

Betreff Anbindung an die Behördennummer 115

Dezernat/e Dez I und IV

Bericht zum Beschluss des Ausschusses für Bürgerbeteiligung und Netzpolitik Nr. 0045 vom 08.09.2020

Erforderliche Stellungnahmen

- Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung
 Rechtsamt
 Kämmerei
 Umweltamt: Umweltprüfung
 Frauenbeauftragte nach HGIG
 Straßenverkehrsbehörde
 Frauenbeauftragte nach HGO
 Sonstiges

Beratungsfolge

- Kommission
Ausländerbeirat
Kulturbeirat
Ortsbeirat
Seniorenbeirat

(wird von Amt 16 ausgefüllt) DL-Nr.

- nicht erforderlich erforderlich
nicht erforderlich erforderlich
nicht erforderlich erforderlich
nicht erforderlich erforderlich
nicht erforderlich erforderlich

Magistrat Eingangsstempel Büro d. Magistrats

Tagesordnung A Tagesordnung B

Stadtverordnetenversammlung

Umdruck nur für Magistratsmitglieder

- nicht erforderlich erforderlich
öffentlich nicht öffentlich

wird im Internet / PIWi veröffentlicht

Anlagen öffentlich

Anlage 1 - Beschluss 0045 des Ausschusses f. Bürgerbeteiligung u. Netzpolitik v. 08.09.2020

Anlagen nichtöffentlich

[Empty box for non-public attachments]

A Finanzielle Auswirkungen

23-V-15-0005

Mit der antragsgemäßen Entscheidung sind

- keine finanziellen Auswirkungen verbunden
- finanzielle Auswirkungen verbunden (→ in diesem Fall bitte weiter ausfüllen)

I Aktuelle Prognose Ergebnisrechnung Dezernat

Prognose Zuschussbedarf

HMS-Ampel rot grün abs.:
in %:

II Aktuelle Prognose Investitionsmanagement Dezernat

Budget verfügte Ausgaben (Ist)

Investitionscontrolling Investition Instandhaltung abs.:
in %:

III Übersicht finanzielle Auswirkungen der Sitzungsvorlage

Es handelt sich um Mehrkosten budgettechnische Umsetzung

Typ	Jahr	Bezeichnung	Gesamt-kosten	...davon APL/ÜPL	Finanzierung (Sperr, Ertrag)	Kontierung (Objekt und Konto)
CO	2023	Telefonie-Software/ Projektvorber. (15)	300.000 €		Überleitung 2022	IA 200843, KA 672098
CO	2023	Personalkosten (10)	19.470 €			Kst. 1300041, KA 630000
CO	2024	Projektkosten (15)	100.000 €			IA 200843, KA 672098
Summe einmalige Kosten:			419.470 €			
CO	2024ff	lfd. Betriebskosten p.a. (10)	60.000 €			Kst. 1300383
CO	2024ff	Personalkosten (10)	38.940 €			Kst. 1300041, KA 630000
Summe Folgekosten:			98.940 €			

Bei Bedarf Hinweise | Erläuterung (max. 750 Zeichen)

Die HMS-Auswertung August 2022 bezieht sich auf den Dezernatzuschnitt (Dez. IV) vor dem 01.10.2022 und ist deshalb nicht mehr aussagekräftig.

B Kurzbeschreibung des Vorhabens (verpflichtend)

(Die Inhalte dieses Feldes werden [außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen] im Intranet/Intranet veröffentlicht. Es dürfen hier keine personenbezogenen Daten im Sinne des Hessischen Datenschutzgesetzes verwendet werden (Ausnahme: Einwilligungserklärung des/der Betroffenen liegt vor). Ergänzende Erläuterungen, soweit erforderlich, siehe D. Begründung, Pkt. II)

Projektaufsatz und Anschaffung einer neuen Telefoniesoftware für die Anbindung an die Behördennummer 115

Mit dieser Sitzungsvorlage wird die Anbindung der Landeshauptstadt Wiesbaden an die Behördennummer 115, der Projektaufsatz zur Planung sowie die Beschaffung einer Telefonie-Software für Servicecenter beschlossen.

Ziel ist die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung Wiesbaden sowie die Erhöhung der abschließenden Fallbearbeitung beim Erstkontakt für Bürgerinnen und Bürger. Dazu werden Rufnummern und Services für standardisierte Anfragen zentral im Hauptamt gebündelt.

C Beschlussvorschlag

1. Es wird zur Kenntnis genommen, dass
 - 1.1 sich die Anbindung an die Behördennummer 115, durch Optimierung der Arbeitsbedingungen und des Kundenservices (Serviceversprechen), nachweislich positiv auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, der Bürgerinnen und Bürger auswirkt.
 - 1.2 durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) immer mehr Verwaltungsleistungen online angeboten werden und die 115-Servicecenter bei deren Nutzung die Bürgerinnen und Bürger unterstützen (sog. Lotsenfunktion).
 - 1.3 die Services der Behördennummer 115 kontinuierlich erweitert werden, wie z. B. um Chatbot (computergestützte Beantwortung) oder ein Sprachdialogsystem und neben dem telefonischem Service auch Beratungsleistungen angeboten werden sollen.
 - 1.4 die Telefonzentrale, die zum Servicecenter weiterentwickelt werden soll, im Prozess der Organisationsveränderungen im Hauptamt als Sachgebiet der Abteilung 1009 *Dienstleistungszentrum* zugeordnet wurde. Damit befindet sich die Telefonzentrale in der gleichen Abteilung wie die Poststelle und das Druck-Center, die ebenfalls Dienstleistungen für die gesamte Stadtverwaltung erbringen. Damit einhergehend ist die Sachgebietsleitung des Servicecenters neu zu besetzen.
 - 1.5 zur Besetzung der Funktion der Sachgebietsleitung des Servicecenters wird die zum 01.07.2023 unbesetzte Stelle Nr. 16779 (E 9a TVöD, 1,0 VZÄ) herangezogen und neu beschrieben.
2. **Es wird beschlossen, dass**
 - 2.1 die Landeshauptstadt Wiesbaden dem 115-Verbund beitrifft und sich aus der bei Dezernat I/1009 *Dienstleistungszentrum* angesiedelten städtischen Telefonzentrale (100930) das 115-Servicecenter bildet.
 - 2.2 Dezernat I/10 und Dezernat IV/15 beauftragt werden, die Anbindung an die Behördennummer 115 vorzubereiten und sich die finalen Umsetzungsmaßnahmen im Rahmen einer weiteren Ausführungsvorlage Ende 2023 beschließen zu lassen.

- 2.3 die sich aus der Anhebung des Stellenwertes der Stelle Nr. 16779 von E 9a TVöD nach E 10 TVöD, vorbehaltlich einer Stellenbewertung durch Dez. IV/15, und einer entsprechenden Stellenbesetzung ergebenden zusätzliche Personal- und Arbeitsplatzkosten in Höhe von rund 19.470 Euro im Jahr 2023 aus dem Budget von Dezernat I/10 finanziert werden. Die erforderlichen Mittel ab 2024 von jährlich rund 38.940 Euro (zzgl. Tarifierhöhungen) werden von Dezernat I/10 als Bedarf über das Grundbudget hinaus zum Haushalt 2024/2025 angemeldet.
- 2.4 in 2023 Sachkosten für die Projektvorbereitung sowie die Anschaffung einer für 115-Servicecenter geeigneten Telefoniesoftware und -anlage (ACD-Anlage) i. H. v. 300.000 Euro und in 2024 Projektkosten i. H. v. 100.000 Euro entstehen.
- 2.5 zur Finanzierung der Kosten unter 2.4 die Restmittel 2022 in Höhe von 300.000 Euro von Dezernat IV/15 auf dem Innenauftrag 200843 nach 2023 auf den Innenauftrag 200843 übergeleitet und freigegeben werden, vorab der Genehmigung des Haushaltes 2023 durch die Aufsichtsbehörde. Des Weiteren werden die Mittel für 2024 in Höhe von 100.000 Euro zur Haushaltsplanaufstellung 2024/2025 von Dezernat IV/15 ggf. als weiterer Bedarf angemeldet.
- 2.6 ab dem Jahr 2024 ff laufende Betriebskosten i. H. v. rd. 60.000 Euro pro Jahr entstehen, die von Dezernat I/10 zur Haushaltsplanaufstellung 2024/2025 als Bedarf über das Grundbudget hinaus angemeldet werden.

D Begründung

I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

(Angaben zu Zielen, Zielgruppen, Wirkungen/Messgrößen, Quantität, Qualität, Auswirkungen im Konzern auf andere Bereiche, Zeitplan, Erfolgskontrolle)

Informationen zu der Behördennummer 115 (Quelle: u. a. Website 115)

Die Behördennummer 115 wurde ins Leben gerufen, um die Verwaltung bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten.

Die Idee der Schaffung einer Behördennummer entstand auf dem IT-Gipfel der Bundesregierung im Jahr 2006. Im Jahr 2008 erarbeitete eine Projektgruppe unter Federführung des Bundesministeriums des Innern (BMI) und des Landes Hessen gemeinsam mit Experten aus Kommunen, Ländern und dem Bund ein Feinkonzept. Am 24.03.2009 hat die Pilotphase der Behördennummer 115 gestartet und ist am 14.04.2011 als bundesweiter Kundenservice der öffentlichen Verwaltung in den Regelbetrieb übergegangen.

Vergleichbar mit den allgemein bekannten Rufnummern 110 und 112 über welche Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst erreichbar sind, ist die Behördennummer 115 der direkte telefonische Draht und die erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Über die 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen.

Anders als in einer Telefonzentrale oder Vermittlung beantworten die Mitarbeitenden der Servicecenter (sog. Agents), den Großteil aller Anfragen abschließend, so dass sich eine Weiterleitung an die fachlich zuständige Stelle erübrigt. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Kreise, der Länder oder des Bundes handelt.

Unabhängig davon, aus welcher Stadt die auskunftersuchende Person anruft, ist jedes 115-Servicecenter durch ein umfangreiches Wissensmanagement bzw. die von den 115-Teilnehmenden fortlaufend aktualisierte 115-Wissensdatenbank in der Lage, gängige Fragen jedem 115-Teilnehmenden in gleicher Qualität zu beantworten.

Hierbei bietet der 115-Verbund folgendes einheitliches und verbindliches Serviceversprechen:

- Die 115-Servicecenter sind von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar,
- 85 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 60 Sekunden durch eine/n Mitarbeitenden angenommen,
- 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet,
- wenn eine Anfrage weitergeleitet wird (sog. Ticket), erhält die Anruferin oder der Anrufende innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Erfahrungswerte anderer Kommunen mit der 115/ Mehrwert der Behördennummer

Entsprechend des Beschlusses des Ausschusses für Bürgerbeteiligung und Netzpolitik Nr. 0045 vom 08.09.2020 (Anlage 1) wurde inzwischen seitens Dez. IV/15 und Dez. I/10 mit Kommunen, die dem 115-Verbund zugehörig sind, Kontakt aufgenommen und bereits am 26.09.2022, 24.11.2022 und 02.02.2023 an den Koordinierungstreffen der 115-Servicecenter für Hessen teilgenommen. Des Weiteren wurden die Servicecenter Darmstadt und Frankfurt am 31.08.2022 und 13.10.2022 vor Ort besichtigt.

Die Erfahrungen beider Städte haben gezeigt, dass für die Realisierung eines 115-Servicecenters vom Grobkonzept bis zum Produktivgang mit einer Zeitspanne von 2 Jahren zu rechnen ist. Darmstadt und Frankfurt konnten eine zunehmende Akzeptanz der Behördennummer 115 bei der Öffentlichkeit durch ein stetig steigendes Anrufvolumen feststellen. Darmstadt verzeichnete in 2021 ca. 50.000 Anrufe auf der 115, in Frankfurt gehen dort mittlerweile ca. 240.000 Anrufe im Jahr ein.

Die Erfahrungen anderer Kommunen zeigen außerdem, dass die Anbindung an die Behördennummer 115 bestehende Servicetelefone/Hotlines (teilweise) überflüssig macht. Einige Kommunen schalten nach einiger Zeit auch die zentrale Rufnummer (die „-0“) ab. Dadurch verbessert sich zum einen die Servicequalität gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern, da es keiner aufwendigen Suche nach der richtigen Rufnummer und Anlaufstelle bei der Stadtverwaltung mehr bedarf. Zum anderen können dadurch Dienstleistungen vom Back- ins Front-Office verlagert und damit die Fachebene erheblich entlastet werden. So können Verfahrensabläufe wirtschaftlicher strukturiert und langfristig Ressourcen optimaler eingesetzt werden.

Bei der Stadtverwaltung Wiesbaden gibt es neben der städtischen Telefonzentrale (31-0) noch die unterschiedlichsten Service-Telefone und Hotlines, die zum Teil von dem 115-Servicecenter übernommen werden könnten.

Exemplarisch sind hier zu nennen:

3105 *Standesamt*: 31-3406

3105 *Bürgerbüro*: 31-3344 gemeinsam mit 1011 bis 1016 alle Ortsverwaltungen: 31-3344

310572 *Gewerbemeldestelle*: 31-8000

310610 *Fahrerlaubnisbehörde und Taxiwesen*: 31-8310

310620 KFZ-Zulassungsbehörde: 31-8342

53 Gesundheitsamt: Corona Servicehotline 31-2828

ELW-Müllhotline: 7153-1 oder 31-9222

Ukraine-Hotline: 31-8080

Aktuelle Situation bei 1009 Dienstleistungszentrum- Ausgangslage

Laut anderer Kommunen des 115-Verbunds, werden in der Regel die Mitarbeitenden der städtischen Telefonzentrale als Agents für den 115-Servicecenter eingesetzt. Darüber hinaus ergeben sich im Laufe der Etablierung der Behördennummer 115 noch weitere Personalbedarfe.

Die Telefonzentrale der Stadtverwaltung Wiesbaden verfügt über eine sehr alte, dem Grunde nach austauschbedürftigen, Telefonanlage.

So ist es beispielsweise technisch nicht möglich Termine zu vergeben und die Vermittlung an richtige Ansprechpersonen gestaltet sich mangels notwendiger Informationen bzw. einer entsprechenden Datenbank zunehmend als schwierig bis unmöglich.

Sofern eine Ansprechperson ausfindig gemacht werden kann, ist jedoch eine erfolgreiche Weiterleitung des Anrufs aus der Zentrale heraus nicht garantiert. Aktuell funktioniert die Weiterleitung auf Skype nicht, Informationen über Urlaubsvertretung, Teilzeit oder Ruhestand sind in der Telefonanlage nicht verfügbar und es kommt zu spontanen Anrufabbrüchen. Dies führt zunehmend zu Frustration bei den Mitarbeitenden der Telefonzentrale, als auch den Bürgerinnen und Bürgern.

Des Weiteren gibt es keine Auswertungsmöglichkeiten zu Erreichbarkeits-Statistiken. Diese werden derzeit bei Bedarf händisch per Strichlisten erstellt. Die Software des Service-Centers sollte außerdem ausweisen können, wie viele Personen gerade anrufen bzw. sich derzeit in der Warteschleife befinden.

Die Mitarbeitenden der städtischen Telefonzentrale verfügen über keine digitale Wissensdatenbanken. So werden für die Arbeit notwendige Informationen in Leitz-Ordern abgeheftet. Eine moderne Telefoniesoftware, könnte eine Verlinkung zu einer digitalen Wissensdatenbank ermöglichen. Außerdem könnten Anrufe dokumentiert werden und Kennzahlen wären direkt abrufbar, her leitbar, anpassbar und abbildbar.

II. Ergänzende Erläuterungen

(Demografische Entwicklung, Umsetzung Barrierefreiheit, Klimaschutz/Klima-Anpassung, etc.)

Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon (ansässig in Rostock). Hörbeeinträchtigte Menschen können durch angepasste Instrumente direkt und ohne Dolmetscherdienste Kontakt aufnehmen. Die Kommunikation erfolgt mittels Gebärdensprache und Videotelefonie im Internet. Speziell ausgebildete, gehörlose Mitarbeitende beantworten die Fragen zu Verwaltungsleistungen und nutzen für ihre Auskünfte die 115-Wissensdatenbank.

III. Geprüfte Alternativen

(Hier sind die Alternativen darzustellen, welche zwar geprüft wurden, aber nicht zum Zuge kommen sollen)

Es gibt im gesamten Bundesgebiet keine mit der Behördennummer 115 bzw. dem 115-Verbund vergleichbare Alternative. Anstatt des Aufbaus eines eigenen 115-Servicecenters, bestünde jedoch die Möglichkeit, gegen Kostenbeteiligung (Pauschale je Anruf), die Beauskunftung für Wiesbaden von einem anderen, bereits bestehenden 115-Servicecenter vornehmen zu lassen (z. B. Frankfurt am Main).

Aufgrund der Größenklasse von Wiesbaden und nicht zuletzt auch aus Prestige Gründen einer Landeshauptstadt, wird hiervon jedoch abgeraten.

Bestätigung der Dezernent*innen

 13.04.
Mende
Oberbürgermeister


Bai
Stadträtin