

Vorlage an die
Stadtverordnetenversammlung

Drucksache	
- öffentlich -	
DS-360/21-26	
Datum	30.01.2023

Beratungsfolge	Termin	Beratungsaktion
Magistrat	09.05.2023	beschließend
Haupt- und Finanzausschuss	13.06.2023	beschlussempfehlend
Stadtverordnetenversammlung	22.06.2023	beschließend

Betreff:

Teilnahme an der Servicenummer 115 im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau

Der Magistrat leitet der Stadtverordnetenversammlung nachstehende Vorlage zur Beschlussfassung zu:

Beschlusstext:

1. Im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau beteiligt sich die Stadt Rüsselsheim am Main an der Servicenummer 115 der Stadt Frankfurt.
2. Der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß Anlage 1 wird zugestimmt.
3. Herr Oberbürgermeister Bausch und Herr Bürgermeister Grieser werden ermächtigt die öffentliche-rechtliche Vereinbarung zu unterzeichnen.

Begründung:

A. Ziel

Ziel der Vorlage ist es, den erforderlichen Beschluss der Stadtverordnetenversammlung zur Beteiligung im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau an der Servicenummer 115 der Stadt Frankfurt zu erlangen.

B. Ausgangslage

Der Kreisausschuss des Kreises Groß-Gerau hat im August 2019 dem Übergang der D115 vom Pilotbetrieb in den Regelbetrieb, durchgeführt vom Servicecenter der Stadt Frankfurt, zugestimmt.

Die Pilotphase hat gezeigt, dass der Behördenruf 115 von den Bürgerinnen und Bürgern der Region sehr positiv angenommen wird. Bereits im ersten Jahr haben rund 2.500 Bürgerinnen und Bürger des Kreises Groß-Gerau davon Gebrauch gemacht. Im ersten Halbjahr 2019 gab es bereits 1.350 Nutzerinnen und Nutzer.

In dem mehrjährigen Testbetrieb hat sich auch gezeigt, dass sowohl der Hessenfinder als auch die Webseiten der angeschlossenen Kommunen auf dem neuesten Stand sind. Der Servicecenter Frankfurt musste keine Tickets wegen mangelnder Beauskunftung eröffnen.

Durch die Beteiligung am Servicecenter Frankfurt haben die Bürgerinnen und Bürger – deutschlandweit – die Möglichkeit, telefonische Auskünfte über die Kreis-/Stadt- und Gemeindeverwaltungen zu erhalten. Fragen nach Zuständigkeiten, Örtlichkeiten, Öffnungszeiten oder notwendigen Unterlagen können so vorab beantwortet werden. Kundenanliegen werden zielgerichtet telefonisch oder per Mail durch das Center weitergeleitet. Durch die Beteiligung am Servicecenter wird eine telefonische Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr garantiert. Nach den bisherigen Erfahrungen des Service-Centers Frankfurt konnten rund 90% der Anrufe direkt im Servicecenter bearbeitet werden. Es mussten also nur rund 10% an die Kommune zur weiteren Bearbeitung abgegeben werden. Dies bedeutet eine erhebliche Entlastung der Kommunen, da ein Großteil der telefonischen Anfragen, bevor sie die Verwaltung erreichen, bereits bearbeitet wurden.

Der Beitritt des Kreises Groß-Gerau zum Servicecenter der Stadt Frankfurt beinhaltet auch den Zugang der Kreiskommunen des Kreises zur D115. Die Stadt Kelsterbach hat bereits eine eigene Vereinbarung mit dem Main-Taunus-Kreis geschlossen.

Die Teilnahme am Projekt 115 bietet insbesondere Menschen mit Sehbehinderung oder Leseschwäche eine Möglichkeit besser am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Hier stehen insbesondere ältere Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund im Fokus. Migranten können häufig deutsch sprechen jedoch noch nicht lesen. In diesem Fall hilft die 115, da hier keine Lesevoraussetzung besteht. Die 115 wird deshalb langfristig strategisch auch als Zugang für Menschen zum eGovernment gesehen, für die das Internet ansonsten eine Hürde darstellen würde. Die 115 wird deshalb auch ein wichtiger Bestandteil bei zukünftigen eGovernment-Strategien sein.

Um einen Mindestqualitätsstandard sicher zu stellen, wird der Kreis mit jeder kreisangehörigen Kommune, die noch keine anderweitige vertragliche Verpflichtung eingegangen ist und sich anschließen möchte, eine entsprechende Verwaltungsvereinbarung abschließen.

Die Kosten nach den tatsächlichen Anruferzahlen vom 01.10.2017 bis 31.12.2018 wurden vom Land Hessen übernommen. Eine Förderung im Rahmen der Interkommunalen Zusammenarbeit ist nicht zu erwarten, da das Projekt keinen Modellcharakter mehr hat. Seit dem 01.01.2019 werden die Kosten vom Kreis Groß-Gerau übernommen.

Die Stadt Frankfurt rechnet mit dem Kreis Groß-Gerau seit Jahresende 2019 nach den tatsächlichen Anruferzahlen ab. Für die erfassten Anrufe werden von der Stadt Frankfurt 4,50 Euro pro Call in Rechnung gestellt. Dieser Betrag beinhaltet sowohl die Personal- als auch die Sachkosten der Stadt Frankfurt für den Betrieb des D115-Servicecenters.

Die Einrichtung eines eigenen Service-Centers erscheint wirtschaftlich wenig effizient. Die Personal- und Sachkosten eines eigenen Servicecenters übersteigen den Kostenbeitrag für die Stadt Frankfurt um ein Vielfaches.

C. Problem

Die Stadt Rüsselsheim am Main beteiligt sich bereits seit 2017 an der Servicenummer D115. Wie bereits dargestellt, wurden die Kosten zunächst vom Land Hessen und im Anschluss vom Kreis Groß-Gerau übernommen. Bei einer Überprüfung hat die Aufsichtsbehörde festgestellt, dass zur weiteren Nutznießung eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung erforderlich ist. Aus diesem Grund hat die Aufsichtsbehörde bereits im Jahr 2019 den Kreis Groß-Gerau aufgefordert, alle kreisangehörigen Kommunen, die bereits den Service der D115 nutzen, eine Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau gemäß Beschlussziffer 1 abzuschließen. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde das Projekt zunächst nicht weiterverfolgt. Erst im Laufe des Jahres 2022 wurde das Projekt wieder aufgegriffen. Da die öffentliche-rechtliche Vereinbarung (Anlage 1) in der vorliegenden Form bereits in 2019 mit der Aufsichtsbehörde abgestimmt wurde, ist diese auf dem Stand von 2019. Eine Aktualisierung ist nicht möglich, da

alle Kommunen, die sich an dem Projekt beteiligen, eine gleichlautende öffentliche-rechtliche Vereinbarung unterzeichnen müssen. Da bereits einige Kommunen die öffentliche-rechtliche Vereinbarung vor Monaten abgeschlossen haben, ist eine Änderung ausgeschlossen.

D. Lösung

Um die formalen Anforderungen zur Beteiligung im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau an der Servicenummer 115 der Stadt Frankfurt rückwirkend zu erfüllen, stimmt die Stadtverordnetenversammlung der öffentlichen-rechtlichen Vereinbarung gemäß Anlage 1 auf dem Stand von 2019 zu.

E. Finanzierung

Für die Stadt Rüsselsheim am Main entstehen bei der Beteiligung im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau an der Servicenummer 115 der Stadt Frankfurt keine Kosten, da diese gemäß § 1 der beigefügten öffentlichen-rechtlichen Vereinbarung von dem Kreis Groß-Gerau getragen werden.

Rüsselsheim am Main, den 09.05.2023

Udo Bausch
Oberbürgermeister