



<b>Beschlussvorlage</b>	Vorlage-Nr: VO/11/074
Federführend:	Status: öffentlich
Büro des Bürgermeisters	Datum: 11.04.2011
	Berichterstatter: Inga Ries
	Vortrag im Rat: Roland Krügel
	Erstellt von: Inga Ries
<b>Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages mit dem Kreis Pinneberg für die Teilnahme an dem D-115-Projekt (einheitliche Behördenrufnummer)</b>	
Beratungsfolge:	
Datum	Gremium
09.05.2011	Hauptausschuss
21.06.2011	Ratsversammlung

**A: Sachbericht****B: Stellungnahme der Verwaltung****C: Prüfungen:**

1. Umweltverträglichkeit

2. Kinder- und Jugendbeteiligung

**D: Finanzielle Auswirkungen****E: Beschlussempfehlung**

Zu A und B: Sachbericht / Stellungnahme der Verwaltung

Ausgangslage

Bundesweit gibt es mehr als 20.000 Behörden auf den Verwaltungsebenen Gemeinden, Kreisen, Länder und Bund. Für diese Behörden sind zahlreiche Rufnummern im Gebrauch. Die Suche nach der zuständigen Behörde und der richtigen Durchwahl zum verantwortlichen Sachbearbeiter für das Anliegen ist mühsam. Zahlreiche Umfragen weisen eine Unzufriedenheit der Bürger mit dem Service der Behörden nach. Als besonders negativ bewerten die Befragten, dass es unklare Zuständigkeiten gibt.

Der bevorzugte Zugang zur Verwaltung ist nach wie vor der telefonische. Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes greifen nur ca. 28% der Bevölkerung auf Websites öffentlicher Stellen zur Informationsbeschaffung zu. Selbst unter den Nutzern behördlicher Internetangebote nimmt das Telefon einen hohen Stellenwert ein. 72% der Internetnutzer nehmen zugleich telefonisch Kontakt auf.

**D 115 allgemein**

Auf dem ersten IT-Gipfel Ende 2006 wurde angeregt, im Rahmen der weiteren Modernisierung von Verwaltungsdienstleistungen eine bundeseinheitliche Servicenummer einzuführen. Am 19. März 2007 hat die E-Government-Staatssekretärrunde den Bund und das Land Hessen mit der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beauftragt.

Die zweijährige Pilotphase ist am 24. März 2009 gestartet. Derzeit ist die D 115 für mehr als 13 Mio. Bürgerinnen und Bürger erreichbar.

Der Leitgedanke der D115 ist, dass der Nutzer unter einer leicht zu merkenden Telefonnummer Auskünfte zu Dienstleistungen der Verwaltungen erhält, unabhängig ob es sich um kommunale Leistungen oder eine Leistung des Landes oder des Bundes handelt. Beauskunftet werden mindestens die TOP 100 Leistungen der öffentlichen Verwaltung. Eine Übersicht ist der Vorlage beigelegt.

Ziel von D115 ist, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit einem Anruf bei der öffentlichen Verwaltung verlässliche Auskunft zu bieten. Unabhängig von lokalen und verwaltungsinternen Zuständigkeiten erhalten Anrufer unter einer leicht zu merkenden Rufnummer schnelle Auskünfte und Hilfestellungen bei Angelegenheiten, die die öffentliche Verwaltung betreffen. Die Teilnehmer am D115- Verbund müssen einheitliche Serviceversprechen erfüllen.

- Die Rufnummer 115 ist von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr erreichbar
- Service Level 75/30 (75% der Anrufe werden in einem Zeitraum von 30 Sek. angenommen)
- Beantwortungsquote von 65% im Erstkontakt
- freundliche und verbindliche Gesprächsqualität
- schnelle Reaktion auf besondere Lage (z.B. Schweinegrippe, Abwrackprämie)
- Anfragen, die über die Vermittlung von Basisinfos hinausgehen, wie beispielsweise detaillierte Fragen zum Steuerbescheid oder zu Bauanträgen, werden von der zuständigen Fachebene zeitnah bearbeitet. Eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 24 Stunden (endgültige Auskunft oder Zwischennachricht)

### **Vorteile von D115**

- Bürgernähe und Bürokratieabbau  
Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erhalten einen direkten, schnellen und einfachen Draht zur Verwaltung
- Verbesserung der Effizienz der Verwaltung  
Fachebene wird für allgemeine Auskünfte wie Öffnungszeiten, benötigte Unterlagen, Gebühren und wiederkehrende Fachfragen weniger beansprucht, da möglichst viele der Anfragen bereits im Erstkontakt durch ein D115-Servicecenter beantwortet werden. Das entlastet die Fachämter und führt zu Kosteneinsparungen.
- Die Verwaltung profitiert von D115, da Prozesse optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können.
- D115 stärkt die Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch der Verwaltungen untereinander.

### **Nachteil von D115**

- Kosten  
Anrufe bei der 115 sind nicht kostenlos. Die Finanzierung der Kosten für die D115-Netzinfrastruktur erfolgt über einen geringen Aufschlag von 3 Cent auf die Minutenpreise des jeweiligen Telekommunikationsanbieters. Mit dem Start des Pilotbetriebs berechnen die meisten Festnetzanbieter insgesamt 7 Cent / Minute. Der Preis für 115-Anrufe aus dem Mobilfunk beträgt in der Regel zwischen 17 und 20 Cent / Minute.  
Eine Absenkung der Tarife und eine Aufnahme der 115 in die Flatrates der Anbieter werden derzeit durch die Projektgruppe D115 geprüft.

## **Bisherige Erfahrungen mit der D 115**

Die Annahmquote lag im Berichtszeitraum bei rund 90 % und zeigt den Anteil der angenommenen Anrufe im Verhältnis zu den angebotenen Anrufen im Servicecenter. Die durchschnittliche Wartezeit, bis ein Anruf durch einen Mitarbeiter angenommen wird, beträgt rund 25 Sekunden. Die Zufriedenheit mit der 115 ist bei den Nutzern außerordentlich hoch. 86 % der Anrufer sind mit der Auskunft, die sie bekommen haben, zufrieden / sehr zufrieden. 97 % der Anrufer sind mit der Freundlichkeit der D115-Mitarbeiter zufrieden. 93 % der D115-Nutzer werden auch zukünftig die 115 wählen. 90 % der D115-Nutzer würden die Nummer weiterempfehlen.

Über 80 % aller Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden durch D115-Mitarbeiter angenommen. Mehr als 80 % aller Anrufe werden im ersten Telefonat fallabschließend durch D115-Mitarbeiter beantwortet. Die Schwerpunkte der Nachfragen liegen mit rund 90 % im kommunalen Bereich.

Im Bereich der telefonischen Weiterleitungen und der Tickets in den D115-Verbund besteht ein großes Potenzial. Die Servicecenter des 2nd Level haben seit Start des Pilotbetriebs kein nennenswertes Anruf- und Ticketvolumen erhalten, da in hohem Maße fallabschließende Antworten durch die Servicecenter des 1st Levels gegeben wurde.

Die Auswertungen der D115-Wissenssuche können als Seismograf der Bevölkerung gesehen werden. Seit Start des Piloten sind die nachfolgenden Themen die Topthemen in der D115-Wissenssuche in alphabetischer Reihenfolge.

Die am häufigsten abgefragten Themen aus dem Wissensmanagement sind:

Elterngeld

Personalausweis / Reisepass

Führerschein

Polizei / Ordnungsamt / Bußgeld

Gewerbe

Schwerbehinderung / Schwerbehindertenausweis

KFZ-Zulassung

Steuern / Finanzamt

Meldeanfrage / -auskunft / -register

Wohngeld

Dabei machen die zehn häufigsten Fragen über 35 % und die 100 häufigsten Fragen über 90 % aller Bürgeranfragen im D115-Verbund aus. Darüber hinaus zeigen sich saisonale Schwerpunkte im Jahr 2009 bei den Top 15-Themen wie die Umweltprämie im Mai, BAföG im Juli bis Oktober, Bußgeld im Juli bis September, Hundesteuer im Mai, Juni und August, Kindergeld und Rente im Mai und Juni, Neue Influenza („Schweinegrippe“) im Mai, Juni und November, sowie Visum / Aufenthalt im Juli und August und Wahlen im September. Aus der systematischen Auswertung der Bürgerbedürfnisse können relevante Steuerungsentscheidungen für Politik und Verwaltung abgeleitet werden.

Neben der großen Zustimmung der Anrufer zu D115 wurde aber auch in dem ersten Pilotjahr deutlich, dass weitere Informationen über den 115-Service in der Öffentlichkeit platziert werden müssen, um den Bekanntheitsgrad bei Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft weiter zu erhöhen

## **Ausgangslage im Kreis Pinneberg**

Im Kreis Pinneberg sind acht Stadtverwaltungen, drei Gemeindeverwaltungen, fünf Amtsverwaltungen und eine Kreisverwaltung ansässig. Daneben haben noch verschiedene Landes- und Bundesbehörden eine Außenstelle im Kreis Pinneberg. Die Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten sind für einen Außenstehenden schwer zu erkennen. Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr unterschiedlich geregelt. Außerdem unterscheidet sich die Qualität der Auskünfte in den Telefonzentralen/Servicecenter.

## **Umsetzung im Kreis Pinneberg**

Verbunden mit dem Umzug in das neue Kreishaus plant der Kreis Pinneberg die Einrichtung eines Servicecenters. Eine telefonische Verkehrsmessung bei der Kreisverwaltung hat ein jährliches Anrufvolumen von ca. 620.000 Anrufen ergeben. Davon gehen ca. 42.000 Anrufe in der Telefonzentrale und ca. 36.000 Anrufe im Servicecenter Fachdienst Abfall ein. Es ist geplant die dezentralen Telefonnummern nicht im bisherigen Maße zu veröffentlichen (Internet, Telefonbuch etc.). Es ist davon auszugehen, dass daher ca. 64.000 Anrufe zusätzlich in einem zentralen Servicecenter eingehen.

Die bisherigen Erfahrungen der Modellregionen zeigen, dass ca. 5 % der Einwohner die D 115 nutzen. Bei einer gemeinsamen Teilnahme Städte/Gemeinden/Ämter/Kreis ist im ersten Schritt mit einem Anrufvolumen von ca. 15.000 bis 20.000 Anrufen p.a. zu rechnen.

Bei der Einrichtung eines zentralen Servicecenters verbunden mit der Teilnahme am D 115-Verbund ist in der Startzeit mit einem Anrufvolumen von ca. 160.000 Anrufen zu rechnen. Der Kreis Pinneberg bietet die D 115 kreisweit an.

Das Servicecenter wird mit dem Umzug in das neue Kreishaus realisiert. Nach einer Testphase kann das Servicecenter im Winter 2011/2012 an dem D 115-Verbund teilnehmen. Es findet zunächst eine zweijährige Pilotphase statt. Im Anschluss an die Pilotphase erfolgt eine Evaluation des Angebotes. Auf Grundlage des Evaluationsergebnisses erfolgt die Entscheidung über eine Fortführung des Angebotes. Die genauen Modalitäten und eine etwaige Kostenbeteiligung der Kommunen werden dann vereinbart.

Die Einzelheiten der Umsetzung wird in einer Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern der Städte, Gemeinden, Ämtern und des Kreises erarbeitet.

Um eine qualitativ gute Beauskunftung zu erreichen, ist ein funktionierendes Wissensmanagement notwendig. Als Grundlage für die Wissensdatenbank dient der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) und die Internetseiten der Kommunen. Der ZuFiSH ist eine Internetplattform des Landes auf der die Dienstleistungen der Gemeinden/Städte und Kreise beschrieben sind.

Bei den Kommunen müssen keine zusätzlichen technischen Voraussetzungen geschaffen werden. Die Wissensdatenbank muss nach einem noch festzulegenden Verfahren jedoch stets aktuell gehalten werden.

### Zu C: Prüfungen

#### 1. Umweltverträglichkeit

entfällt

#### 2. Kinder- und Jugendbeteiligung

entfällt

### Zu D: Finanzielle Auswirkungen

Während der Pilotphase fallen keine Kosten für die kreisangehörigen Kommunen an.

Zu E: Beschlussempfehlung:

Die Ratsversammlung Tornesch stimmt dem der Vorlage anliegenden öffentlich-rechtlichen Vertrag zwischen dem Kreis Pinneberg und der Stadt Tornesch über eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GKZ zur Bereitstellung der Service-Center-Dienstleistungen der einheitlichen Behördenrufnummer 115 durch das Servicecenter des Kreises Pinneberg zu und beauftragen den Bürgermeister, die Vereinbarung abzuschließen.

gez.  
Roland Krügel  
Bürgermeister

**Anlage/n:**

- Entwurf öffentlich-rechtlicher Vertrag
- Liste der TOP-100-Dienstleistungen