

	Gemeindevorstandsvorlage	
	Vorlagen-Nr.: GV/0559/2016-2021/1	Vorlagenbearbeitung: Stefan Frank
Aktenzeichen: L I-022-57	Federführung: Fachbereich I	Datum: 23.04.2019

Projekt "Behördenrufnummer 115"; Beitritt zum 115-Verbund

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

Beschlussvorschlag:

Der Gemeindevertretung wird empfohlen, wie folgt zu beschließen:

1. Die Gemeinde Niedernhausen tritt dem 115-Verbund bei.
2. Die Bereitstellung des 115-Services erfolgt auf Grundlage einer **öffentlich-rechtlichen Vereinbarung** (gemäß **Anlage 1** zu dieser Vorlage), die die teilnehmenden Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises und die Kreisverwaltung selbst, mit dem 115-Service-Center „Metropolregion Rhein-Neckar“ abschließen. Die jeweiligen Rechte und Pflichten ergeben sich ebenfalls aus der Vereinbarung.
3. Der Gemeindevorstand wird ermächtigt, die öffentlich-rechtliche Vereinbarung sowie die **„Charta für den 115-Regelbetrieb“** (gemäß **Anlage 2** zu dieser Vorlage) für den Beitritt zum 115-Verbund zu unterzeichnen.
4. Die „115“ soll möglichst ab dem 01.08.2019 für Auskünfte zu Services der Gemeindeverwaltung Niedernhausen erreichbar sein.
5. Es wird davon Kenntnis genommen, dass die Stadt Taunusstein für den Zeitraum der anfänglichen Koordination (ca. 3 Monate) eine Stelle (mit 50% VZÄ) bereitstellt, die die Koordination zwischen Service-Center und teilnehmenden Kommunen übernimmt.

Reimann
Bürgermeister

Finanzielle Auswirkung:

Teilhaushalt: 1110

Sachkonto: 1111/0100.7172000
Auftrags-Nr.: - entfällt -

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.

II. ERLÄUTERUNGEN

Auszug aus der „Ausgangsvorlage GV/0559/2016-2021“ vom 14.06.2018:

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** (zwischenzeitlich durch die Gemeinde Niedernhausen „gefüllt“) 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.

III. BESCHLUSSLAGE

Beschluss GV vom 18.06.2018 / HFA 07.08.2018 / GemV 15.08.2018 (Kenntnisnahme);

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.

IV. PROJEKTÜBERSICHT

Es wurde ein Projekt, das nahezu alle Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises einschließlich des Kreises selbst umfasst, gestartet. Ziel war es, mit möglichst vielen Kommunen des RTK dem 115-Verbund beizutreten.

Das Projekt wird von der Stadt Taunusstein zentral gesteuert. Hierdurch wird sichergestellt, dass alle Kommunen „an einem Strang ziehen“ und effizient zusammenarbeiten. Abgesehen von der Gemeinde Waldems und Kiedrich haben alle Kommunen ihr Interesse an der 115 bekundet.

Für den weiteren Fortgang des Projektes sind **zwei Schritte** geplant:

1. das Aufschalten der Kommunen an den 115-Verbund über ein bereits bestehendes Service-Center, um die 115-Erreichbarkeit sicherzustellen (d. h. noch **ohne** Aufschaltung der **zentralen Rufnummer „903-0“**);
2. **mit** Aufschaltung der **zentralen Rufnummer „903-0“** auf den 115-Verbund.

Diese Vorlage behandelt ausschließlich den ersten Schritt. Für den zweiten Schritt sind umfangreiche Analysen und Kostenbetrachtungen notwendig, bevor das weitere Vorgehen in dieser Richtung geplant werden kann. Die politischen Gremien werden diesbezüglich auf dem Laufenden gehalten.

V. PROJEKTERGEBNIS

1. Das **Service-Center Metropolregion Rhein-Neckar** ist der ideale Vertragspartner für die Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises:

- es besitzt freie Kapazitäten und kann die RTK-Kommunen schnell aufnehmen;
- es besitzt einen exzellenten Ruf;
- die Kennzahlen sind hervorragend (z. B. Fallabschluss 89,16% in 2017; Forderung ist eine Quote von 65%);
- es gibt 79 Kooperationspartner (Kreise, Kommunen);
- ca. 1,87 Mio. Einwohner im versorgten Gebiet;
- der Betrieb ist wirtschaftlich.

Eine Abordnung, die das Projekt steuert, hat sich vor Ort von der Professionalität des Service-Centers überzeugt. Die Zusammenarbeit soll in Form einer **öffentlich-rechtlichen Vereinbarung** (vgl. **Anlage 1**) begründet werden.

2. Kosten für die 115-Anbindung:

Der Rheingau-Taunus-Kreis und die teilnehmenden kreisangehörigen Kommunen zahlen einen fixen Sockelbetrag und einen variablen Minutenpreis (Anrufaufkommen). Der Sockelbetrag ist abhängig von der Einwohneranzahl der teilnehmenden Kommunen und errechnet sich aus den Fixkosten des Servicecenters. Der Minutenpreis ergibt sich aus den Jahresanrufminuten im Verhältnis zu den variablen Kosten. Die durchschnittliche Rufdauer beträgt ca. 3,0 Minuten.

Sockelbetrag:

Für alle Auftraggeber – Aarbergen, Bad Schwalbach, Eltville, Geisenheim, Heidenrod, Hohenstein, Hünstetten, Idstein, Lorch, Niedernhausen, Oestrich-Winkel, Rüdesheim, Schlangenbad, Taunusstein, Walluf und dem Rheingau-Taunus-Kreis (Stand 2019) – fällt ein Sockelbetrag von 0,10 EUR je Einwohner jährlich an.

- Dieser Sockelbetrag wird **komplett vom Rheingau-Taunus-Kreis übernommen**; dort entstehen Kosten in Höhe ca. 18.000 € (je nach Einwohnerzahl).

Variabler Minutenpreis:

Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden zahlen nach Anrufaufkommen (ohne Sockelbetrag). Die Anrufminuten werden mit dem Minutenpreis von 1,15 EUR (fix) multipliziert. Berechnet werden nur Anrufe, die von den Agenten des Servicecenters angenommen werden.

- Die variablen Anrufkosten werden prozentual nach Einwohnern verteilt und von den teilnehmenden Städten und Gemeinden übernommen.

Rechnungstellung:

Die Auftragnehmerin stellt die Gesamtrechnung an die Stadt Taunusstein. Von dort wird die Rechnung in einer Summe bezahlt.

Die Stadt Taunusstein schlüsselt die Rechnung auf und stellt die jeweiligen Summen den Kommunen / dem Kreis in Rechnung:

- Der Sockelbetrag wird dem Kreis in Rechnung gestellt
- Der variable Minutenpreis wird den Kommunen anteilig ihres Bevölkerungsanteils (gemäß der jeweils aktuellen Daten des Statistischen Landesamtes) in Rechnung gestellt.

Kostenschätzung: Jährliche Kosten für die teilnehmenden Kommunen

Angenommene jährliche Anrufe: 2.000 Stück (**ohne „0“-Aufschaltung**)

Kosten eines Anrufs: 3 Minuten x 1,15 € (Minutenpreis) = 3,45 €

Gesamtkosten aller Anrufe: 3,45 x 2.000 = 6.900 €

Kommune	Einwohnerzahl	Teilnahme	%-Anteil	Kosten pro Kommune
Aarbergen	6.122	ja	3,44%	237,06 €
Bad Schwalbach, Kreisstadt	11.219	ja	6,30%	434,43 €
Eltville am Rhein, Stadt	17.154	ja	9,63%	664,25 €
Geisenheim, Hochschulstadt	11.661	ja	6,54%	451,54 €
Heidenrod	7.947	ja	4,46%	307,73 €
Hohenstein	6.191	ja	3,47%	239,73 €
Hünstetten	10.488	ja	5,89%	406,12 €
Idstein, Hochschulstadt	24.879	ja	13,96%	963,38 €
Kiedrich	4.072	nein	-	-

Die Bevölkerung muss auf die 115 aufmerksam gemacht werden. Je mehr Menschen die 115 nutzen, desto größer ist der Nutzen, den die teilnehmenden Kommunen daraus ziehen. Daher müssen Werbemaßnahmen - idealerweise abgestimmt mit den anderen Teilnehmern des RTK - durchgeführt werden.

Neben Bewerbung auf Briefvorlagen, Newslettern und Websites kommen auch andere Medien wie Plakatierung, Flyer, Radiowerbung etc. in Frage. Der 115-Verbund stellt Werbe-Gadgets wie Kugelschreiber, Post-Ist, Blöcke und auch Vorlagen für Plakate zur Verfügung.

VI. ZUSAMMENFASSUNG

Durch die Teilnahme am 115-Verbund werden nachstehende Zielstellungen erreicht:

- deutlich verbesserte Erreichbarkeit;
- Entlastung der Sachbearbeiter/innen) in den Fachabteilungen von Standardtelefonaten;
- Entlastung der Bürgerbüros von Standardtelefonaten ("Backoffice");
- Erhöhung der Qualität der Telefonate;
- sehr gute Außenwirkung;
- verbesserter Service bei moderaten Kosten.

Frank
Verwaltungsobererrat

Anlagen

Anlage 1: Öffentlich-rechtliche Vereinbarung Service-Center „Metropolregion Rhein-Neckar“
Anlage 2: „Charta für den 115-Regelbetrieb“