oder werden durchgestellt. Dies stellt eine ineffiziente Unterbrechung der Arbeit der jeweiligen Sachbearbeiter/innen dar. In vielen Fällen werden lediglich einfache Fragen beantwortet, die durch einen 115-Agent zukünftig beantwortet werden können.
Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung können sich somit besser auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.
- **Vermeidung der Konkurrenz zwischen Telefon- und Vor-Ort-Kunden:**
Derzeit wird das Haupt-Anrufvolumen durch die (Telefon)-Zentrale des Rathauses angenommen. Diese ist jedoch auch gleichzeitig die erste Ansprechsituation für die Kunden (Bürger/innen), die sich in das Rathaus begeben. Oftmals stehen die Mitarbeiter/innen vor der Entscheidung, das Telefon klingeln zu lassen und einen Vor-Ort-Kunden zu bedienen oder den Vor-Ort-Kunden warten zu lassen und den Anruf anzunehmen.
Beides entspricht nicht der Bürger- bzw. Service-Orientierung der Gemeindeverwaltung Niedernhausen.

Durch das 115-Service-Center könnte der Service für Telefonkunden von Vor-Ort-Kunden getrennt werden:

So wäre die Möglichkeit gegeben, dass sich die Mitarbeiter/innen weitgehend ohne Störung auf die Vor-Ort-Kunden konzentrieren können. Dadurch erfahren die Kunden bzw. die Bürger/innen eine höhere Wertschätzung.

➤ **Aufrechterhaltung der Servicebereitschaft bei Personalengpässen:**

Bei hohen Personalausfällen ist der Telefonservice eines der ersten Dinge, die quantitativ und qualitativ zurückgefahren werden. In solchen Situationen kann es schwierig sein bzw. dauern, die Gemeindeverwaltung telefonisch zu erreichen. Dies führt zu einer berechtigten Unzufriedenheit in der Bürgerschaft. Das 115-Service-Center hingegen besitzt einen eigenen Personalstamm und kann bei besonders schwierigen Lagen andere 115-Service-Center zur Unterstützung hinzuziehen. Eine Erreichbarkeit ist somit garantiert.

➤ **Entlastung in schwierigen Lagen:**

Bei Bränden, Notfällen, Bombenfunden oder Unfällen rufen viele Bürger/innen in der Verwaltung an oder blockieren durch die Vielzahl von Anrufen die Notrufnummer 112, um Informationen zu erhalten. Hierdurch wird die Verwaltung bei dieser schwierigen Lage zusätzlich belastet und in den zentralen Leitstellen können bei der Bearbeitung von Notrufen Verzögerungen eintreten, die eine frühzeitige und rechtzeitige Hilfe erschweren. Zukünftig kann die 115 in solchen Fällen Auskunft bieten.

➤ **Imageverbesserung:**

Die 115 ist ein Paradebeispiel für eine gelungene Kooperation zwischen Bund, Ländern und Kommunen. Die Gemeindeverwaltung Niedernhausen kann ihre Reputation als innovativer und serviceorientierter Dienstleister durch die 115 weiter steigern.

➤ **Indikator für Bürgerbedürfnisse:**

Die 115-Agents sind das „Ohr“ an den Kunden/innen: Sie erkennen schnell, wenn vermehrt Anrufe zu bestimmten Themen, die die Bürger/innen beschäftigen oder belasten, anfallen. Diese Information kann die Verwaltung effizient nutzen, um Maßnahmen zu ergreifen, bevor eine Situation zum Problem wird oder eskaliert.

II. Projekt

1. Es ist geplant ein Projekt zu starten, das alle Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises einschließlich des Kreises selbst umfasst. Ziel ist es, mit möglichst allen Kommunen des RTK geschlossen dem 115-Verbund beizutreten.

Eine finanzielle Bezuschussung des Projektes durch das Land Hessen im Rahmen der Förderung der interkommunalen Zusammenarbeit ist wahrscheinlich.

2. Das Projekt wird von der Stadt Taunusstein zentral gesteuert. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Kommunen effizient zusammenarbeiten und die Chance auf eine Förderung durch das Land maximiert wird. Die Stadt Taunusstein wird alle Aufgaben, die zentral erledigt werden können, übernehmen.

III. Weiteres Vorgehen

1. In einem ersten Schritt wird überprüft, in welchen Kommunen die grundsätzliche Bereitschaft besteht, an dem Projekt „115“ teilnehmen zu wollen (Meldung an die Stadt Taunusstein bis Ende Juni 2018) und wie hoch das zu erwartende Anrufvolumen ist.

Die **Gesamtsumme der zu erwartenden Anrufe aus den teilnehmenden Kommunen** entscheidet über den weiteren Verlauf des Projektes:

Variante A:

Die Summe ist hoch genug für den Aufbau und den Betrieb eines eigenen Service-Centers. In diesem Fall wird im Gebiet des RTK ein regionales 115-Service Center

aufgebaut.

Variante B:

Die Summe ist nicht hoch genug. In diesem Fall wird ein „Andocken“ an ein bestehendes Service-Center, z. B. in Frankfurt am Main, angestrebt.

2. Nach der Auswertung der Gesamtzahl der zu erwartenden Anrufe (in Abhängigkeit von der Anzahl der teilnehmenden Kommunen) wird eine **Beschlussvorlage für abschließende Beschlussfassung durch die Gemeindevertretung** erstellt, die die weiteren Details hinsichtlich Kosten, zeitlicher Umsetzung etc., beinhaltet.

IV. Empfehlung

1. Die Funktionsweise der „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ wurde am 24. Mai 2018 der AG der RTK-Hauptamtsleiter/innen in der Kreisverwaltung des Main-Taunus-Kreises in Hofheim präsentiert. Teilgenommen haben hierbei ferner Vertreter der Innenministerien des Landes Hessen und des Bundes.

Die praktische Umsetzung im dortigen Service-Center (mit Aufschaltung der Stadtverwaltung Bad Soden) hat die Teilnehmer überzeugt.

2. Die Beteiligung der Gemeinde Niedernhausen an der „Einheitlichen Behördenrufnummer 115“ (unabhängig von der gewählten Variante) wäre zukunftsorientiert und sowohl für die Bürgerschaft von Niedernhausen als auch für die Gemeindeverwaltung gleichermaßen ein Gewinn.

Insofern wird empfohlen, dass der Gemeindevorstand beschließt, dass die grundsätzliche Bereitschaft besteht, sich an dem Projekt „115“ zu beteiligen.

3. Nach dem ambitionierten Zeitplan der Stadt Taunusstein wird angestrebt, das Projekt noch in 2019 umzusetzen und mit dem Echtbetrieb zu beginnen.

Für dieses Projekt sind in der Finanzplanung für den Zeitraum 2019-2021 (HH 2018) keine Mittel vorgesehen.

Bei einer Beteiligung der Gemeinde am Projekt „115“ wären im Haushalt 2019 die entsprechenden Mittel erstmalig bereitzustellen; die abschließende Höhe ist noch zu verifizieren.

Gegenzurechnen sind Vorteile („weiche Faktoren“), die monetär nicht bewertet werden können. Auf die vorstehenden Erläuterungen wird verwiesen.

Frank
Verwaltungsobererrat

Anlagen:

Präsentation „Projekt 115 im Main-Taunus-Kreis“