



Die Stadtverordnetenversammlung
- Ausschuss für Bürgerbeteiligung und
Netzpolitik -

Tagesordnung Punkt 5 der öffentlichen Sitzung am 8. September 2020

Vorlagen-Nr. 20-F-03-0015

**Servicenummer 115 auch in Wiesbaden
-Antrag der Fraktion B90/ Die Grünen vom 02.09.20**

Zu Pandemiezeiten wird es zunehmend wichtiger, Informationen und Service auch kontaktlos per Telefon oder Netz zu bekommen.

Nach Erfahrungen könnten rund 80% der Fragen von Bürger*innen zu Leistungen und Angeboten der Kommune über eine solche Hotline beantwortet werden, ohne dass dafür eine persönliche Kontaktaufnahme über das Bürgerbüro nötig wäre.

Dies reduziert Kontakte und trägt so zur Gesundheit aller Wiesbadener Bürger*innen bei.

Aber auch für die Zeit nach Corona ist die 115 ein wertvoller Beitrag zur schnellen Erreichbarkeit und zum Bürger*innenservice. Durch die einheitliche Nummer können die meisten Fragen auf kurzem Wege beantwortet werden. Nur in den Fällen, in denen das nicht möglich ist, wird an Fachämter oder weitergehende Servicestellen weitergeleitet.

Dies beschleunigt und erleichtert den Service für Bürger*innen und entlastet die Verwaltung.

2018 gab es deshalb bereits den Vorstoß Wiesbaden an die Servicehotline 115 anzuschließen. Dazu wurde gemeinsam mit der Kooperation ein Berichtsantrag (18-F-21-0027) gestellt.

Dieser ergab, dass für die Einrichtung einer solchen Stelle Personal- und Sachkosten in Höhe von 130.000 EUR pro Haushalt bereitgestellt werden müssten um an diesen Service angebunden zu werden.

Der Ausschuss für Bürgerbeteiligung und Netzpolitik möge daher beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

- ein Konzept und einen Zeitplan zu erarbeiten, der eine schnellstmögliche Implementierung der Servicenummer für Wiesbaden ermöglicht.
- die erforderlichen Mittel dafür in die weiteren Bedarfe des Haushaltes 2021 zu stellen.
- zu prüfen, ob für die Einrichtung Fördermittel beantragt werden können.
- falls es notwendig ist, im Zuge einer VoIP Umstellung, bereits Vorkehrungen zu treffen um eine Anbindung an die 115 zu ermöglichen.

Servicenummer 115

2018 gab es bereits einen Vorstoß die Landeshauptstadt Wiesbaden an die Servicenummer 115 anzuschließen und diese den Bürger*innen zur Verfügung zu stellen. Dazu wurde gemeinsam mit der Kooperation ein Berichts Antrag (18-F-21-0027) gestellt.

Dieser ergab, dass für die Einrichtung einer solchen Stelle Personal- und Sachkosten in Höhe von 130.000 EUR pro Haushalt bereitgestellt werden müssten, um an diesen Service angebunden zu werden.

Die Einholung von Erfahrungswerten anderer Kommunen, die die Servicenummer 115 bereits installiert haben, ist bisher noch nicht erfolgt.

Der Magistrat der Landeshauptstadt Wiesbaden wird gebeten,

1. bei anderen Kommunen, die die Servicenummer 115 bereits eingerichtet haben, Erfahrungswerte einzuholen und
 2. dem Ausschuss zu berichten.
-

Beschluss Nr. 0045

Der Antrag wird wie folgt angenommen:

Der Magistrat der Landeshauptstadt Wiesbaden wird gebeten,

1. bei anderen Kommunen, die die Servicenummer 115 bereits eingerichtet haben, Erfahrungswerte einzuholen und
2. dem Ausschuss zu berichten.

Frau Stadtverordnetenvorsteherin
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Wiesbaden, .09.2020

Sobek
Vorsitzender

Die Stadtverordnetenvorsteherin

Wiesbaden, .09.2020

Dem Magistrat
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Gabriel
Stadtverordnetenvorsteherin

Der Magistrat
- 16 -

Wiesbaden, .09.2020

Dezernat I
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Mende
Oberbürgermeister