öffentlich VL-185/2026

Beschlussvorlage

Datum	Abteilung/ Dienst	Aktenzeichen
12.10.2026	11.3 Zentraler Service	11.80.050

Gremium	Sitzungsdatum	Beratungsaktion	Beratungsergebnis
Kreisausschuss	21.10.2026	Beschluss	beschlossen
Haupt-, Finanz-, Wirtschafts- und Organisationsausschuss	05.11.2026	Empfehlungsbeschluss	
Kreistag	09.11.2026	Beschluss	

Die Mittel stehen im Budget haushaltsrechtlich zur Verfügung	
• PSP / CO	101010702

Anlagem:
1. Öffentlich-Rechtliche Vereinbarung
2. Präsentation

Betreff:
Anbindung an die Behördenrufnummer 115

1 BESCHLUSSVORSCHLAG

Der Lahn-Dill-Kreis tritt dem 115-Verbund bei und schließt zur Anbindung an die Behördenrufnummer 115 eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit der Stadt Wetzlar ab.

2 ZIELE, ALTERNATIVEN UND KONSEQUENZEN

2.1 Ziele:

Durch den Beitritt zum 115-Verbund soll der Bürgerservice deutlich verbessert werden. Anfragen und einfache Anliegen sollen schneller gelöst und behördenübergreifend korrekt weitervermittelt werden.

2.2 Alternative/n zum Beschluss/Entscheidungsvorschlag:

Keine Anbindung an die 115.

2.3 Finanzielle Auswirkungen/Folgekostenbelastungen:

Die Kostenstruktur gestaltet sich wie folgt:

- Kostenbeteiligungspauschale: 4,50 Euro je Anruf
- Kostenobergrenze im 1. Jahr: 11.444 Euro (4,5 Ct./Einwohner)
- Kostenobergrenze ab dem 2. Jahr: 22.888 Euro (9 Ct./Einwohner)
- Bei Überschreitung der Obergrenzen um mehr als 10 % sind ergänzende Preisverhandlungen erforderlich

2.4 Auswirkungen, die Frauen anders oder in stärkerem Maße als Männer betreffen:

-

2.5 Besondere Auswirkungen auf Menschen mit Behinderungen:

Es besteht das Angebot eines Gebärdentelefons.

2.6 Befristung der Regelung/en:

Für die öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird zunächst ein Testzeitraum für 6 Monate festgelegt. Wird die Vereinbarung darüber hinaus verlängert, ist eine Fortführung um mindestens 5 Jahre angestrebt, welches sich automatisch um jeweils 5 Jahre verlängert, sofern nicht 6 Monate zuvor gekündigt wird.

2.7 Auswirkungen auf die demographische Entwicklung im Lahn-Dill-Kreis:

-

2.8 Gibt es unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit eine Alternative, die energie-, ressourceneffizienter oder klimafreundlicher ist?

-

3 BEGRÜNDUNG

Es existiert eine steigende Erwartungshaltung der Bürger an Beratungsleistungen und „24/7 Erreichbarkeiten“. Diese Erwartung kann mit der aktuellen Personalausstattung und Servicezeiten nicht erfüllt werden. Dabei wird sich speziell in der Telefonzentrale eine geringere Erreichbarkeit durch Personalabbau in 2027 einstellen. In Fachabteilungen steigt zudem die Arbeitsbelastung, so dass weniger Zeit für telefonische Beratungen bleibt.

Die Behördennummer 115 ist eine zentrale telefonische Auskunftsstelle, über die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland Antworten zu Verwaltungsleistungen aller Ebenen erhalten. Sie dient dazu, den Zugang zur öffentlichen Verwaltung zu vereinfachen, indem sie Zuständigkeiten klärt, häufige Fragen direkt beantwortet und bei Bedarf an die richtige Stelle weitervermittelt.
Durch eine Anbindung an das Servicecenter Mittelhessen (betrieben durch die Stadt Wetzlar) könnte ein höherer Service gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern geleistet werden:

- Erreichbarkeit montags bis freitags von 8-18 Uhr, d.h. 50 Stunden pro Woche
- Beantwortung eines großen Teils der Anrufe durch das Servicecenter im Erstkontakt
- Sofern keine abschließende Klärung im Erstkontakt: Garantie einer Rückmeldung innerhalb von drei Tagen

Der Beitritt zur 115 verbessert den Bürgerservice messbar, löst Anfragen schneller und vereinfacht den Zugang zur Verwaltung deutlich. Der Telefonkanal wird professionalisiert, da es ein Qualitätsmanagement im Sinne der Dokumentation der Anzahl der Anrufe, Anliegen, Dauer und Bedarfe gibt, welche als Grundlage für organisatorische oder politische Entscheidung dienen können.
Darüber hinaus bleibt im Gegensatz zu einer Telefon-KI die menschliche Nähe erhalten, was den Vorteil hat, dass die vermittelten Auskünfte überprüft werden, um Falschaussagen zu verhindern.

Teil des 115-Verbundes sind im Lahn-Dill-Kreis: Wetzlar, Dillenburg, Breitscheid, Haiger und Hüttenberg. In Hessen sind folgende Landkreise vertreten: LK Fulda, Main-Taunus-Kreis, Rheingau-Taunus-Kreis, LK Offenbach, LK Bergstraße, LK Groß-Gerau, LK Darmstadt-Dieburg und Vogelsbergkreis.

gez.: Frank Inderthal
Erster Kreisbeigeordneter

ABWEICHENDER BESCHLUSS: (bei Abweichung von der Beschlussempfehlung vom Sitzungsdienst auszufüllen)