



# Kooperation im 115 „Servicecenter Mittelhessen“

**Zusammenkommen ist ein Beginn,  
zusammenbleiben ist ein Fortschritt,  
zusammenarbeiten ist ein Erfolg.**

Henry Ford





# Ausgangslage

- OZG-Umsetzung → weniger persönliche Vorsprachen, aber voraussichtlich mehr Anrufe.
- Steigende Erwartungshaltung der Bürger an Beratungsleistungen und „24/7 Erreichbarkeiten“.
- Telefonzentralen sind häufig unzureichend besetzt.
- Personelle Engpässe werden oft mit Azubis kompensiert, die aber selten Beratung leisten können.
- In Fachabteilungen steigt die Arbeitsbelastung, so dass weniger Zeit für telefonische Beratungen bleibt.



# Zielsetzung

- **Zentralisierung der Beratungsleistungen** und Erstkontakte auf „115 Mittelhessen/Wetzlar“.
- **Professionalisierung** des Telefonkanals durch dynamische Weiterentwicklung.
- Bürgerfreundliche und serviceorientierte Erreichbarkeit für **50 Stunden pro Woche** unter einer Nummer.
- **Unbürokratischen Erstkontakt** zu Kunden.
- **Menschliche Nähe** erhalten.
- **Verbindlichkeit und Verlässlichkeit** für Kunden.
- Angebot eines **Gebärdentelefons**.

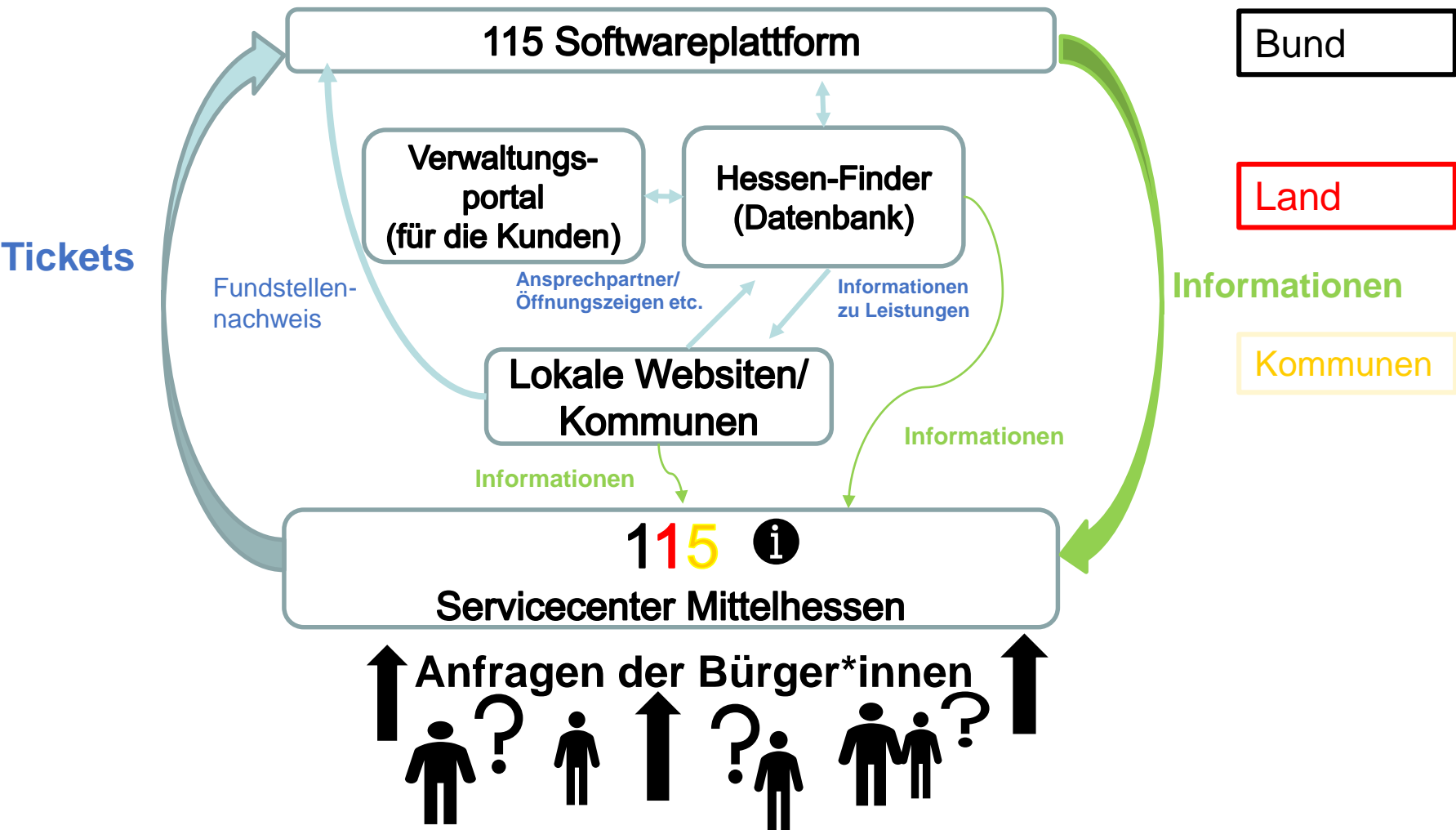


# Zielsetzung

- **Qualitätsmanagement** des Telefonkanals (Anzahl der Anrufe, Anliegen, Dauer, Bedarfe) als Grundlage für organisatorische/politische Entscheidungen
- **Entlastung der Fachebene** „im Hintergrund“
- **Sicherstellung des kommunalen Beratungsauftrags**
- Entwicklung von **115-Spezialisten**
- Bereitstellung / Pflege einer **einheitlichen Wissensbasis**
- **Sicherstellung einer ad hoc Kommunikation** bei lokalen kommunalen Ereignissen (z. B. akute Straßensperrungen)



# Der Informationsfluss im Überblick





# Das „115 Serviceversprechen“

- Montag bis Freitag von **8 – 18 Uhr** erreichbar.
- **65 Prozent der 115-Anrufe** werden beim ersten Kontakt (1st Level) **komplett beantwortet**.
  - Das **Servicecenter Mittelhessen** in Wetzlar hat **2022 85%** erfolgreich beim ersten Kontakt beantwortet.
- Alle anderen erhalten **innerhalb von drei Tagen eine Rückmeldung** durch die Fachabteilung (2nd Level), je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.



# Umsetzung – Der Weg zum Ziel

- Rahmenbedingungen im Dialog sicherstellen
  - **Hessen-Finder aktuell halten** (ggf. als Schnittstelle zwischen kommunaler Website und Hessen-Finder)
  - **Leistungsbeschreibungen aktuell halten** auf der kommunalen Website (für lokale Angebote)
  - **Fundstellennachweis** für die bundesweite 115 Softwareplattform zum Abruf der lokalen Angebote
  - **Zentrales 115-Mail-Postfach**
- Antrag Beitritt 115-Verbund BMI
- Abschluss einer Kooperations- und Servicevereinbarung
- Testbetrieb
- Start des Echt-Betriebes
- Öffentlichkeitsarbeit



# Vorteile für Kooperationspartner

- Keine eigene IT-Infrastruktur nötig
- Kein Aufwand für IT-Support
- Kein eigenes Personal für die Leitung und Organisation des Centers
- Kein Arbeitsplatz für Telefonisten nötig
- Werbedesigns stehen zur Verfügung
- Aktuelle Auskünfte zu behördlichen Leistungen
- Schnelle Verfügbarkeit von Informationen





# Vorteile für Kooperationspartner

- Erstkontakt ist jederzeit sichergestellt  
– **50 Stunden pro Woche.**
- Reduktion der Anrufer, die auf der „0“ anrufen.
- Geringe Kosten für die Partnerschaft durch Umlage der Kosten.
  - 0,045 € pro Einwohner pro Jahr im 1. Jahr
  - 0,09 € pro Einwohner pro Jahr im 2. Jahr



# Vorteile (ein Ausblick)

- Terminvereinbarungen für Kunden
- Telefonische Betreuung & Hilfestellung bei den OZG-Prozessen
- Stetige Weiterentwicklung im 115 Verbund
  - Chatbot
  - Videoberatung
  - Telefonbot außerhalb der Dienstzeiten



# Rückfragen gerne an

**Boris Falkenberg**

Leiter Ordnungsamt

Telefon: 06441 99-3200

E-Mail: [boris.falkenberg@wetzlar.de](mailto:boris.falkenberg@wetzlar.de)

**Karsten Knorre**

Leiter 115 Servicecenter

Telefon: 06441 99-3241

E-Mail: [karsten.knorre@wetzlar.de](mailto:karsten.knorre@wetzlar.de)