



Vorlage

Stadt Leun, Bahnhofstraße 25, 35638 Leun

Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 "Wetzlar/Mittelhessen"; Interkommunale Zusammenarbeit mit der Stadt Wetzlar

Erstellt von:
Arnd Pauker

Datum:
02.03.2023

Haushaltsmittel sind vorhanden:

ja

nein

entfällt

Beratungsfolge	Termin	TOP	Beratungsaktion
Magistrat der Stadt Leun	07.03.2023		beschließend
Finanzausschuss	16.03.2023		vorberatend
Stadtverordnetenversammlung der Stadt Leun	27.03.2023		beschließend

Sach- und Rechtslage:

Die Rufnummer "115" ist die eine einheitliche Behördenrufnummer für alle Bürgerinnen und Bürger in ganz Deutschland. Als Serviceleistung erhalten anrufende Bürgerinnen und Bürger bei der 115 eine freundliche und verbindliche Auskunft.

Vielfältige bzw. häufig gestellte Fragen z.B. zum Personalausweis, Reisepass, zu Urkunden des Standesamtes, zu Sozialhilfe- und Wohngeldangelegenheiten, sowie zur Rentenversicherung werden schnell, zuverlässig und kostengünstig für die Bürger und Bürgerinnen von einem Servicecenter beantwortet.

Ende Oktober 2018 hat ein gemeinsamer Termin mit dem Landrat und Vertretern der Kommunen des Lahn-Dill-Kreises (Wetzlar, Herborn, Haiger und Dillenburg) im Servicecenter der Behördennummer 115 in Frankfurt stattgefunden. Der Lahn-Dill-Kreis brachte schließlich zum Ausdruck, dass von deren Seite kein Interesse an der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 für das gesamte Kreisgebiet bestehe. Zunächst entstand der Grundgedanke mit den Kommunen, welche ein allgemeines Interesse an der Anbindung an die einheitliche Behördennummer 115 aufzeigen, eine Aufschaltgemeinschaft zu bilden.

Am 24.10.2020 teilte die Stadt Wetzlar nunmehr mit, dass das Projekt weiter fortgeschritten sei und die Stadt Wetzlar sich dazu entschieden habe, ein eigenes Servicecenter für die Behördenrufnummer 115 Wetzlar/Mittelhessen aufzubauen. Das Servicecenter ist somit im I. Quartal 2021 an den Start gegangen. An das Servicecenter können sich sukzessive weitere Städte und Gemeinden aus dem Lahn-Dill-Kreis, sowie anderen Landkreisen aus Mittelhessen anschließen, um auch deren Bürgern die Vorteile der Rufnummer 115 anbieten zu können.

Grundvoraussetzung hierfür ist der Abschluss einer Vereinbarung zur Interkommunalen Zusammenarbeit mit der Stadt Wetzlar als Betreiber des Servicecenters. Dieser Beschluss ist von der Stadtverordnetenversammlung zu fassen. Das Servicecenter in Wetzlar bietet folgende Dienstleistungen verbindlich an: Erreichbarkeit montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr. 75 Prozent der 115- Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch Mitarbeitende angenommen, 65 Prozent der 115-Anrufe bzw. Anfragen werden beim ersten Kontakt umfassend beantwortet. Wenn nicht, erfolgt eine Rückmeldung für den Anrufenden durch das Servicecenter innerhalb von 24 Stunden (während der genannten Servicezeiten).

Für die Stadt Leun würde die Zusammenarbeit mit der Stadt Wetzlar eine Vielzahl an Vorteilen mit sich bringen. Die Stadt Leun benötigt keine eigene IT-Infrastruktur, hat keinen Aufwand für IT-Support und benötigt kein zusätzliches eigenes Personal mehr für die durch das Servicecenter erbrachten Dienstleistungen. Durch die Kooperation und die Beteiligung an dem 115-Servicecenter der Stadt Wetzlar werden immer tagesaktuelle Auskünfte zu behördlichen Leistungen/Angeboten gegeben, die Kundinnen und Kunden sowie die Bürgerschaft erhalten dadurch eine schnelle und umfassende Auskunft. Ein telefonischer Erstkontakt unter der Rufnummer 115 ist für die beteiligten Städte- und Gemeinden jederzeit sichergestellt (50 Stunden pro Woche). Die bisherige Erreichbarkeit der Stadtverwaltung über die Telefonnummer 9144-0 bleibt darüber hinaus weiterhin bestehen.

Aufgrund der genannten Vorteile erachtet die Verwaltung eine Beteiligung an dieser interkommunalen Zusammenarbeit als Chance, einen noch innovativeren und effizienteren Bürgerservice sicherstellen zu können.

Die Präsentation zur Vorstellung der einheitlichen Behördenrufnummer 115, sowie ein Entwurf der öffentlich/rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Wetzlar sind als Anlage beigefügt.

Finanzielle Auswirkungen:

Durch die Umlage der Gesamtkosten für den Betrieb des Servicecenters entfallen auf die Stadt Leun folgende Kosten:

Die Kostenbeteiligungspauschale beträgt 4,50 € je Anruf. In der Vereinbarung würde ein Höchstbetrag für das erste Jahr sowie ein Höchstbetrag für das zweite Jahr festgesetzt. Für das erste Jahr ist ein Grundbetrag von 4,5 Ct. /Einwohner und für das zweite Jahr 9 Ct. /Einwohner vorgesehen. Nach der Einwohnerstatistik hat Leun derzeit 5.861 Einwohner (Stand Dezember 2022).

Somit würde sich ein Höchstbetrag von rd. 263,75 € im ersten Jahr und 527,49 € im zweiten Jahr ergeben.

Beschlussvorschlag:

Die Stadtverordnetenversammlung der Stadt Leun beschließt, eine "Interkommunale Zusammenarbeit" mit der Stadt Wetzlar bezüglich der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 "Wetzlar Mittelhessen".

Anlage(n):

1. Folie 1
2. Antrag_Beitritt als Informationsbereitsteller
3. ÖRV 115 Wetzlar
4. Servicevereinbarung Anlage 1 Ansprechpartner mit Notfall
5. Servicevereinbarung für Kooperationspartner