Stadt Oestrich-Winkel
im Rheingau

OESTRICH-WINKEL
IM RHEINGAU

Beschlussvorlage
Nr: 2019/73

Aktenzeichen	St01
Dezernat / Fachbereich	Stabstelle
Vorlagenerstellung	Gerhard Bönninghaus

Verfahrensgang	Termin
Magistrat	27.05.2019
Stadtverordnetenversammlung	03.06.2019

Beitritt zum 115-Verbund und zum Service-Center Rhein-Neckar

Beschlussvorschlag

Die Stadt Oestrich-Winkel tritt dem 115-Verbund bei und schließt sich vorerst dem Service-Center Rhein-Neckar an. Die auf die Stadt entfallenden Kosten (s.u.) werden außerplanmäßig zur Verfügung gestellt.

Sachverhalt

Auf den beigefügten Beschluss 2018/99 des Magistrats vom 09.07.2018 wird verwiesen.

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 bedie-

nen 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 Personalengpässen: 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.

Die Stadt Taunusstein übernimmt die Organisation für die angeschlossenen Gemeinden und stellt vorerst das Personal zur Verfügung.

Derzeit lohnt es sich noch nicht, ein eigenes Service-Center zu gründen. Hierfür wäre erheblicher Personal-, Schulungs, Software- und Raumbedarf erforderlich. Daher wurden von bestehenden Service-Centern Angebote eingeholt. Das Service-Center Rhein-Neckar wurde wegen des Preises, der Qualität und der Erfahrung ausgewählt.

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 65%);
- Es gibt 79 Kooperationspartner (Kreise, Kommunen);
- Ca. 1,87 Mio. Einwohner im versorgten Gebiet;
- Der Betrieb ist wirtschaftlich.

Eine Abordnung der Stadt Taunusstein, die das Projekt steuert, hat sich vor Ort von der Professionalität des Service-Centers überzeugt. Die Zusammenarbeit wird in Form einer Öffentlich-Rechtlichen-Vereinbarung (Anlage) begründet.

<u>Zeitplan:</u>
Angestrebt wird, dass der Betrieb zum 01.08.2019 aufgenommen wird. Durch die parlamentarische Sommerpause und die Urlaubszeit ist jedoch ein späterer Beginn realistisch.

Ein Beschluss der Stadtverordnetenversammlung ist erforderlich, um die zur Verfügung stehenden Fördermittel des Landes abrufen zu können. Ohne diesen Beschluss ergeben sich erfahrungsgemäß Nachfragen und weitere Verzögerungen.

Finanzielle Auswirkungen

Kostenschätzung: Jährliche Kosten für die teilnehmenden Kommunen

Die Kosten setzen sich aus einem Sockelbetrag und laufenden Gesprächsgebühren zusammen. Den Sockelbetrag von 0,10 EUR/Einwohner übernimmt komplett der Rheingau-Taunus-Kreis.
Die gesprächsabhängigen Kosten berechnen sich wie folgt:

Angenommene jährliche Anrufe: 2000 Stück
Kosten eines Anrufs: 3 Minuten x 1,15 € (Minutenpreis) = 3,45 €
Gesamtkosten aller Anrufe: 3,45 x 2000 = 6900 €

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	-	-
Lorch, Stadt	3.825	ja	2,15%	148,11 €
Niedernhausen	14.831	ja	8,32%	574,29 €
Oestrich-Winkel, Stadt	11.962	ja	6,71%	463,20 €
Rüdesheim am Rhein, Stadt	10.005	ja	5,61%	387,42 €
Schlangenbad	6.463	ja	3,63%	250,26 €
Taunusstein, Stadt	29.895	ja	16,78%	1.157,61 €
Waldems	5.158	nein	-	-
Walluf	5.549	ja	3,11%	214,87 €
Rheingau-Taunus-Kreis gesamt	187.421			

Einwohner der Teilnehmer **178 191** **100,00%**
Einwohnerdaten:
Stand 30. Sept. 2018 statistisches Landesamt

Je nach Bekanntheitsgrad und entsprechender Nutzung des 115-Services kann die Anrufzahl (und damit die Kosten) schwanken. Erfahrungswerte zeigen, dass selbst bei intensiver Bewerbung der 115 eine Anrufanzahl von 4000 Stück pro Jahr für alle Teilnehmer insgesamt nicht überschritten werden wird.

Sonstige Kosten:
Für die Weiterleitung von Tickets (Anliegen, die die 115 nicht selbständig lösen kann und daher an die jeweilige Verwaltung weiterleitet), nutzt das Service Center das NDB („Netz des Bundes“). Dies ist eine sichere, verschlüsselte Verbindung zwischen Behörden. Für Hessische Kommunen wird die Verbindung über die ekom21 bereitgestellt. Die Kosten hierfür sind von der Bevölkerungszahl der Kommune abhängig. In der letzten Zeit hat die Bedeutung des Datenschutzes erheblich zugenommen, daher ist die Frage einer sicheren Verbindung der Behörden untereinander auch außerhalb der 115 ein relevantes Thema.

Die Kosten dafür dürften sich auf maximal 500 EUR/Jahr belaufen.

Insgesamt wird mit einem finanziellen Aufwand von rd. 2.000 EUR gerechnet, selbst wenn der auf Oestrich-Winkel entfallende Anteil mit zunehmender Anrufzahl steigt.

Anlage(n)

1. Öffentlich-rechtliche Vereinbarung 115
2. Grundsatzbeschluss

Oestrich – Winkel, 16.05.2019

Dezernatsleiter