

Beschlussvorlage Gemeindevertretung

Vorlage Nr.: GVER/015/2019

Haupt- und Finanzabteilung
Birgit Schwing
Datum: 14.05.2019

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss
Gemeindevertretung

05.06.2019
11.06.2019

Betreff

Beitritt zum 115-Verbund

Beschlüsse

24.04.2019

Gemeindevorstand

Der Gemeindevorstand der Gemeinde Hohenstein empfiehlt der Gemeindevertretung der Vorlage A1/030/2019 (Beitritt zum 115 Verbund) in der vorgelegten Form zuzustimmen. einstimmig beschlossen

05.06.2019

Haupt- und Finanzausschuss

Wird mündlich vorgetragen

Beschlussvorschlag

Die Gemeindevertretung der Gemeinde Hohenstein beschließt dem 115 Verbund bei zutreten.

Begründung

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.

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.

Vorteile für die Bürger/innen der Gemeinde Hohenstein

- 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 Gemeinde Hohenstein

- 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 das Bürgerbüro 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 Hohensteiner Service-Orientierung. Durch das 115-Service Center wird der Service für Telefonkunden von Vor-Ort-Kunden getrennt: Die Mitarbeiter/innen des Bürgerservices 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 Gemeindeverwaltung 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.

- 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.

Projektübersicht

Es wurde ein Projekt, das nahezu alle Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises einschließlich des Kreises selbst umfasst, gestartet. Ziel war es mit möglichst vielen Kommunen des RTK geschlossen dem 115-Verbund beizutreten.

Das Projekt wird von der Stadt Taunusstein zentral gesteuert. Hierdurch wird sichergestellt, dass alle Kommunen an einem Strang ziehen und effizient zusammenarbeiten. Abgesehen von den Gemeinden Waldems und Kiedrich haben alle Kommunen ihr Interesse an der 115 bekundet.

Für den weiteren Fortgang des Projektes sind zwei Schritte geplant:

1. Das Aufschalten der Kommunen an den 115-Verbund über ein bereits bestehendes Service-Center, um die 115-Erreichbarkeit sicherzustellen.
2. Den Aufbau eines eigenen Service-Center im Rheingau-Taunus-Kreis, um zusätzlich zur 115 die zentralen Rufnummern der Verwaltungen auf das Service-Center umzuleiten.

Diese Vorlage behandelt ausschließlich den ersten Schritt. Für den zweiten Schritt sind umfangreiche Analysen und Kostenbetrachtungen notwendig, bevor das weitere Vorgehen in dieser Richtung geplant werden kann. Die politischen Gremien werden diesbezüglich auf dem Laufenden gehalten.

Ergebnis des Projektes

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.

Kosten für die 115-Anbindung:

Der Rheingau-Taunus-Kreis und die teilnehmenden kreisangehörigen Kommunen zahlen einen fixen Sockelbetrag und einen variablen Minutenpreis (Anrufaufkommen). Der Sockelbetrag ist abhängig von der Einwohneranzahl der teilnehmenden Kommunen und errechnet sich aus den Fixkosten des Servicecenters. Der Minutenpreis ergibt sich aus den Jahresanrufminuten im Verhältnis zu den variablen Kosten. Die durchschnittliche Rufdauer beträgt ca. 3,0 Minuten.

Sockelbetrag:

Für alle Auftraggeber - Gemeinde Aarbergen, Stadt Bad Schwalbach, Stadt Eltville, Stadt Geisenheim, Gemeinde Heidenrod, Gemeinde Hohenstein, Gemeinde Hünstetten, Stadt Idstein, Stadt Lorch, Gemeinde Niedernhausen, Stadt Ostrich-Winkel, Stadt Rüdesheim, Gemeinde Schlangenbad, Stadt Taunusstein, Gemeinde Walluf und dem Rheingau-Taunus-Kreis (Stand 2019) - fällt ein Sockelbetrag von 0,10 EUR je Einwohner jährlich an.

- Hierdurch entstehen Kosten in Höhe ca. 18.000 € (je nach Einwohnerzahl).

Dieser Sockelbetrag wird komplett vom Rheingau-Taunus-Kreis übernommen.

Variabler Minutenpreis:

Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden zahlen nach Anrufaufkommen (ohne Sockelbetrag). Die Anrufminuten werden mit dem Minutenpreis von 1,15 EUR (fix) multipliziert. Berechnet werden nur Anrufe, die von den Agenten des Servicecenters angenommen werden.

- Die variablen Anruferkosten werden prozentual nach Einwohnern verteilt und von den teilnehmenden Städten und Gemeinden übernommen.

Rechnungstellung:

Die Auftraggeberin stellt die Gesamtrechnung an die Stadt Taunusstein. Von dort wird die Rechnung in einer Summe bezahlt.

Die Stadt Taunusstein schlüsselt die Rechnung auf und stellt die jeweiligen Summen den Kommunen / dem Kreis in Rechnung:

- Der Sockelbetrag wird dem Kreis in Rechnung gestellt
- Der variable Minutenpreis wird den Kommunen anteilig ihres Bevölkerungsanteils (gemäß der jeweils aktuellen Daten des Statistischen Landesamtes) in Rechnung gestellt.

Kostenschätzung: Jährliche Kosten für die teilnehmenden Kommunen

Angenommene jährliche Anrufe: 2.000 Stück

Kosten eines Anrufs: 3 Minuten x 1,15 € (Minutenpreis) = 3,45 €

Gesamtkosten aller Anrufe: 3,45 x 2.000 = 6.900 €

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 Anruhzahl (und damit die Kosten) schwanken. Erfahrungswerte zeigen, dass selbst bei intensiver Bewerbung der 115 eine Anruhzahl 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.

Für die Gemeinde Hohenstein entstehen Kosten in Höhe von jährlich netto maximal ca. 400 Euro sowie Dienstleistungskosten zur Konfiguration der Verbindung.

Organisation:

In der Anfangsphase fallen nicht unerhebliche organisatorische Tätigkeiten an, wie z. B. die Aktualisierung des Hessenfinders (die aber auch ohne die 115 sichergestellt werden müsste) und das Erstellen von Telefonverzeichnissen.

Diese Tätigkeiten sind von jeder der teilnehmenden Kommunen selbst zu erledigen.

Die Stadt Taunusstein wird, um das Projekt anzuschieben und den Erfolg sicherzustellen, in der anfänglichen Phase der Koordination zwischen Service Center und RTK-Kommunen eine Mitarbeiterin abstellen, die für alle Kommunen das organisatorische Bindeglied zwischen Service-Center und Verwaltung darstellt. Hierdurch wird die Kommunikation erleichtert, die teilnehmenden Kommunen werden entlastet und die Koordination bleibt in einer Hand.

Werbung:

Die Bevölkerung muss auf die 115 aufmerksam gemacht werden. Je mehr Menschen die 115 nutzen, desto größer ist der Nutzen, den die Gemeinde Hohenstein daraus zieht. Daher müssen Werbemaßnahmen - idealerweise abgestimmt mit den anderen Teilnehmern des RTK - durchgeführt werden. Neben Bewerbung auf Briefvorlagen, Newslettern und Websites kommen auch andere Medien wie Plakatierung, Flyer, Radiowerbung etc. in Frage. Der 115-Verbund stellt Werbe-Gadgets wie Kugelschreiber, Post-Ist, Blöcke und auch Vorlagen für Plakate zur Verfügung.

Zusammenfassung:**Durch die Teilnahme am 115-Verbund werden nachstehende Zielstellungen erreicht:**

- deutlich verbesserte Erreichbarkeit;
- Entlastung der Sachbearbeiter(innen) in den Fachabteilungen von Standardtelefonaten;
- Entlastung der Bürgerbüros von Standardtelefonaten ("Backoffice");
- Erhöhung der Qualität der Telefonate;
- Sehr gute Außenwirkung;
- Verbesserter Service bei moderaten Kosten.

Demographie-Check

Keine Auswirkungen

Barrierefreiheit

Keine Auswirkungen

Anlagen (in SessionNet)

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Charta Regelbetrieb