

Eitorf, den 06.07.2011

Amt 10 - Haupt- und Personalamt
Sachbearbeiter/-in: Klaus Wahl

Bürgermeister

i.V. _____
Erster Beigeordneter

VORLAGE
- öffentlich -

Beratungsfolge

Hauptausschuss	12.09.2011
----------------	------------

Tagesordnungspunkt:

Behördenrufnummer D115, hier: Sachstandsbericht

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss nimmt Kenntnis.

Begründung:

Der Hauptausschuss hat sich in seiner Sitzung am 14.03.2011 aufgrund des Antrages der SPD-Fraktion mit der Behörden-Rufnummer 115 befasst. Ohne dass eine konkrete Beschlussfassung erfolgt wäre, bestand jedoch Einvernehmen, dass sich die Verwaltung weiter über das Projekt informiert. U.a. wurde der Kostenfaktor bzw. mögliche Kostenerstattungen angesprochen.

Hierzu hat sich die Verwaltung an die zentrale eMail-Adresse des Projektes D115 (siehe auch dortige Internetseite: www.d115.de) gewendet. Von dort aus wurde die Mail an den „regional“ verantwortlichen Mitarbeiter, Herrn Kai Uwe Köpke, weitergegeben. Mit Herrn Köpke wurde ein ausführliches Telefonat geführt. Herr Köpke ist Leiter des Service-Centers der Stadt Bielefeld für das Projekt 115. Gleichzeitig gehört er zu den regional ausgewählten Kontaktleuten, die im Auftrag des BMI Auskünfte zum Projekt 115 geben. Insofern bestätigte Herr Köpke, dass er „zwei Hüte“ trage, den des BMI und den des kommunalen Vertreters als Anwender bei der Stadt Bielefeld.

Die Stadt Bielefeld betreibt ein eigenes Service-Center für 115. Angeschlossen hat sich dort die Stadt Bad Salzuflen. Diese bezahlt pro sog. Produktivminute 1,20 Euro + x. Ein Gespräch dauere in der Regel 2 Minuten, so dass pro Gespräch ein Kostenfaktor von rund 2,50 Euro für die teilnehmende Kommune entstehe. Das Argument, dass die Kunden für die Telefonate bezahlen müssten, hat Herr Köpke entkräftet. Bis zum Jahresende soll nach Einstieg in den Regelbetrieb (dieser startete am 01.04.) die Rufnummer 115 nicht mehr als Sondernummer, sondern als normale Ortsnetznummer integriert werden. Somit seien ab diesem Zeitpunkt Anrufe durch normale Festnetzflatrates abgedeckt.

Eine Kostenerstattung in irgendeiner Form hat Herr Köpke nicht bestätigt. Allenfalls seien Beratungsleistungen kostenlos. Die Einrichtung oder Beteiligung an Service-Centern und die Bereitstellung der entsprechenden Ressourcen hierfür sei Aufgabe der jeweiligen Gemeinde. Rudimentär angedacht sei

allenfalls eine Art Ausgleichszahlung. Diese kämen dann in Betracht, wenn beispielsweise in einem Service-Center ein hoher Anteil an Auskünften zu Bundes- oder Landesangelegenheiten erteilt würde. Ob dies aber überhaupt und entsprechend praxistauglich umgesetzt würde, sei zur Zeit noch nicht absehbar.

Die eigenständige Einrichtung eines Service-Centers für kleine Gemeinden, wie z.B. Eitorf, mache keinen Sinn. Bei der Beteiligung an einem externen Service-Center sei in jedem Fall auf Regionalität zu achten. Ursprüngliche Zielsetzung sei es daher gewesen, dass die Kreise ein Servicecenter betreiben und die kreisangehörigen Kommunen sich dem anschließen.

Würde sich jemand für die Teilnahme entscheiden, erfolge dies über die 115-Internetseite. Im Anschluss erfolgten dann weitere intensive Gespräche vor Ort. Notwendig werde dann auch die Erarbeitung des Wissensmanagements mit Erstellung des Anliegenkataloges, der in ein spezielles Datenbanksystem einzupflegen ist. Insgesamt ist die Vorbereitung von 115 eine aufwändige Angelegenheit. Vielleicht sollte am Rande angemerkt werden, dass sich Herr Köpke auf der Eitorfer Internetseite informiert und festgestellt hat, dass Eitorf mit einem sehr guten Bürgerinformationssystem ausgestattet sei.

In besagter Sitzung des Hauptausschusses wurde das Beispiel der Stadt Frechen genannt. Frechen ist nun nach der Pilotphase in den Regelbetrieb gestartet. Hierzu wird seitens der 115er Kommunen eine sog. „Charta für den D 115 Regelbetrieb“ unterzeichnet. Diese ist zur Information als **Anlage** beigefügt. Mit dem beauftragten Service-Center – in diesem Falle das der Stadt Köln – wird eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung getroffen. Die zuständige Sachbearbeiterin bei der Stadt Frechen bestätigte, dass die Abfragezahlen seit Start in den Regelbetrieb deutlich angestiegen sind – damit allerdings auch die Kosten. Bezüglich möglicher Erstattungen gebe es zwar Verhandlungen auf verschiedenen Ebenen zu einem Kostenausgleich für Anliegen dritter Behörden (siehe schon Ausführungen oben), diesbezüglich seien aber kurzfristig eher keine Ergebnisse zu erwarten. Nach den Erfahrungen der Stadt Frechen im Zuge der Vorbereitung des gesamten Projektes sei aber auch deutlich geworden, dass eine „Insellösung“ nicht zweckmäßig wäre. Auch die dortigen Erfahrungen hätten gezeigt, dass eine Realisierung des Projektes eher auf größere Städte oder Kreisebene ausgelegt sei. Insofern deckt sich die dortige Aussage mit der des Projektleiters der Stadt Bielefeld.

Ob Interesse aus dem Kreisverbund vorliegt bzw. die Schaffung technischer Voraussetzungen geplant ist, wurde beim Zweckverband Civitec in Siegburg erfragt. Civitec ist bisher nicht tätig geworden, da keine der Kommunen aus dem gesamten Verbundbereich Rhein-Sieg/Oberberg bisher Interesse gezeigt habe. Lediglich die Stadt Siegburg werde mit 115 starten – eingebunden in das Service-Center der Stadt Köln.

Noch ein kurzer Hinweis auf mögliche Kosten. Wie aus den Ausführungen ersichtlich, entstünden Kosten nach heutigem Kenntnisstand pro Anruf von rund 2,50 Euro bei Anschluss an ein regional verfügbares Service-Center. Ginge man – zurückhaltend geschätzt – von nur drei Anrufen pro Tag aus, ergäben sich bei rund 20 Arbeitstagen pro Monat jährlich insgesamt Kosten von rund 1.800 Euro für die Gemeinde Eitorf. Drei Anrufe pro Tag dürften jedoch nicht das erstrebenswerte Ziel sein. Erwartet wird sicher eine höhere Akzeptanz und Frequentierung der neuen Behörden-Nummer. Demgegenüber stände die Direktive der Kommunalaufsicht, keine neuen freiwilligen Leistungen einzugehen.

Nach alledem wird vorgeschlagen, die weitere Entwicklung – insbesondere im Hinblick auf die Aktivitäten im Rhein-Sieg-Kreis – abzuwarten und das 115-Projekt weiter zu beobachten. Sobald sich weitere Erkenntnisse ergeben, die eine Umsetzung sinnvoll und finanzierbar erscheinen lassen, wird der Hauptausschuss informiert.