

Betreff Anschluss an die Behördennummer 115

Dezernat/e I und II

☒ Bericht zum Beschluss Anbindung an die Behördennummer 115

Nr. 0151

vom

17.05.2023

Erforderliche Stellungnahmen

☐ Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung

☐ Rechtsamt

☒ Kämmerei

☐ Umweltamt: Umweltprüfung

☐ Frauenbeauftragte nach HGIG

☐ Straßenverkehrsbehörde

☐ Frauenbeauftragte nach HGO

☐ Sonstiges

Beratungsfolge

Kommission

☒ nicht erforderlich

erforderlich ☐

Ausländerbeirat

☒ nicht erforderlich

erforderlich ☐

Kulturbeirat

☒ nicht erforderlich

erforderlich ☐

Ortsbeirat

☒ nicht erforderlich

erforderlich ☐

Seniorenbeirat

☒ nicht erforderlich

erforderlich ☐

Magistrat Eingangsstempel
Büro d. Magistrats

10. Okt. 2025

☒ Tagesordnung A

Tagesordnung B ☐

☐ Umdruck nur für Magistratsmitglieder

Stadtverordnetenversammlung

☐ nicht erforderlich

erforderlich ☒

☒ öffentlich

nicht öffentlich ☐

☒ wird im Internet / PIWi veröffentlicht

Anlagen öffentlich

Beschluss 0151 der Stadtverordnetenversammlung
vom 17. Mai 2023

Anlagen nichtöffentlich

25-V-10-0004

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	2026	Werbemittel/Öff.Arbeit Mehrbedarf	15.000			
CO	2026	Personalkosten Mehrbedarf	330.000			
CO	2026	Telegra Lizenzen Mehrbedarf	11.500			
CO	2026	Projektkosten/Technik Wivertis Mehrb.	45.000			
Summe einmalige Kosten:						
Summe Folgekosten:						

Bei Bedarf Hinweise | Erläuterung (max. 750 Zeichen)

Durch den Anschluss an die Behördennummer 115 sind Mehrbedarfe für die notwendigen Personal- und Sachmittel erforderlich, die als zusätzliche Mittel über das Grundbudget hinaus für den Haushalt 2026 angemeldet wurden.

B Kurzbeschreibung des Vorhabens (verpflichtend)

(Die Inhalte dieses Feldes werden [außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen] im Internet/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)

Mit dieser Sitzungsvorlage wird über die Voraussetzungen zur Teilnahme der Landeshauptstadt Wiesbaden an der Behördennummer 115 zum 1. Januar 2027 informiert. Nach den bereits geschaffenen technischen Voraussetzungen konnte der Anschluss bisher aufgrund finanzieller und personeller Einschränkungen nicht umgesetzt werden. Eine bessere Erreichbarkeit kommt insbesondere älteren Menschen und weniger technikaffinen Bürgern zugute, ein barrierearmer Weg zu städtischen Informationen ist dadurch möglich.

C Beschlussvorschlag

1. Es wird zur Kenntnis genommen, dass
 - 1.1 der Beitritt zur Behördennummer 115 seitens der politischen Gremien bereits seit mehreren Jahren gefordert wird (zuletzt mit Beschluss 0151 vom 17. Mai 2023), dieser Beitritt aufgrund der mangelhaften technischen Infrastruktur bisher aber nicht möglich war.
 - 1.2 die technische Infrastruktur inzwischen vorhanden ist, um an der Behördennummer 115 teilzunehmen.
 - 1.3 alle notwendigen organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden, um der Behördennummer 115 zum 1. Januar 2027 beizutreten. Ab diesem Zeitpunkt trifft die Telefonzentrale nach außen als Servicecenter 115 auf.
 - 1.4 um einen zuverlässigen und barrierearmen telefonischen Service sicherzustellen, mindestens 15 Mitarbeitende (Agents) erforderlich sind, vergleichbar mit anderen Städten im Rhein-Main-Gebiet.
 - 1.5 das mit der Aufnahme in den Verbund der Behördennummer 115 verbindlich einzugehende Serviceversprechen nur gewährleistet werden kann, wenn alle Dezernate, Ämter und Eigenbetriebe sich verpflichten, an der Einhaltung der sodann gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern geltenden Rückmeldefristen mitzuwirken,
 - 1.6 mittelfristig eine Beteiligung der dienstleistungsnehmenden Organisationseinheiten an den Personalkosten des Servicecenters für die an der direkten Schnittstelle zum Bürger übernommenen Dienstleistungen angestrebt wird, alternativ hierzu Organisationseinheiten mit einer hohen Beauskunftungsrate Stellenanteile aus ihren Hotlines an den Servicecenter abtreten können.
 - 1.7 die Mehrbedarfe für die notwendigen Personal- und Sachmittel zum Haushalt 2026 in den Bedarfen über das Grundbudget hinaus angemeldet wurden und in den folgenden Haushalten (Dezernat I/10 und Dezernat II/15) angemeldet werden. Sollten die Mittel in den Haushaltsplanberatungen nicht umgesetzt werden, wird das Projekt nicht umgesetzt.

D Begründung

Der Anschluss an die Behördennummer 115 ist ein bedeutender Schritt, um die Verwaltung moderner, bürgernah und effizienter zu gestalten. Er stärkt die Servicequalität, erleichtert den Zugang für unsere Bürgerinnen und Bürger und entspricht den Vorgaben auf Bundesebene. Die Einführung der Behördennummer 115 in Wiesbaden ist überfällig. Der Anschluss der LHW an der Behördennummer 115 und die Wandlung der Telefonzentrale zum Servicecenter soll zum 01.01.2027 erfolgen. Die hierfür erforderlichen organisatorischen und finanziellen Mittel sollen zur Verfügung gestellt werden. Grundlage ist der Beschluss 0151 vom 17. Mai 2023 der Stadtverordnetenversammlung.

Die Digitalisierung prägt die Zukunft unserer Verwaltung maßgeblich. Dennoch bleibt die persönliche Beratung durch einen telefonischen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin für viele Bürgerinnen und Bürger, insbesondere im höheren Alter, eine unverzichtbare Dienstleistung. Durch eine solche Beratung können Menschen leichter Zugang zu digitalen Angeboten erhalten, diese richtig nutzen und bei Bedarf Unterstützung bei der Problemlösung oder bei der Kontaktaufnahme zu den zuständigen Stellen bekommen. Unser Ziel ist es, Barrieren abzubauen und weiterhin eine einfach zugängliche, persönliche Beratung sicherzustellen.

Der telefonische Kontakt bietet eine schnelle und unkomplizierte Möglichkeit, Auskünfte zu erhalten, Probleme zu identifizieren und die richtige Anlaufstelle zu finden. Jährlich nutzen etwa sechs Millionen Menschen in Deutschland die Behördennummer 115 für eine Erstberatung. Viele Städte sind bereits an dieses bundesweite System angeschlossen, um den Bürgerinnen und Bürgern eine niederschwellige, einheitliche und verlässliche Dienstleistung anzubieten.

Die 115-Servicecenter zeichnen sich durch folgende Vorteile aus:

- Erreichbarkeit von Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr
- 85 % der Anrufe werden innerhalb von 60 Sekunden entgegengenommen
- 65 % der Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet
- Bei Weiterleitung (sog. Ticket) erhält die Anruferin oder der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung, wahlweise per E-Mail, Fax oder Rückruf

Auf Bundesebene wird der Anschluss an die 115 als verbindliche Vorgabe für Kommunen diskutiert.

Die Stadtverordnetenversammlung hat den Beitritt der Landeshauptstadt Wiesbaden zur zentralen Behördennummer 115 bereits mehrfach beschlossen, zuletzt mit Beschluss 0151 vom 17. Mai 2023. Die technischen Voraussetzungen, wie die Einführung einer neuen Telefonie Software in der Telefonzentrale sowie in der Hotline Meldewesen und anderen städtischen Organisationseinheiten, wurden bereits geschaffen.

Trotzdem konnte der vollständige Anschluss an die 115 bisher aufgrund finanzieller und personeller Restriktionen noch nicht umgesetzt werden. Es ist jedoch von großer Bedeutung, diesen Schritt zeitnah zu realisieren, um die Servicequalität für unsere Bürgerinnen und Bürger weiter zu verbessern und die Verwaltung zukunftssicher aufzustellen.

Um einen guten Service anbieten zu können werden 15 Mitarbeitende (Agents) benötigt, die die geforderte Beratungsleistung der 115 abdecken. Andere Städte im Rhein-Main-Gebiet sind bereits verbunden und weisen eine höhere Stellenanzahl auf, z. B. hat die Stadt Frankfurt 34 Agents im Einsatz. Die Stadt Frankfurt beauftragt auch für benachbarte Gemeinde und Kreise. Der Main-Taunus-Kreis beschäftigt 12 bis 15 Agents für die Beauftragung im Rahmen der 115. Neben Wiesbaden weist der Rheingau-Taunus-Kreis ebenfalls noch keine Erreichbarkeit über die 115 auf, dies könnte das Wiesbadener 115-Servicecenter mittelfristig übernehmen.

Meilensteinplanung

Meilensteinplanung Behördennummer 115

Meilensteine		Aug 25	Sep 25	Ok 25	Nov 25	Dez 25	Jan 26	Feb 26	Mär 26	Apr 26	Mai 26	Jun 26	Juli 26	Aug 26	Sep 26	Ok 26	Nov 26	Dez 26	Jan 27
Vorarbeiten																			
1	Genehmigung Projektauftrag																		
2	StVV-Beschluss (SV 2025) liegt vor																		
3	Kommunikation Projektstart																		
6	Pflege Verwaltungsportal Hessen (Hessenfinder)																		
Aufbau 115-Servicecenter																			
8	Projekt-Kick-Off																		
10	Vorbereitung Beitrittsverhandlungen 115-Verbund																		
12	Beschaffung Ausstattung / Möbel und IT																		
13	Aufbau Wissensmanagement																		
14	Personalgewinnung																		
15	Schulung Mitarbeiter*innen																		
16	Testbetrieb																		
17	Öffentlichkeitsarbeit, PR-Kampagne																		
18	Starttermin 115-Servicecenter																		

I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

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

II. Ergänzende Erläuterungen

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

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 vergleichbare Alternative. Die Kostenbeteiligung für die Beauskunftung durch eine andere Stadt aus dem 115 Verbund ist aufgrund der Größenklasse Wiesbadens als Landeshauptstadt nicht abzudecken

IV. Öffentlichkeitsarbeit | Bürgerbeteiligung

(Hier sind Informationen über Bürgerbeteiligungen in Projekten einzufügen)

Bestätigung der Dezernent*innen



Mende
Oberbürgermeister



Hininger
Bürgermeisterin