



Drucksachen-Nr. **X/1049**

Bad Schwalbach, den 23.07.2019

Aktenzeichen: FBL I

Ersteller/in: Michael Schardt

Zentrale Steuerung

Beratungsfolge	Sitzungstermin	TOP	Öffentlich
Kreisausschuss	12.08.2019		nein
Haupt- und Finanzausschuss	23.08.2019		ja
Kreistag	27.08.2019		ja

Titel

Beitritt des Rheingau-Taunus-Kreises zum 115-Verbund (Behördenrufnummer)

I. Beschlussvorschlag:

1. Der Rheingau-Taunus-Kreis tritt dem 115-Verbund (Behördenrufnummer) bei.
2. Die Bereitstellung des 115-Services erfolgt auf Grundlage einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß Anlage 1, die der Kreis selbst und die teilnehmenden Kommunen des Rheingau-Taunus-Kreises mit dem Service-Center „Metropolregion Rhein Neckar“ abschließen. Die jeweiligen Rechte und Pflichten ergeben sich aus der Vereinbarung.
3. Zur Vereinfachung des Ablaufs wird der Landrat ermächtigt, die öffentlich-rechtliche Vereinbarung sowie die „Charta für den 115-Regelbetrieb“ für den Beitritt zum 115-Verbund zu unterzeichnen.
4. Es wird zustimmend zur Kenntnis genommen, dass die Stadt Taunusstein auf eigene Kosten für den Zeitraum der anfänglichen Koordination (ca. 3 Monate) eine Mitarbeiterin mit halber Stelle bereitstellt, die die Koordination zwischen dem Service-Center und dem Kreis sowie den teilnehmenden Kommunen übernimmt.
5. Die Behördennummer 115 soll möglichst ab dem 01.11.2019 für Auskünfte zu Services der Kreisverwaltung erreichbar sein.

II: 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.

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 durchgehend 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.

Rund 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 Bürgerinnen/Bürger des Kreises sowie für die Kreisverwaltung

Exemplarische Auswahl von Vorteilen:

1. Erreichbarkeit der Verwaltung: Mo-Fr, 8-18 Uhr. Das ist eine weitaus höhere Erreichbarkeit als die Verwaltung bisher leisten kann.
2. Vermeidung unnötiger Behördengänge: Die 115 gibt präzise Auskunft darüber, bei welcher Behörde/welchem Amt welche Leistung erledigt werden kann, wie die Öffnungszeiten lauten und welche Unterlagen mitgebracht werden müssen.
3. 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 entsprechend agieren.
4. 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.
5. Durch das 115-Service Center wird der Service für Telefonkunden von Vor-Ort-Kunden getrennt: Die Mitarbeiter/innen der Infotheke können sich wesentlich besser auf die Vor-Ort-Kunden konzentrieren. Dadurch erfahren die Kunden eine höhere Wertschätzung.
6. Imageverbesserung: Die 115 ist ein exemplarisches Beispiel für eine gelungene Kooperation zwischen Bund, Ländern und Kommunen. Der Rheingau-Taunus-Kreis und seine Verwaltung kann sich als innovativer und serviceorientierter Dienstleister durch die 115 präsentieren.

Projektübersicht

Es wurde ein Projekt, das den Rheingau-Taunus-Kreis und nahezu alle Kommunen des Kreises 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. Die Projektleitung ist dort angesiedelt. Dadurch wird eine effiziente Zusammenarbeit sichergestellt. Abgesehen von den Gemeinden Waldems und Kiedrich wollen alle übrigen Kommunen des Kreises der Behördennummer 115 bedienen.

Für den weiteren Fortgang des Projektes sind zwei Schritte vorgesehen:

1. Das Aufschalten des Kreises und der Kommunen an den 115-Verbund über ein bereits bestehendes Service-Center, um die 115-Erreichbarkeit sicherzustellen.
2. Gfs. 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 jetzt behandelt ausschließlich den ersten Schritt der Aufschaltung zu einem bestehenden Service-Center. Für den zweiten Schritt sind umfangreiche Analysen und Kostenbetrachtungen notwendig, bevor das weitere Vorgehen in diese Richtung geplant werden kann. Die Kreisgremien werden diesbezüglich auf dem aktuellen Stand gehalten.

Ergebnis des Projektes

Das Service-Center Metropolregion Rhein-Neckar ist der ideale Vertragspartner für den Kreis und die Kommunen des Kreises:

1. Es besitzt freie Kapazitäten und kann den RTK und die Kreiskommunen zügig aufnehmen;
2. Es besitzt einen exzellenten Ruf;
3. Die Kennzahlen sind bestens (z. B. Fallabschluss 89,16% in 2017- die Forderung liegt bei 65%);
4. Es gibt 79 Kooperationspartner (Kreise, Kommunen);
5. Ca. 1,87 Mio. Einwohner im versorgten Gebiet;
6. 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 begründet.

Kosten für die 115-Anbindung:

Der Rheingau-Taunus-Kreis und die teilnehmenden 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 Oestrich-Winkel, Stadt Rüdesheim am Rhein, Gemeinde Schlangenbad, Stadt Taunusstein, Gemeinde Walluf und dem Rheingau-Taunus-Kreis (Stand 2019) - fällt ein Sockelbetrag von 0,10 EUR je Einwohner jährlich an.

1. Dieser Sockelbetrag wird vom Rheingau-Taunus-Kreis übernommen. Hierdurch entstehen Kosten in Höhe ca. 18.000 € pro Jahr (schwankt je nach Einwohnerzahl). Weitere Kosten entstehen dem Kreis nicht.

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.

2. Die variablen Anrufofen werden prozentual nach Einwohnern verteilt und von den teilnehmenden Städten und Gemeinden übernommen.

Rechnungstellung:

Die Auftragnehmerin 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 dem Kreis / den Kommunen in Rechnung:

1. Der Sockelbetrag wird dem Kreis in Rechnung gestellt
2. 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
 Kosten eines Anrufs: 3 Minuten x 1,15 € (Minutenpreis) = 3,45 €
 Gesamtkosten aller Anrufe: 3,45 x 2.000 = **6900,- €**

Kommune	Einwohnerzahl	Teilnahme	EW Zahl		Kosten pro Kommune
			Teilnehmer	%-Anteil	

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 €
Gesamtbetrag :				6.900,00 €
Rheingau-Taunus-Kreis gesamt	187.421			

Einwohner der Teilnehmenden 178.191 x 0,10 €

100,00% rd. 18.000,00 €

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 4.000 pro Jahr für alle Teilnehmenden insgesamt nicht überschritten 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 Stadt Taunusstein entstehen Kosten in Höhe von jährlich netto ca. 700 €] sowie Dienstleistungskosten zur Konfiguration der Verbindung.

Hinweis: Wegen Kosten bitte bei der ekom21 anfragen. Einige Kommunen (bei dem Kreis kann man mit Sicherheit davon ausgehen) verfügen vermutlich auch schon über eine NDB-Anbindung, die dann nur noch entsprechend konfiguriert werden muss.

Sonstige Leistungen:

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 den Teilnehmenden selbst zu erledigen.

Die Stadt Taunusstein koordiniert das Projekt um den Erfolg sicherzustellen. In der anfänglichen Phase der Koordination zwischen Service Center und dem RTK und den Kommunen wird eine Mitarbeiterin abgestellt, die für alle das organisatorische Bindeglied zwischen Service-Center und den jeweiligen Verwaltungen darstellt. Hierdurch wird die Kommunikation erleichtert, die Teilnehmenden werden entlastet und die Koordination bleibt in einer Hand.

Werbung:

Die Bevölkerung muss auf die Behördennummer 115 aufmerksam gemacht werden. Je mehr Menschen die 115 nutzen, desto größer ist der Nutzen, den der Kreis daraus zieht. Daher müssen Werbemaßnahmen - idealerweise abgestimmt mit dem Kreis und den teilnehmenden Kommunen - durchgeführt werden. Neben Werbung 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:

1. deutlich verbesserte Erreichbarkeit;
2. Entlastung der Sachbearbeiter(innen) in den Fachabteilungen von Standardtelefonaten;
3. Entlastung der Infotheke / der Bürgerbüros von Standardtelefonaten ("Backoffice");
4. Erhöhung der Qualität der Telefonate;
5. Kundenzufriedenheit
6. Wesentlich verbesserte Außenwirkung;
7. Verbesserter Service bei moderaten Kosten.

III. Auswirkungen auf die demografische Entwicklung:

IV. Personelle Auswirkungen:

V. Finanzierungsübersicht

Finanzielle Auswirkungen:		ja
Geschäftsjahr		2019
Kostenart		
Kostenstelle		
oder		
Projekt		
Gesamtansatz		0,00
verbraucht / gebunden		0,00
noch verfügbar		0,00
Bedarf		0,00
Rest, bzw. üpl./ apl. Bedarf		0,00
Erträge		0,00
einmalige Zusatzkosten		0,00
jährliche Folgekosten		0,00

(Kilian)
Landrat

Anlage: