



Tagesordnung I Punkt 21 der öffentlichen Sitzung am 20. November 2025

Vorlagen-Nr. 25-V-10-0004

Anschluss an die Behördennummer 115

Beschluss Nr. 0376

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 zugesetzt werden, wird das Projekt nicht umgesetzt.

(antragsgemäß Magistrat 28.10.2025 BP 0673)

Dem Magistrat
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Wiesbaden, .11.2025

Dr. Gerhard Obermayr
Stadtverordnetenvorsteher

Der Magistrat
-16 -

Wiesbaden, .11.2025

Dezernat I
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Gert-Uwe Mende
Oberbürgermeister