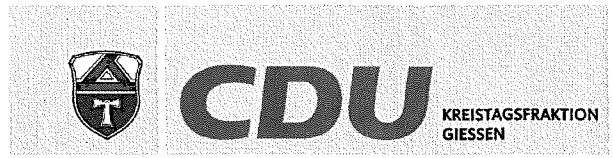


Eg 30.1.2013



Herrn Kreistagsvorsitzenden  
Karl-Heinz Funck  
Kreistagsbüro  
Riversplatz  
  
Gießen

DER VORSITZENDE

Claus Spandau

Konrad-Adenauer-Haus  
Spenerweg 8  
35394 Gießen  
Telefon 06 41 - 4 10 56  
Fax 06 41 - 4 10 54  
E-Mail info@cdu-giessen.de

Gießen, 30. Januar 2013

Mit Antrag  
auf direkte  
Ausschußberatung

Vorlage Nr.: 0607/2013

## Einheitliche Behördenrufnummer 115

Sehr geehrter Herr Kreistagsvorsitzender,

die CDU Fraktion bittet Sie, den nachfolgenden Antrag auf die Tagesordnung der nächsten Kreistagssitzung zu nehmen.

**Beschlussantrag:**

Die CDU Fraktion stellt den Antrag, der Kreistag möge wie folgt beschließen:

1. Der Kreistag beauftragt den Kreisausschuss, die Einführung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 ergebnisoffen zu prüfen.
2. Mit der Stadt Gießen und anderen Landkreisen und ggfs. Sonderstatusstädten aber auch den Kommunen, die bereits die Einheitliche Behördenrufnummer 115 eingeführt haben, werden Gespräche mit dem Ziel geführt, die Einheitliche Behördenrufnummer 115 gemeinsam als Interkommunale Zusammenarbeit zu realisieren, um Synergien im finanziellen wie qualitativen Bereich zu heben.
3. Die in der Presse angekündigte Einführung eines sog. kreiseigenen Bürgertelefons wird zurückgestellt.
4. Dem Kreistag ist abschließend eine Beschlussvorlage mit der Darstellung aller abwägungserheblichen Faktoren vorzulegen.

## Begründung:

Der heimischen Presse war am 09.01.2013 zu entnehmen, dass bis zum späten Frühjahr ein eigenes kreisweites Bürgertelefon eingerichtet werden soll.

Dabei überrascht uns zunächst sehr, dass die Kreistagsabgeordneten eine solch wichtige Angelegenheit über die Presse erfahren müssen.

Mit dem sog. Bürgertelefon nimmt die Kreisverwaltung Abschied von der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 und damit von einem der Ziele aus der aktuellen Koalitionsvereinbarung.

115 ist die Einheitliche Behördenrufnummer für Bürger und Wirtschaft, die über Leistungen der öffentlichen Verwaltung informiert. Sie basiert auf einem bürgerorientierten Serviceversprechen: Die 115 ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar, 75% der Anrufe werden in den ersten 30 Sekunden angenommen und 65% der Anrufe im ersten Kontakt beantwortet. Kann eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung. Die Telefongebühren entsprechen dem Ortstarif und sind in allen Festnetz- und Mobiltarifen von einer Flat bzw. Pauschale umfasst. Die Einheitliche Behördenrufnummer ist eine freiwillige Leistung, für die sich die teilnehmenden Kommunen eigenständig entscheiden.

Im Januar 2013 haben in Deutschland rd. 23,4 Millionen Bürger in zwölf Bundesländern Zugang zum 115-Service. In Hessen bieten folgende Kommunen mit insgesamt mehr als 2 Mio. Einwohnern ihren Bürgern den 115-Service:

Frankfurt am Main; Stadt und Landkreis Kassel; Stadt und Landkreis Offenbach; Königstein, Kronberg, Glashütten (Zugehörigkeit zum Hochtaunus-Kreis); Niederdorfelden, Gelnhausen, Linsengericht (Zugehörigkeit zum Main-Kinzig-Kreis); Kreis Bergstraße; Main-Taunus-Kreis.

Die 115 bringt dem Bürger wie gleichermaßen der Verwaltung ganz offenkundige Vorteile. Aufwendige Recherchen des Bürgers zu zuständigen Verwaltungen und Rufnummern entfallen ebenso wie unnötige Behördengänge. Die Verwaltung ist bundeseinheitlich erreichbar und gibt über eine sog. Wissensdatenbank zuverlässige und umfassende Auskünfte.

Die Verwaltung profitiert durch eine Reduktion von Mehrfachanrufen aufgrund fundierter Beantwortung von Bürgeranfragen auf der Grundlage der Wissensdatenbank. Die Sachbearbeitung wird von Anrufen entlastet und durch vorhergehende fundierte Auskunftserteilung kann der eigentliche Bearbeitungsvorgang optimiert (verkürzt) werden (informierte Antragsteller, vollständige Unterlagen, weniger Rückfragen).

Beim Aufbau eines 115-Bürgerservice steht der 115-Verbund mit seinen weitreichenden Erfahrungen im Rahmen von Betreuung und Erfahrungsaustausch zur Verfügung. Dies gilt unabhängig davon, ob ein eigenes Service-Center aufgebaut wird, oder ein Zusammenschluss mit bestehenden Service-Centern erfolgt.

Die traditionelle Telefonauskunft kann – auch mit einem modernen Namen – als Kreis-Bürgertelefon diese Leistungen nicht und wenn überhaupt bei einem annähernden Qualitätsmaßstab nur zu unverhältnismäßig hohen Kosten erbringen.

In einem Pressebericht – und nur der liegt uns als Informationsquelle im Zusammenhang mit der Verabschiedung aus dem Projekt 115 bemerkenswerter Weise vor – wird als Grund für den Ausstieg aus dem 115 Projekt die geringe Nachfrage in den Landkreisen und Städten nach den Leistungen der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 genannt, also eine geringe Frequentierung der 115.

Unsere Nachfragen haben ergeben, dass diese pauschale Behauptung nicht zutrifft.

Es wird daher gebeten, wie beantragt zu beschließen

Weitere Begründungen erfolgen ggfs. mündlich.

Mit freundlichen Grüßen

  
Claus Spandau

Beschluss des Vertrags vom:

Die Vorlage wird - mit Zusatzbeschluss -  
genehmigt - nicht genehmigt - zurückgestellt

Zur Beglaubigung