



BESCHLUSSVORLAGE

Fachamt/Antragsteller/in

Datum

Drucksachen-Nr.: - AZ:

Ordnungsamt	21.01.2021	1930/21 - I/664 -
-------------	------------	-------------------

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum	Top	Abst. Ergebnis
Magistrat	25.01.2021		
Finanz- und Wirtschaftsausschuss			
Stadtverordnetenversammlung			

Betreff:

Interkommunale Zusammenarbeit zur Schaffung der 115 Wetzlar/Mittelhessen

Anlage/n:

- Projektantrag incl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
- Präsentation für mögliche Kooperationen
- Entwurf der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung

Beschluss:

Die Stadt Wetzlar wird im Rahmen einer Interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) ihr 115-Angebot sukzessive mit weiteren Kommunen ausbauen.

Das 115-Angebot soll langfristig nicht nur für Wetzlarer Einwohnerinnen und Einwohner zur Verfügung stehen, sondern möglichst für alle Einwohner in Mittelhessen.

Teilnehmende Kommunen werden an den Kosten über einwohnerbezogene Pauschalen beteiligt.

Wetzlar, den 21.01.2021

gez. Wagner

Begründung:

Der Magistrat hat am 31.08.2020 den Aufbau eines 115-Servicecenters für die Stadt Wetzlar beschlossen. Das 115-Servicecenter wird dem Ordnungsamt, Stadtbüro, angegliedert.

Die Rufnummer "115" ist die eine einheitliche Behördenrufnummer für alle Bürgerinnen und Bürger in ganz Deutschland. Als Serviceleistung erhalten Anruferinnen und Anrufer bei der 115 eine freundliche und verbindliche Auskunft.

Vielfältige bzw. häufig gestellte Fragen z.B. zum Personalausweis, Reisepass, zu Urkunden des Standesamtes, zu Sozialhilfe- und Wohngeldangelegenheiten, sowie zur Rentenversicherung werden schnell und zuverlässig von einem Servicecenter beantwortet.

Grundlage für die Einführung war ein vom Personal- und Organisationsamt erstellter Projektantrag (incl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung) zum Aufbau und Betrieb eines eigenen 115-Centers. Diesem Projektantrag, der als Anlage beigefügt ist, lassen sich die wesentlichen Eckpunkte die mit der Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer verbunden sind, entnehmen. Dies gilt auch für die Möglichkeiten einer interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ).

Für den 18.02.2021 ist, gemeinsam mit dem Land Hessen und der 115 Bundesgeschäftsstelle, der offizielle Startschuss für das neue Angebot an die Wetzlarer Bürgerinnen und Bürger geplant. Sollte es die pandemische Lage erfordern, erfolgt der Starttermin als virtuelle Veranstaltung.

Durch eine interkommunale Zusammenarbeit mit weiteren Kommunen können wir die folgenden Vorteile des 115-Centers großflächiger anbieten:

- 50 Stunden wöchentlich telefonische Erreichbarkeit über eine Nummer.
- 75 Prozent der 115- Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- Gebärdentelefon
- Abschließende Beantwortung von Erstkontakt-Fragen in 65 % der Anrufe. Wenn nicht, erfolgt eine Rückmeldung für den Anrufenden durch das Servicecenter innerhalb von 24 Stunden durch die Fachabteilungen.
- Entlastung der Fachämter von einfachen Anfragen,
- Professionalisierung der Verwaltungsabläufe in Front- und Back-Office,
- Förderung von Teilhabe und Qualitätsmanagement, etc.)

Die Hard- und Software für den Betrieb eines solchen Centers kann gemeinsam genutzt und die Kosten, incl. Personalkosten, können anteilig auf die Partner umgelegt werden.

Für eine solche IKZ ist ein grundlegender Beschluss der Stadtverordnetenversammlung erforderlich.

Die Städte Dillenburg und Haiger haben sich bereits für eine IKZ mit der Stadt Wetzlar ausgesprochen, sofern eine solche angeboten wird.

Die Stadt Herborn ist bereits am 115-Servicecenter Kassel angebunden, möchte aber perspektivisch zur Stadt Wetzlar wechseln.

Bürgermeister/innen und Vertreter/innen der Städte Braunfels, Limburg, Hünfelden, Waldbrunn und Bad Camberg haben konkretes Interesse an einer IKZ mit der Stadt Wetzlar geäußert.

Insofern sich die Stadt Wetzlar für eine IKZ entscheidet, werden öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen mit den einzelnen Kooperationspartnern getroffen. Siehe Anlage.

Beim Land Hessen würde sodann ein Antrag auf Förderung durch das Zentrum für interkommunale Zusammenarbeit gestellt, sobald sich Kommunen für eine IKZ ausgesprochen haben.

Hier erwarten wir einen Zuschuss bis zu 75.000 €, je nachdem wie viele Kommunen sich der IKZ anschließen. Möglicherweise auch eine höhere Förderung, wenn wir eine kreisübergreifende Kooperation vereinbaren können.