



## Beschlussvorlage

Nr: 2018/99

Aktenzeichen	St01
Dezernat / Fachbereich	Stabstelle
Vorlagenerstellung	Gerhard Bönninghaus

Verfahrensgang	Termin
Magistrat	09.07.2018

### Bereitschaft des Beitritts zum 115-Verbund

### Beschlussvorschlag

1. Die Stadt Oestrich-Winkel strebt einen Beitritt zum 115-Verbund an.
2. Hierzu nimmt sie am 115-Projekt der Kommunen im RTK teil.
3. Nach der ersten Meilenstein-Entscheidung (eigenes Service-Center im RTK oder „Andocken“ an bestehendes Service-Center) legt die Verwaltung dem Magistrat einen detaillierten Plan für das weitere Vorgehen vor.
4. Der Magistrat der Stadt Oestrich-Winkel behält sich die endgültige Entscheidung über die weitere Teilnahme am 115-Projekt bis zur Vorlage eines detaillierten Planes vor.

### Sachverhalt

#### 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 sollten 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.

### **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 nimmt das Anliegen entgegen. Zur Beantwortung zieht der Agent die 115-Wissensdatenbank und den Hessenfinder sowie weitere Informationsquellen zu Rate. Ca. 80% der Anfragen werden im Erstkontakt beantwortet. Bei den verbleibenden 20% der Anrufe fragt der Agent bei dem/der zuständigen Mitarbeiter/in 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.

### **Infrastruktur**

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.

Die 115 entfaltet dann ihre maximale Wirkung, wenn die zentralen Rufnummern der Teilnehmer auf die 115 umgeschaltet werden. Für die Stadt Oestrich-Winkel wäre das die Rufnummer 992-0, die dann nicht mehr die Infotheke, sondern das 115-Service-Center entgegennimmt. Da die 115-Agents erkennen, aus welchem Vorwahl-Bereich ein Anrufer kommt können sie sich entsprechend melden, z. B. als „Service-Center Oestrich-Winkel“ oder „Service Center Bad Schwalbach“.

### **Vorteile für die Bürger/innen Oestrich-Winkels**

- Erreichbarkeit der Verwaltung: Mo-Fr, 8-18 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 weiterverbunden werden müssen, direkt zur Zufriedenheit des/der Kunden/innen erledigt werden.
- Verständliche und zuverlässige Auskünfte: Die 115 verwendet nur von den Teilnehmern qualitätsgesicherte Informationen. Die Agents sind Profis mit entsprechender Schulung und können auch bei schwierigen Anliegen oder schwierigen Kunden den richtigen Ton treffen.

### **Vorteile für die Stadtverwaltung Oestrich-Winkel**

- Entlastung der Fachabteilungen: 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 Sachbearbeiter/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 Infotheke des Bürgerbüros angenommen. Diese ist jedoch auch gleichzeitig die erste

Ansprechpartnerin für die Kunden/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 Oestrich-Winkeler Service-Orientierung. Durch das 115-Service Center wird der Service für Telefonkunden von Vor-Ort-Kunden getrennt: Die Mitarbeiter/innen der Infotheke können sich ohne Störung auf die Vor-Ort-Kunden konzentrieren. Dadurch erfahren die Kunden eine höhere Wertschätzung.

- Aufrechterhaltung der Servicebereitschaft bei Personalausfällen: Bei hohen Personalausfällen ist der Telefonservice eines der ersten Dinge, die quantitativ und qualitativ zurückgefahren werden. In solchen Situationen kann es schwierig sein, die Stadtverwaltung telefonisch zu erreichen. Dies führt zu einer berechtigten Unzufriedenheit bei den Bürgern/innen. 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 ein 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 Stadtverwaltung Oestrich-Winkel kann ihre Reputation als innovativer und serviceorientierter Dienstleister durch die 115 herausstellen.
- 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.

### **Projekt**

Es wird ein Projekt, das alle Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises einschließlich des Kreises selbst umfasst, gestartet. Ziel ist es mit möglichst allen Kommunen des RTK geschlossen dem 115-Verbund beizutreten. Das Land Hessen hält Fördermittel für Interkommunalen Zusammenarbeit mit dem Ziel des 115-Beitritts bereit.

Das Projekt wird von der Stadt Taunusstein zentral gesteuert. Hierdurch wird sichergestellt, dass alle Kommunen an einem Strang ziehen, 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.

### **Weiteres Vorgehen**

In einem ersten Schritt wird überprüft, welche Kommunen am dem Projekt teilnehmen wollen und wie hoch das zu erwartende Anrufvolumen ist. Diese Zahl wird maßgeblich davon beeinflusst, ob und bei welchen zentralen Rufnummern eine Aufschaltung auf die 115 angestrebt wird.

Die Gesamtsumme der zu erwartenden Anrufe entscheidet über den weiteren Verlauf des Projektes:

- 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.
- 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.

Nach der oben genannten Auswertung wird eine weitere Magistratsvorlage erstellt, die dann neben einem konkreten Zeitplan weitere Angaben zu Kosten etc. enthalten wird.

Die 115 ist ein Gewinn-Gewinn-Projekt sowohl für die Bürger/innen als auch für die Stadtverwaltung Oestrich-Winkel.

## **Finanzielle Auswirkungen**

Die Kosten werden noch ermittelt und bei einer endgültigen Entscheidung über die Teilnahme vorgelegt.

## **Anlage(n)**

-

Oestrich – Winkel, 04.07.2018

Dezernatsleiter I

Dezernatsleiter II