

Vorlage Nr.: 2022/016

Berichtsvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Bericht	Sitzung am	TOP
Personalausschuss	Frau Kirschbaum	03.02.2022	3

Antrag Die Linke vom 30.10.2021 - Einrichtung der Behördennummer 115

Darstellung des Sachverhaltes:

Die Kreistagsfraktion Die Linke hat mit Schreiben vom 30.10.2021 beantragt, dass der Kreistag die Verwaltung beauftragen solle

- zu prüfen, unter welchen Voraussetzungen sich der Kreis Recklinghausen an einer Nutzung der Behördennummer 115 beteiligen kann
- sich mit bereits teilnehmenden Kreisen in NRW über die Erfahrungen mit dieser Nummer auszutauschen
- die zuständigen Fachausschüsse zeitnah über die Prüfung dieses Sachverhalts zu informieren.

Der Kreistag hat in seiner Sitzung am 29.11.2021 beschlossen, den Antrag zur weiteren Beratung an den Personalausschuss zu verweisen.

1. Einführung in die Thematik

Der Auftakt zur Einführung der einheitlichen Behördennummer D 115 wurde auf dem IT-Gipfel der Bundesregierung im Jahr 2006 gemacht. Nach der Erstellung eines Feinkonzeptes, starteten die ersten Kommunen am 24.03.2009 in eine zweijährige Pilotphase. Am 14.04.2011 ging die 115 dann in den Regelbetrieb über. **Ziel war die flächendeckende Anbindung möglichst aller Behörden.** Bürger*innen sollten eine leicht zu merkende Nummer anrufen und abschließende Auskunft zu den wichtigsten behördlichen Fragen erhalten.

Bei der 115 handelt es sich grundsätzlich um die erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Es sollen Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen (z. B. Wo kann ich mich bei einem Wohnortwechsel in meiner



Klimpel
Landrat



Butz
Kreisdirektor

Stadt anmelden? Wann hat die Zulassungsstelle in der Kommune xy geöffnet? Wie melde ich ein Gewerbe an?) gegeben werden. Die 115 ist verpflichtend von Montag bis Freitag von 08.00 – 18.00 Uhr erreichbar. Freiwillig teilnehmende Behörden verpflichten sich alle Standardvorgaben zu erfüllen.

Bürger*innen, die die D 115 anrufen, werden anhand ihrer geografischen Zuordnung an das zugeordnete kommunale 115–Servicecenter vermittelt. Die Beantwortung des Anliegens erfolgt durch das jeweilige Servicecenter mithilfe einer Wissensdatenbank. Diese Datenbank setzt sich aus den von den teilnehmenden Behörden zur Verfügung gestellten Leistungsinformationen zusammen. Dadurch sollte sichergestellt werden, dass die D 115–Servicecenter bundesweite Auskünfte aus der Wissensdatenbank erteilen können. Ziel war es dabei, dass die Bevölkerung die wichtigsten Standardangelegenheiten/Fragen im Erst(telefon)kontakt erledigen können sollte.

Bei der Erstellung der Leistungsinformationen müssen mindestens die TOP 100 Leistungen zur Verfügung gestellt werden. Es handelt sich hierbei aber überwiegend um städtische Leistungen und nicht um Leistungen des Kreises.

2. Unter welchen Voraussetzungen kann sich der Kreis Recklinghausen an der Nutzung der D 115 beteiligen?

Die Teilnahme am 115-Verbund ist an allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland freiwillig möglich. Um die 115 vor Ort für alle Bürger*innen nutzbar zu machen, wird in jedem Fall ein 115-Servicecenter benötigt. Dabei gibt es zwei Möglichkeiten, sich an der Nutzung der D 115 zu beteiligen:

2.1 Teilnahme an der 115 mit eigenem Servicecenter

Die Teilnahme kann durch den Aufbau eines eigenen 115-Servicecenters erfolgen. Hierzu muss die entsprechende Infrastruktur bereitgestellt, geschaffen und gepflegt werden (Personal einschließlich Schulungen, Technik, Räumlichkeiten, Aufbau der Wissensdatenbank etc.).

2.2 Teilnahme an der 115 als Informationsbereitsteller

Bei der Teilnahme als Informationsbereitsteller muss ein öffentlich-rechtlicher Kooperationsvertrag mit einem 115-Multicenter geschlossen werden. In diesem Vertrag werden die entstehenden Kosten geregelt. Der Kreis Recklinghausen muss dabei die Informationen zu seinen Verwaltungsleistungen bereitstellen und trägt die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Pflege der Informationen in der Wissensdatenbank. Weitere Informationen sind der Anlage „Schaubild 10 Schritte zur 115“ zu entnehmen.

3. Erfahrungsaustausch mit bereits an der D 115 teilnehmenden Kommunen

Am 08.12.2021 wurde die interkommunale Umfrage mit den Kreisen Wesel, Viersen und Mettmann durchgeführt. Neben einer Abfrage, ob die Teilnahme mit einem eigenen Servicecenter oder einer Teilnehmerintegration erfolgt, wurden unter anderem auch Fragen zu den Erfahrungen gestellt. Die Ergebnisse stellen sich folgendermaßen dar:

3.1 Kreis Wesel

Der Kreis Wesel beteiligt sich gemeinsam mit der kreisangehörigen Stadt Moers seit 2010 an der Behördennummer 115. Der Kreis Wesel betreibt ein eigenes Servicecenter (ca. 16 Stellen), welches nicht nur die 115 bedient, sondern sämtliche telefonische Eingangskanäle der Kreisverwaltung Wesel abwickelt und beaufschlagt. Die Nutzung der 115 im Landkreis ist sehr gering. Von jährlich 220.000 Anrufen, die vom Servicecenter abgewickelt werden, kommen rund 4.000 (0,55 %) über die Telefonleitung der 115 an.

3.2 Kreis Viersen

Der Kreis Viersen ist seit 2011 an ein externes Servicecenter angeschlossen. Auch hier ist die Nutzung der D115 sehr gering. Da entgegen des ursprünglichen Vorhabens die kreisangehörigen Kommunen mit ihren vielfältigen Verwaltungsleistungen nicht am D115-Verbund teilnehmen, wird der tatsächliche Nutzen für die Bürger und Bürgerinnen als gering eingeschätzt.

3.3 Kreis Mettmann

Der Kreis Mettmann beteiligt sich seit 2015 an der Behördennummer 115. Es wird darüber hinaus ein umfassendes Servicecenter (ca. 7 Stellen) in Eigenregie betrieben, in dem die Auskunft zu D 115 Anliegen integriert ist. Auch hier spielt die 115 nach eigener Auskunft eine untergeordnete Rolle.

4. Ausrichtung der Kreisverwaltung Recklinghausen

Die D 115 ist im Jahr 2011 in den Regelbetrieb übergegangen. Bis heute hat sich die Behördennummer allerdings nicht durchgesetzt. Die Akzeptanz bzw. die Nutzung wird selbst in den teilnehmenden Kommunen als extrem gering eingeschätzt.

Keine der kreisangehörigen Städte im Kreis Recklinghausen ist an die D 115 angeschlossen. Ohne die Beteiligung der kreisangehörigen Städte würde eine Vielzahl der Anfragen im Kreis Recklinghausen nicht beantwortet werden können. Insbesondere da der überwiegende Teil der geforderten TOP 100 Leistungen von den Städten erbracht werden. Die Abgrenzung der Behörden im Kreisgebiet ist Bürger*innen oft nicht bekannt, dies insbesondere auch dann, wenn die Kreisverwaltung nur für mittlere kreisangehörige Städte Aufgaben übernimmt, wie z.B. in der Ausländer- oder Betreuungsbehörde. Das Serviceversprechen, den Anruf

im Erstkontakt vollständig zu beantworten, kann mit dieser Ausgangslage sicher nicht eingehalten werden.

Die Anbindung an die D 115 ist für Ausnahmesituationen wie z. B. die Bewältigung der Corona Pandemie nicht geeignet. Auskünfte zu derart komplexen und sich stetig wandelnden Rechtssituationen können über die D 115 nicht erfolgen.

Der Kreis Recklinghausen liefert aktuell eine hohe Qualität in der Beauskunftung von Standardanliegen für die Bürger*innen, differenziert nach den Bedarfen der einzelnen Organisationseinheiten. Es bestehen bereits spezialisierte Telefoneinheiten/Telefonhotlines (z.B. Telefonzentrale KFZ-Zulassung, Servicebüro Fahrerlaubnis, SBX IX, Telefonhotline Ausländerbehörde oder die aktuelle „Coronahotline“), die eine tiefe fachliche Auskunft erteilen können. Daneben werden eingehende Anrufe über die zentrale Telefonvermittlung an die zuständigen Stellen weitervermittelt.

Eine Teilnahme am D 115-Verbund erscheint nach Einschätzung der Kreisverwaltung Recklinghausen insgesamt als nicht effizient. Im Rahmen der Bürger- und Serviceorientierung werden die vorhandenen Informationen dienstleistungsorientiert bereitgestellt und auch über eine sich laufend verbesserte Internetrepräsentanz den Kund*innen zugänglich gemacht. Eine gesetzliche Verpflichtung zur Einführung besteht ferner nicht.