



**TAGESORDNUNG**  
41. Sitzung des Hauptausschusses

**Termin: Dienstag, 09.02.2016, 16:30 Uhr**

**Ort: Große Börse, Rathaus, 23539 Lübeck**

Öffentlicher Teil:

|           |   |                      |
|-----------|---|----------------------|
| <b>1.</b> | <b>Eröffnung / Begrüßung / Feststellung der Tagesordnung</b>  |                      |
| <b>2.</b> | <b>Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 26.01.2016</b>   |                      |
| <b>3.</b> | <b>Anfragen / Antworten / Mitteilungen</b>  |                      |
| 3.1.      | BM Lindenau: Personalsituation bei der Hansestadt Lübeck – hier: Überlastungsanzeigen   | <b>VO/2015/03194</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>   |                      |
| 3.1.1.    | Antwort zur Anfrage von BM Lindenau: Personalsituation bei der Hansestadt Lübeck – hier: Überlastungsanzeigen   | <b>VO/2016/03307</b> |
| 3.2.      | Anfrage von BM Anette Röttger: Flüchtlinge und Asylbewerber in der Hansestadt   | <b>VO/2016/03338</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>   |                      |
| 3.3.      | Anfrage BM Andreas Zander: Sanierung Schule Groß Steinrade  | <b>VO/2016/03339</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>   |                      |
| 3.4.      | Anfrage BM Andreas Zander: Abschiebeplan des Bürgermeisters   | <b>VO/2016/03343</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>   |                      |
| 3.5.      | Anfrage BM Andreas Zander: Umgang mit Kaufinteressenten von Erbpachtgrundstücken  | <b>VO/2016/03345</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>   |                      |
| 3.6.      | Antwort des FB 3 betr. Überplanmäßige Bewilligung für die Herrichtung einer Notfallunterkunft für Transitflüchtlinge; hier: Aufschlüsselung der Kosten (Anfrage von AM Ragnar Lüttke am 26.01.16) |                      |
|           |   |                      |

|           |   |                      |
|-----------|---|----------------------|
| <b>4.</b> | <b>Berichte</b>   |                      |
| <b>5.</b> | <b>Beschlussvorlagen</b>  |                      |
| 5.1.      | Teilnahme an D115 - Verbund                                     | <b>VO/2015/02891</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>                               |                      |
| 5.2.      | Umgang mit bis 2045 auslaufenden Erbbaurechten für Wohnbebauung | <b>VO/2015/03216</b> |
|           | <i>Zurückgestellt am 26.01.16</i>                               |                      |
| 5.3.      | Lübecker Schwimmbäder - Wirtschaftsplan 16                      | <b>VO/2015/03288</b> |
| <b>6.</b> | <b>Überweisungsaufträge aus der Bürgerschaft</b>                |                      |
| <b>7.</b> | <b>Anträge von Ausschussmitgliedern</b>                         |                      |
| <b>8.</b> | <b>Verschiedenes</b>  |                      |
| <b>9.</b> | <b>Ende des öffentlichen Teils</b>                              |                      |

Die nachfolgenden Tagesordnungspunkte werden nach Maßgabe der Beschlussfassung durch die Mitglieder des Hauptausschusses voraussichtlich nichtöffentlich beraten:

Nichtöffentlicher Teil:

|            |  |                      |
|------------|--|----------------------|
| <b>10.</b> | <b>Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 26.01.2016</b>  |                      |
| <b>11.</b> | <b>Anfragen / Antworten / Mitteilungen</b>   |                      |
| 11.1.      | Antwort des FB 2 betr. Verkauf einer Hofstelle des Stadtgutes mit hofarrondierenden Flächen; hier: Prüfbericht des RPA - fehlende Begründung zur ermittelten Restnutzungsdauer (Seite 7, Punkt 5.1.3.2 Gebäudesachwert) (Anfrage von AM Rathcke am 26.01.16) |                      |
| <b>12.</b> | <b>Berichte</b>  |                      |
| 12.1.      | Vergabemitteilungen über bereits erteilte Aufträge im Wert ab 10.000,-- EUR netto  | <b>VO/2016/03303</b> |
| 12.2.      | Vergabemitteilungen über bereits erteilte Aufträge mit Architekten, Ingenieuren und Sachverständigen im Wert ab 5.000,- EU netto   | <b>VO/2016/03304</b> |
| <b>13.</b> | <b>Beschlussvorlagen</b>   |                      |
| 13.2.      | Vergabe der Erarbeitung der sicherheitstechnischen Erfordernisse für LNG-betriebene Schiffe im Lübecker Hafen (5.691)  | <b>VO/2016/03311</b> |

|            |                      |  |
|------------|----------------------|--|
| <b>14.</b> | <b>Verschiedenes</b> |  |
|            |                      |  |

Öffentlicher Teil:

|            |  |  |
|------------|--|--|
| <b>15.</b> | <b>Bekanntgabe der im nicht öffentlichen Teil gefassten Beschlüsse</b> |  |
|            |  |  |



## NACHTRAGSTAGESORDNUNG

### 41. Sitzung des Hauptausschusses

---

**Sitzungstermin:** Dienstag, 09.02.2016, 16:30 Uhr

**Sitzungsort:** Große Börse, Rathaus, 23539 Lübeck

---

Öffentlicher Teil:

- |        |   |                      |
|--------|---|----------------------|
| 3.4.1. | Antwort auf die Anfrage von BüM Zander im<br>Hauptausschuss am 09.02.2016 - TOP 3.4 - betr.<br>Abschiebeplan des Bürgermeisters | <b>VO/2016/03408</b> |
| 3.5.1. | Umgang mit Kaufinteressenten von<br>Erbbaugrundstücken  | <b>VO/2016/03371</b> |
| 3.7.   | Neu:<br>Anfrage des BM Oliver Dedow zu städtischen<br>Liegenschaften  | <b>VO/2016/03390</b> |
| 3.8.   | Neu:<br>Anfrage BM Andreas Zander: Wiederbesetzung der<br>Stelle des Ldt. BD  | <b>VO/2016/03401</b> |
| 3.9.   | Neu:<br>Anfrage BM Volker Krause:<br>Gewerbeflächenentwicklungskonzept  | <b>VO/2016/03409</b> |

► **Nr. VO/2015/03194**  
**öffentlich**

Lübeck, 19.11.2015

## Anfrage

Bearbeitung: Christine Vitzthum (E-Mail: vitzthum@spdfraktion-luebeck.de Telefon: 122-1036)

### **BM Lindenau: Personalsituation bei der Hansestadt Lübeck – hier: Überlastungsanzeigen**

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 24.11.2015 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

Wie viele Überlastungsanzeigen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind im Jahr 2013 und 2014 bei der Hansestadt Lübeck eingegangen?

Es wird um eine Darstellung nach Bereichen gebeten.

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**





► **Nr. VO/2016/03307**  
öffentlich

Lübeck, 06.01.2016

## Antwort

**Verantwortliche Bereiche:**  
1.201 - Haushalt und Steuerung

**Bearbeitung:** Thomas Manke (E-Mail: thomas.manke@luebeck.de Telefon: 122 - 1510)

## Antwort zur Anfrage von BM Lindenau: Personalsituation bei der Hansestadt Lübeck - hier: Überlastungsanzeigen

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|----------------|-----------------|--------------------|
| 27.01.2016 | Senat          | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 09.02.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich      | zur Kenntnisnahme  |

### Anlass:

Anfrage von BM Lindenau:

Wie viele Überlastungsanzeigen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind im Jahr 2013 und 2014 bei der Hansestadt Lübeck eingegangen?

Es wird um eine Darstellung nach Bereichen gebeten.

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen: Fachbereiche 1–5  
Ergebnis: s. Antwort

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
gem. § 47 f GO ist erfolgt:  Ja  
 Nein

Begründung:

Die Maßnahme ist:  neu  
 freiwillig  
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:  Nein  
 Ja (Anlage 1)

### Antwort:

Bei der Hansestadt Lübeck sind in den Jahren 2013/2014 Meldungen zu Arbeitsrückständen gemäß Ziffer 4.2.3 AGA I (der Begriff „Überlastungsanzeigen“ im formalen Sinne wird nicht verwendet) wie folgt eingegangen:

| FB/Bereich                                    | 2013 | 2014 |
|---|------|------|
| FB 1:   |      |      |
| 1.220 - Steuern (jetzt 1.201)                 | 4    | 3    |
| 1.210 - Buchhaltung und Finanzen              | -    | 1    |
|   |      |      |
| FB 2:   |      |      |
| 2.280 - Wirtschaft und Liegenschaften         | 6    | 4    |
| 2.500 - Soziale Sicherung                     | 4    | 5    |
| 2.530 - Gesundheitsamt                        | 1    | 2    |
|   |      |      |
| FB 3:   |      |      |
| 3.327 - Verkehrsangelegenheiten               | 13   | 1    |
| 3.370 - Feuerwehr                             | 3    | 4    |
| 3.390 - Umwelt-, Natur- und Verbraucherschutz | 1    | 3    |
|   |      |      |
| FB 4:   |      |      |
| 4.403 - VHS Lübeck                            | 3    | 2    |
| 4.491 - Archäologie und Denkmalpflege         | 1    | 1    |
| 4.510 - Familienhilfen                        | 1    | 1    |
| 4.511 - Städtische Kindertageseinrichtungen   | -    | 3    |
|   |      |      |
| FB 5:   |      |      |
| 5.610 - Stadtplanung und Bauordnung           | -    | 5    |
| 5.651 - GMHL                                  | 9    | 6    |
| 5.660 - Stadtgrün und Verkehr                 | 14   | 19   |
| 5.691 - LPA                                   | 5    | 7    |

**Anlagen :**

./.

Bürgermeister Bernd Saxe

► **Nr. VO/2016/03338**  
**öffentlich**

Lübeck, 19.01.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Marco Bröcker (E-Mail: broecker@cdu-fraktion-luebeck.de Telefon: 122-1060)

### Anfrage von BM Anette Röttger: Flüchtlinge und Asylbewerber in der Hansestadt

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 26.01.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

Wie viele Flüchtlinge wurden in 2015 in Lübeck sowohl in der Erstaufnahmeeinrichtung als auch in den Gemeinschaftsunterkünften registriert?

Wie viele Asylanträge wurden von in Lübeck lebenden Asylbewerbern im Jahr 2015 gestellt? Wie viele davon sind bearbeitet worden? Wie hoch ist die Ablehnungsquote?

Wie viele Flüchtlinge befinden sich aktuell in Lübeck?

Wie viele in Lübeck lebende Flüchtlinge bekamen eine Aufforderung zur Ausreise? Wie viele haben die Stadt freiwillig verlassen? Wie viele wurden abgeschoben? Wie viele sind nicht auffindbar?

Wie ist der Sachstand bei den minderjährig unbegleiteten Jugendlichen in Lübeck (Anzahl und Unterbringung)?

Welche Zahlen zu den Flüchtlingen und Asylbewerbern in der Hansestadt Lübeck werden regelmäßig erfasst und fortgeschrieben? Wo und wie häufig werden diese Daten veröffentlicht?

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**



► **Nr. VO/2016/03339**  
**öffentlich**

Lübeck, 19.01.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Marco Bröcker (E-Mail: broecker@cdu-fraktion-luebeck.de Telefon: 122-1060)

### Anfrage BM Andreas Zander: Sanierung Schule Groß Steinrade

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 26.01.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

Wie ist der aktuelle Stand bei der Sanierung der Grundschule in Groß Steinrade?

Wann wurde mit der Sanierung begonnen? Wie sieht der aktuelle Zeitplan der Sanierungsarbeiten aus? Wann ist die Grundschule für den Schulunterricht wieder komplett nutzbar (Sanierungsende)?

Wann wurden die Gelder der Possehlstiftung für die Sanierung der Grundschule abgerufen?  
 Wie ist die aktuelle Kostenentwicklung?

Wie und wie oft werden die Eltern der betroffenen Schüler, der Schulverein und die Schulleitung über den Fortgang der Sanierungsarbeiten informiert? Wann ist das zuletzt geschehen? Werden Eltern, Schulleitung, Schulverein und der Fachausschuss über mögliche Verzögerungen der Sanierungsarbeiten umgehend informiert?

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**

► **Nr. VO/2016/03343**  
**öffentlich**

Lübeck, 20.01.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Marco Bröcker (E-Mail: broecker@cdu-fraktion-luebeck.de Telefon: 122-1060)

### Anfrage BM Andreas Zander: Abschiebeplan des Bürgermeisters

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 26.01.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

In den Lübecker Nachrichten vom 1. Januar 2016 hat Bürgermeister Bernd Saxe angekündigt einen Abschiebeplan für die 1000 abschiebefähigen Flüchtlinge, die in Lübeck leben, aufzustellen.

Welche Maßnahmen wurden bereits für die Aufstellung eines solchen Planes getroffen?

Welche Eckpunkte soll der Abschiebeplan nach der Vorstellung des Bürgermeisters enthalten?

Welches sind nach Ansicht von Bürgermeister Bernd Saxe „geordnete und humane Abschiebeverfahren“?

Wann wird der Abschiebeplan fertig sein?

Wann kann man mit dem Beginn der Umsetzung des Abschiebeplanes rechnen?

Welche Gespräche mit der Landesregierung gab es bereits, nachdem Bürgermeister Bernd Saxe angekündigt hat, einen Abschiebeplan für die bis zu 1000 abschiebefähigen Flüchtlinge in der Hansestadt Lübeck aufzustellen?

Auf welche Art und Weise unterstützt die Landesregierung die Aufstellung und die Umsetzung des Planes für die bis zu 1000 abschiebefähigen Flüchtlinge?

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**



► Nr. VO/2016/03408  
öffentlich

Lübeck, 09.02.2016

## Antwort

Verantwortliche Bereiche:  
1.101 - Bürgermeisterkanzlei

Bearbeitung: Oliver Groth (E-Mail: oliver.groth@luebeck.de Telefon: 122-1002)

### Antwort auf die Anfrage von BüM Zander im Hauptausschuss am 09.02.2016 - TOP 3.4 - betr. Abschiebeplan des Bürgermeisters

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit     |
|------------|----------------|------------|-------------------|
| 09.02.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Kenntnisnahme |

#### **Anlass:**

Anfrage im Hauptausschuss am 09.02.2016 – TOP 3.4

#### **Verfahren:**

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen: 3.322 Melde- und Gewerbeangelegenheiten  
Ergebnis: zustimmend

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
gem. § 47 f GO ist erfolgt:  
Begründung:

Ja  
 Nein  
entfällt

Die Maßnahme ist:

neu  
 freiwillig  
 vorgeschrieben durch:  
Gemeindeordnung/Geschäftsordnung  
Bürgerschaft

Finanzielle Auswirkungen:

Nein  
 Ja (Anlage 1)

#### **Antwort:**

*In den Lübecker Nachrichten vom 01.01.2016 hat Bürgermeister Bernd Saxe angekündigt, einen Abschiebeplan für die 1.000 abschiebefähigen Flüchtlinge, die in Lübeck leben, aufzustellen.*

## 1. Welche Maßnahmen wurden bereits für die Aufstellung eines solchen Plans getroffen?

Der Personenkreis und die Größenordnung konnte bislang identifiziert werden.

In Lübeck leben derzeit **72** vollziehbar ausreisepflichtige Personen unterschiedlicher Nationalität, die im Begriff sind, das Bundesgebiet zu verlassen. Sie besitzen derzeit eine Grenzübertrittsbescheinigung zur freiwilligen Ausreise.

Weitere **528** Personen sind Inhaber einer Duldung. Auch sie sind vollziehbar ausreisepflichtig. Aufgrund von einzelfallbestimmten Umständen (z.B. Schwangerschaft, Selbstmordgefährdung, fehlende Identitätspapiere, schwere Krankheiten) verlässt dieser Personenkreis derzeit nicht das Bundesgebiet. Da sich die Gesetzeslage seit dem 01.11.2015 geändert hat und die Möglichkeit der Abschiebung ohne Nationalpässe für Personen aus den sogenannten Westbalkanstaaten besteht, werden nunmehr alle 528 Personen überprüft. Vorbehaltlich der einzelfallbezogenen Prüfung wird von einer signifikanten Wahrscheinlichkeit der Aufenthaltsbeendigung ausgegangen. Einzelfallbezogen ist deshalb zu prüfen, zu welchem Zeitpunkt und unter welchen Bedingungen (z.B. ärztliche Begleitung) eine Aufenthaltsbeendigung möglich ist.

Weitere **1185** Personen sind derzeit im laufenden Asylverfahren und Inhaber einer Aufenthaltsgestattung. Bei ihnen entscheidet das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) über den weiteren Aufenthalt im Bundesgebiet bzw. bei Klageerhebung das Verwaltungsgericht in Schleswig. Dieser Personenkreis unterteilt sich in verschiedene Gruppen mit unterschiedlicher Bleibeperspektive aufgrund von bisherigen Erfahrungswerten:

- Positive Bleibeperspektive für **594** Personen aus Syrien, Afghanistan, Irak, Eritrea und Somalia
- Geringe Chancen auf Anerkennung des Asylbegehrens bei **224** Personen aus dem Iran, Jemen, Russische Föderation, Pakistan und Aserbeidschan
- Negative Bleibeperspektive für **367** Personen aus Albanien, Armenien, Kosovo, Serbien, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien (sogenannte Westbalkanstaaten).

Zusammengefasst ist bei circa 1.000 Personen davon auszugehen, dass eine Aufenthaltsbeendigung nicht ausgeschlossen erscheint.

Zusätzlich gibt es derzeit circa 500 - 1000 Personen, die lediglich im Besitz einer sogenannten BüMa (Bescheinigung über die Meldung als Asylsuchender) sind. Dieser Personenkreis wurde der Hansestadt Lübeck zwar schon zugewiesen, befindet sich aber noch nicht im Asylverfahren. Zu welchem Zeitpunkt eine Anhörung zum Asylbegehren stattfindet, eine Aufenthaltsgestattung ausgestellt wird und wann das Asylverfahren abgeschlossen sein wird, ist derzeit nicht abschätzbar.

## 2. Welche Eckpunkte soll der Abschiebeplan nach der Vorstellung des Bürgermeisters enthalten?

- **Ziel:** Aufenthaltsbeendigung von allen vollziehbar ausreisepflichtigen Personen nach sorgfältiger Einzelfallprüfung. Vorrangig ist das Hinwirken auf eine freiwillige Ausreise.

Da die Aufenthaltsgenehmigung das Zusammenwirken verschiedener Institutionen auf kommunaler und Landesebene einschließlich ggf. Gerichtsverfahren erfordert, ist eine quantitative Vorgabe bezogen auf einen Zeitraum schwer möglich. Eine zügige Abarbeitung steht immer auch unter dem Vorbehalt der vorhandenen Personalressourcen, die derzeit auf allen Ebenen bei der Bewältigung des Flüchtlingszuzugs und Abarbeitung der Fälle als angespannt zu bezeichnen sind.

### - **Umsetzung**

- Erfassung der vollziehbar ausreisepflichtigen Personen
- Einzelfallbezogene Prüfung der Aufenthaltsbeendigung
- Einladung zum Beratungsgespräch über eine freiwillige Rückkehr und ggf. Angebot von Rückkehrhilfen
- Sollte eine freiwillige Ausreise nicht erfolgen, wird die zwangsweise Aufenthaltsbeendigung eingeleitet
- Organisation der Aufenthaltsbeendigung in Zusammenarbeit mit der Polizei und des Landesamtes für Ausländerangelegenheiten (bei bestimmter Fallkonstellation könnte die Ausländerbehörde auch alleine eine Aufenthaltsbeendigung durchführen)

Die Bundesregierung hat am 03.02.16 das sogenannte „Asylpaket II“ beschlossen, in dem u.a. die gesundheitlichen Voraussetzungen für eine Aufenthaltsbeendigung überarbeitet worden sind, die im Ergebnis zu einer Erleichterung von Abschiebungen führen dürften. Danach kann laut Mitteilung der Bundesregierung „eine Aufenthaltsbeendigung auch dann durchgeführt werden, wenn die medizinische Versorgung im Zielstaat nicht gleichwertig mit der Versorgung in Deutschland ist. Außerdem werden nur noch lebensbedrohliche oder schwerwiegende Erkrankungen, die sich durch die Abschiebung wesentlich verschlechtern würden, berücksichtigt. Die Erkrankung muss künftig durch eine qualifizierte ärztliche Bescheinigung glaubhaft gemacht werden.“

### - **Personelle Ressourcen Sachgebiet Aufenthaltsbeendigung**

Zur Umsetzung des Abschiebeplans sind die personellen Ressourcen der Ausländerbehörde aufzustocken. Das Sachgebiet „Aufenthaltsbeendigung“ war bislang mit einer Vollzeit- und zwei Teilzeitkräften besetzt. Im Januar wurde das Sachgebiet um 2 Vollzeitstellen ergänzt. Aufgrund eines kurzfristig aufgetretenen Engpasses durch die temporäre Abordnung eines Mitarbeiters an die deutsche Botschaft im Irak stehen derzeit nur 3 Vollzeit- und 1 Teilzeitkraft im Sachgebiet Aufenthaltsbeendigung zur Verfügung.

Mit zusätzlichen Personal könnte bei folgender Fallkonstellation die Abschiebung auch ohne die Einbindung des Landesamtes erfolgen: Die vollziehbar ausreisepflichtige Person ist kein Straftäter, nicht drogenabhängig, nicht schwanger oder muss in Begleitung eines Arztes abgeschoben werden, und ein gültiges Reisedokument des Herkunftslandes ist vorhanden.

Hier wäre dann zu prüfen, ob die Hansestadt Lübeck in Abstimmung mit der Landesregierung bei der Umsetzung im Wege der Amtshilfe auf die Polizei zurück

greifen kann oder selbst eigene Vollzugskräfte gewinnen muss, um die Aufenthaltsbeendigung wie z.B. den Transport zu einem Flughafen durchzuführen.

### **3. *Welches sind nach Ansicht von Bürgermeister Saxe „geordnete und humane Abschiebeverfahren“?***

Sofern das BAMF oder ein Gericht darüber entschieden hat, dass der Antrag eines Asylsuchenden unanfechtbar abgelehnt worden ist und dieser vollziehbar ausreisepflichtig ist, wird zunächst das Beratungsgespräch mit der betroffenen Personen gesucht, auf die Möglichkeit der freiwilligen Ausreise und ggf. bei Vorliegen der Voraussetzungen die Inanspruchnahme von Rückkehrhilfen über die Internationale Organisation für Migration (IOM) aus dem REAG oder GARP-Programm hingewiesen. Hierbei handelt es sich u.a. um die Übernahme von Beförderungskosten (Flugzeug, Bahn, Bus) und Benzinkosten bis 250 €, Reisebeihilfen (bis zu 200 € pro Person) und Starthilfen je nach Herkunftsland bis zu 2.250 € pro Familie.

Im Dezember 2015 führte die Ausländerbehörde mit 33 Familien / Einzelpersonen (insgesamt 59 Personen) Gespräche zur freiwilligen Ausreisebereitschaft. Hierbei handelte es sich um Personen mit unterschiedlichen Status (u.a. Duldung, Gestattung, abgelehnter Asylantrag, illegal hier lebende Personen). Nach dem Gespräch gaben 53 Personen an, das Bundesgebiet freiwillig verlassen zu wollen. Davon sind bislang 5 Personen ausgereist. Bei weiteren 6 Personen konnte die tatsächliche Ausreise nicht nachgewiesen werden. Sie gelten als untergetaucht und wurden zur Fahndung ausgeschrieben.

Erst wenn in einem persönlichen Gespräch geklärt wurde, nicht freiwillig auszureisen, werden vollziehbar Ausreisepflichtige dem zuständigen Landesamt zur Abschiebung gemeldet und diese unter Beachtung der einzelbezogenen Prüfung anschließend umgesetzt.

Seit November 2015 konnten insgesamt 22 Personen abgeschoben werden, davon 12 Personen im Januar 2016.

### **4. *Wann wird der Abschiebeplan fertig sein?***

Die Eckpunkte wurden unter Ziff. 2 beschrieben, die nur geltendes Recht wieder geben, dass von der Ausländerbehörde konsequent angewendet wird.

### **5. *Wann kann man mit dem Beginn der Umsetzung des Abschiebeplans rechnen?***

Soweit es derzeit die personellen Ressourcen zulassen, wird der Abschiebeplan umgesetzt.

### **6. *Welche Gespräche mit der Landesregierung gab es bereits, nachdem Bürgermeister Bernd Saxe angekündigt hat, einen Abschiebeplan für die bis zu 1.000 abschiebefähigen Flüchtlinge in der Hansestadt Lübeck aufzustellen?***

Im Rahmen eines Gesprächs mit dem Innenministerium am 04.02.16 wurde mitgeteilt, dass derzeit ein „Gesamtkonzept für ein integriertes Rückführungsmanagement“ erarbeitet wird, der umgangssprachlich auch als „Abschiebeplan“ bezeichnet werden kann. Da bei der Vorbereitung und Durchführung von Aufenthaltsbeendigungen eine – wie dargestellt – gemischte Zuständigkeit von Landes- und Kommunalbehörden besteht, drängt der Städteverband auf eine Einbeziehung in die inhaltliche Ausgestaltung eines solchen Gesamtkonzeptes des Landes.

### **7. *Auf welche Art und Weise unterstützt die Landesregierung die Aufstellung und die Umsetzung des Planes für die bis zu 1.000 abschiebefähigen Flüchtlingen?***

Gemäß § 71 Abs. 1 des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) sind für aufenthalts- und passrechtliche Maßnahmen und Entscheidungen nach diesem Gesetz und nach ausländerrechtlichen Bestimmungen in anderen Gesetzen die Ausländerbehörden zuständig. Die Aufenthaltsbeendigung liegt demnach grundsätzlich bei der örtlichen Ausländerbehörde. Außer bei Aufenthaltsbeendigungen von Personen in Landesunterkünften liegt die Zuständigkeit beim Landesamt für Ausländerangelegenheiten. Mitwirkende Akteure bei einer von der Ausländerbehörde betriebenen Aufenthaltsbeendigung sind:

- das Landesamt für Ausländerangelegenheiten für die Flugbuchung, den Kontakt zu den jeweiligen Herkunftsländern so weit erforderlich, die Bereitstellung von Begleitpersonal z.B. bei Straftätern und Begleitärzten sowie ggf. die Beschaffung von Identitätsnachweisen und Reisedokumenten.
- die Landespolizei für die tatsächliche Durchführung der Abschiebungen, u.a. Abholung in den Wohnungen, Transport zum Landesamt für Ausländerangelegenheiten und / oder zum Flughafen.

Das Landesamt für Ausländerangelegenheiten ist derzeit aufgrund von Personalengpässen nicht in der Lage, die eingehenden Amtshilfeersuchen der Ausländerbehörde zeitnah abzuarbeiten.

#### **Anlagen :**

---

Bürgermeister Bernd Saxe

► **Nr. VO/2016/03345**  
**öffentlich**

Lübeck, 20.01.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Marco Bröcker (E-Mail: broecker@cdu-fraktion-luebeck.de Telefon: 122-1060)

### Anfrage BM Andreas Zander: Umgang mit Kaufinteressenten von Erbpachtgrundstücken

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 26.01.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

Gibt es ein formalisiertes Vorgehen oder eine Dienstanweisung, wie vorzugehen ist, wenn gegenüber der Stadt ein Kaufwunsch für ein Erbpachtgrundstück geäußert wird? Welches Verfahren wird angewandt, wenn der Kaufinteressent nicht der bisherige Pächter ist?

Wie lange ist ein von der Stadt erstelltes Angebot gültig?

Wie und in welchen Intervallen werden die Grundstückspreise für Erbpachtgrundstücke von der Stadt ermittelt?

Ist es üblich, dass sich innerhalb eines laufenden Kaufverfahrens Preise ändern können? Wie häufig sind in den letzten fünf Jahren „Rechenfehler“ bei der Kaufpreisermittlung für Erbbaugrundstücke aufgetreten und der Stadt gegenüber angezeigt worden bzw. bekannt geworden?

Wie oft wurde der Kaufpreis von Erbbaugrundstücken nach „Verhandlungen“ mit dem Käufer von Seiten der Stadt reduziert? Wie groß war im Durchschnitt der Nachlass?

Welche Fristen und Auflagen sind beim Erwerb eines Erbpachtgrundstückes von Seiten des Käufers einzuhalten?

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**





► Nr. VO/2016/03371  
öffentlich

Lübeck, 27.01.2016

## Antwort

Verantwortliche Bereiche:  
2.280 - Wirtschaft und Liegenschaften

Bearbeitung: Martin Lamkowski (E-Mail: martin.lamkowski@luebeck.de Telefon: 122-2311)

## Umgang mit Kaufinteressenten von Erbbaugrundstücken

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium  | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|--|-----------------|--------------------|
| 03.02.2016 | Senat  | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 09.02.2016 | Hauptausschuss   | Öffentlich      | zur Kenntnisnahme  |
| 14.03.2016 | Wirtschaftsausschuss und Ausschuss für den "Kurbetrieb Travemünde (KBT)" | Öffentlich      | zur Kenntnisnahme  |

### **Anlass:**

Anfrage von BM Andreas Zander in der Sitzung des Hauptausschusses vom 26.01.2016 zu VO/2016/03345

### **Verfahren:**

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
Ergebnis:

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gem. § 47 f GO ist erfolgt:  Ja  Nein  
Begründung:

Die Maßnahme ist:  neu  freiwillig  vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:  Nein  Ja (Anlage 1)

### **Antwort:**

#### Fragen und Antworten:

1. Gibt es ein formalisiertes Vorgehen oder eine Dienstanweisung, wie vorzugehen ist, wenn gegenüber der Stadt ein Kaufwunsch für ein Erbpachtgrundstück geäußert wird?

Aufgrund eines Grundsatzbeschlusses aus den 70'er-Jahren ist es generell möglich, die Erbbaugrundstücke an die jeweiligen Erbbauberechtigten zu veräußern. Nach neueren Beschlüssen wird unterschieden zwischen Aktionskaufpreisen und Kaufpreisen ohne weitere Preisnachlässe.

2. Welches Verfahren wird angewandt, wenn der Kaufinteressent nicht der bisherige Pächter ist?

Bei Vorlage einer Vollmacht des Erbbauberechtigten kann auch einem Dritten der Kaufpreis für das Erbbaugrundstück mitgeteilt werden.

3. Wie lange ist ein von der Stadt erstelltes Angebot gültig?

3 Monate ab Erstellungsdatum.

4. Wie und in welchen Intervallen werden die Grundstückspreise für Erbpachtgrundstücke von der Stadt ermittelt?

Die Kaufpreise werden unter Zugrundelegung der jeweils gültigen Bodenrichtwertkarte des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck ermittelt. Die Bodenrichtwertkarte wird alle zwei Jahre vom Gutachterausschuss aktualisiert.

5. Ist es üblich, dass sich innerhalb eines laufenden Kaufverfahrens Preise ändern können?

Grundsätzlich nein, sofern beispielsweise keine fehlerhafte Kaufpreisberechnung vorliegt.

6. Wie häufig sind in den letzten fünf Jahren "Rechenfehler" bei der Kaufpreisermittlung für Erbbaugrundstücke aufgetreten und der Stadt gegenüber angezeigt worden bzw. bekannt geworden?

Aufgrund von Erfahrungswerten sind Rechenfehler als sehr selten einzustufen. Eine Zahl hierzu kann nicht benannt werden. In den Kaufpreismitteilungen behält sich die Hansestadt Lübeck zudem mögliche Berechnungs- und/oder Schreibfehler ausdrücklich vor.

7. Wie oft wurde der Kaufpreis von Erbbaugrundstücken nach "Verhandlungen" mit dem Käufer von Seiten der Stadt reduziert? Wie groß war im Durchschnitt der Nachlass?

Eine konkrete Zahl kann hier nicht benannt werden. Es kommt gelegentlich vor, dass bei geltend gemachten Lagenachteilen (z. B. einschneidende Immissionen) in Abstimmung mit dem Gutachterausschuss ein Preisnachlass von 5 % bis 10 % gewährt werden kann.

8. Welche Fristen und Auflagen sind beim Erwerb eines Erbpachtgrundstückes von Seiten des Käufers einzuhalten?

Die Hansestadt Lübeck hält sich 3 Monate an den übermittelten Entwurf des Kaufvertrages gebunden.

**Anlagen :**

./.

Senator Sven Schindler

► **Nr. VO/2016/03390**  
**öffentlich**

Lübeck, 01.02.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Anica Egidi (E-Mail: Anica.Egidi@luebeck.de Telefon: 122-2386)

### Anfrage des BM Oliver Dedow zu städtischen Liegenschaften

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit     |
|------------|----------------|------------|-------------------|
| 09.02.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Kenntnisnahme |

#### **Anfrage:**

1.a)Gibt es maschinenlesbare Daten hinsichtlich der städtischen Liegenschaften?

1.b) Wenn ja, welche?

2.a.)Gibt es eine Übersicht (Liste/Karte) über städtische Baumaßnahmen und geplanter Bauvorhaben?

2.b) Wenn ja, welche und wo kann man diese einsehen?

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**

► **Nr. VO/2016/03401**  
**öffentlich**

Lübeck, 05.02.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Marco Bröcker (E-Mail: broecker@cdu-fraktion-luebeck.de Telefon: 122-1060)

### **Anfrage BM Andreas Zander: Wiederbesetzung der Stelle des Ldt. BD**

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit    |
|------------|----------------|------------|------------------|
| 09.02.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Entscheidung |

#### **Anfrage:**

- Wann geht der Ltd.BD Oliver Bäch in den Ruhestand?
- Nach welchem Verfahren plant der Bürgermeister die Stelle neu zu besetzen?  
Wann wird die Stelle neu ausgeschrieben?
- Wird es bei der Neubesetzung der Stelle des Ltd. BD auch eine Karenzzeit geben? Wenn ja, wie lange?

#### **Begründung:**

Die CDU-Bürgerschaftsfraktion sieht es als äußerst kritisch an, sollte die Position des Ltd. BD über längere Zeit vakant sein.

#### **Anlagen :**

► **Nr. VO/2016/03409**  
**öffentlich**

Lübeck, 09.02.2016

## Anfrage

Bearbeitung: Astrid Stadthaus-Panissie (E-Mail: Telefon: 122-2360)

### **BM Volker Krause:** **Gewerbeflächenentwicklungskonzept**

#### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status     | Zuständigkeit     |
|------------|----------------|------------|-------------------|
| 09.02.2016 | Hauptausschuss | Öffentlich | zur Kenntnisnahme |

#### **Anfrage:**

Der Bürgermeister wird gebeten zu den nachfolgenden Fragen Auskunft zu erteilen:

- Welche Flächen der Hansestadt Lübeck werden in den kommenden fünf Jahren als Gewerbeflächen ausgewiesen und entwickelt (Größe, Lage)?
- Welche Gewerbeflächen stehen zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch für eine Vermarktung zur Verfügung (Größe, Lage)?
- Welche Flächen sind in den Jahren 2010 bis 2015 veräußert worden (nach Jahren, Lage) und welche Preise wurde dabei erzielt?
- Wurden diese Flächen an Neuansiedlungen veräußert und welche Branchen waren dabei vertreten?
- Wurden die veräußerten Flächen an Lübecker Unternehmen zur Unternehmenserweiterung veräußert und wie viele Arbeitsplätze wurden dabei neu geschaffen?

Für den Fall der mündlichen Beantwortung beantrage ich vorsorglich deren schriftliche Nachreichung (§ 16 Abs. 2 Satz 4 GeschO).

#### **Begründung:**

#### **Anlagen :**

Mit freundlichen Grüßen



Volker Krause





► Nr. VO/2015/02891  
öffentlich

Lübeck, 22.07.2015

## Vorlage

### Verantwortliche Bereiche:

- 1.105 - Informationstechnik
- 1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- 1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Lothar Soike (E-Mail: lothar.soike@luebeck.de Telefon: 122-7427)

## Teilnahme an D115 - Verbund

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium                            | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 09.09.2015 | Senat                              | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 22.09.2015 | Hauptausschuss                     | Öffentlich      | zur Vorberatung    |
| 24.09.2015 | Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck | Öffentlich      | zur Entscheidung   |

### Beschlussvorschlag:

1. Die Hansestadt Lübeck erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund auf der Grundlage des beigefügten Konzepts und übernimmt die „Charta für den 115-Regelbetrieb“.
2. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg vorzubereiten und der Bürgerschaft den ausgehandelten Vertrag vorzulegen.

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
Ergebnis:

1.300 – Recht - keine rechtlichen Bedenken  
Fachbereich 1 bis 5  
Stellungnahmen wurden eingearbeitet  
Gesamtpersonalrat / Personalrat FB 1  
1.140 Rechnungsprüfungsamt  
abweichende Stellungnahmen siehe  
Anlage 5, 6 und 7

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
gem. § 47 f GO ist erfolgt:  
Begründung:

Ja  
 Nein

Die Maßnahme ist:

neu  
 freiwillig nur für die Übernahme der 122-0  
durch den HS  
 vorgeschrieben durch automatische  
Teilnahme am 115-Verbund SH (siehe  
Anlage 4 D115 SH-Charta)

Finanzielle Auswirkungen:

Nein  
 Ja (Anlage 1)

**Begründung:**

Der Bereich 1.105 – Informationstechnik hat im Auftrag der Bürgerschaft die Aufgabe übernommen, Überlegungen zum Thema D115 und dessen Nutzbarkeit für die HL anzustellen. Der Auftrag im Wortlaut:

- Wie beurteilt die Hansestadt Lübeck das unter der Leitung des Bundesinnenministeriums geführte Modellprojekt mit dem Namen „D115–Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer“ ?
- Gibt es von Seiten der Hansestadt Lübeck Überlegungen, sich in das genannte Projekt einzubringen ?
- Wie sind die finanziellen Konsequenzen ?

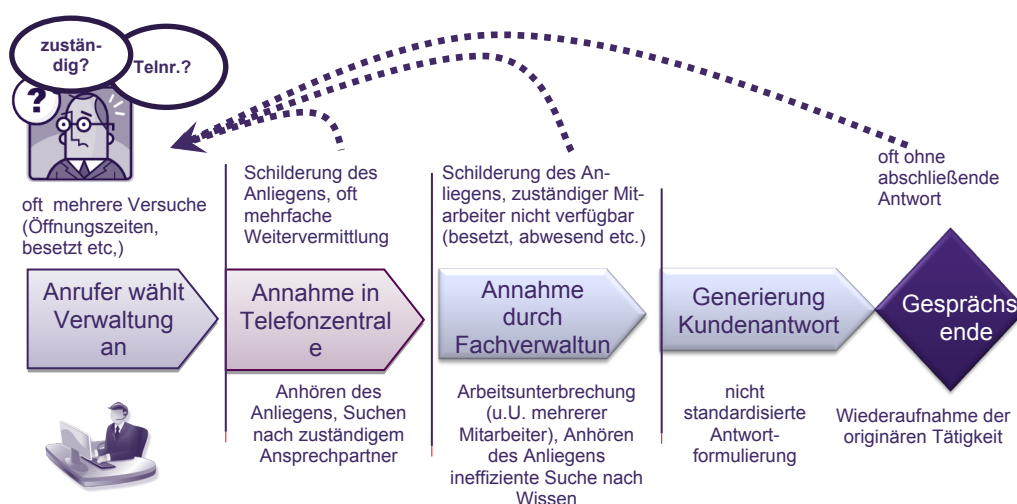
Die Konsequenz dieser Überlegungen führt nunmehr zu dem folgenden Bericht und dem daraus folgenden Beschlussvorschlag.

**1. Was umfasst D115?**

Mit dem Projekt D115, einheitliche Behördenrufnummer, sollen Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung gebündelt und standardisiert werden. Der Pilotbetrieb der Rufnummer 115, auch Bürgerhotline genannt, startete am 24. März 2009 in den Ländern Hamburg und Berlin sowie Teilen von Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen.

**1.1 Konzeption**

D115 ist ein Projekt, das federführend durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen koordiniert wird. Unter der Rufnummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Kommunen, Landes- und Bundesbehörden vernetzt, sodass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen (z. B. Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie KFZ, Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc.) alle unter dieser Nummer erfragt werden können.

**Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen**

Es entstehen durch die mehrfache Erledigung der gleichen Tätigkeit erhebliche unnötige Ressourcenverbräuche auf Seiten der BürgerInnen und der Verwaltung.

Das Prinzip zur Einrichtung und zum Betrieb eines Servicecenters ist einfach:



## 1.2 Entwicklung

Im Frühjahr 2007 begannen die Planungen für das Projekt D115. Auf Antrag des Bundesministeriums des Innern wurde im Dezember 2007 die Rufnummer von der Bundesnetzagentur endgültig zugeteilt. Im September 2008 wurde das von ExpertInnen aus Kommunen, Ländern und Bund entwickelte D115-Feinkonzept veröffentlicht. Es definiert die Rahmenbedingungen für den Pilotbetrieb.

Am 24. März 2009 startete in mehreren Modellregionen der Pilotbetrieb, unter anderem in Berlin, Hamburg, Oldenburg und großen Teilen Nordrhein-Westfalens. Nach und nach sind weitere Regionen hinzukommen. Der Pilotbetrieb endete am 30.03.2011 und ist dann in den Standard-Wirktbetrieb übergegangen.

Im Dezember 2009 gaben der Bund und die kommunalen Spitzenverbände eine gemeinsame Erklärung in der Absicht ab, die Rufnummer 115 bis zum Ende des Jahres 2013 in ganz Deutschland zur Verfügung zu stellen. Die Bundesverwaltung selbst ist bereits an D115 angeschlossen.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel (seit Juni 2011) und des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen (seit Dezember 2011) ist die Rufnummer 115 bereits für ca. 20 % der schleswig-holsteinischen BürgerInnen erreichbar. Als Ziel wird eine Flächendeckung von 60 % bis 80 % angestrebt.

## 1.3 Vor- und Nachteile von 115

Die Aufstellung der Vor- und Nachteile von 115 ergibt sich aus den Erfahrungen, die Organisationseinheiten gemacht haben, die schon am 115-Verbund teilnehmen. Es sind u.a.

### 1.3.1 BürgerInnennähe und Bürokratieabbau (zufriedene BürgerInnen und Unternehmen)

- **Wegfall der Zuständigkeiten-Suche:**
  - keine lange Suche nach Zuständigkeiten und Telefonnummern (single point of contact)
- **hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung:**
  - Mo-Fr von 8 – 18 Uhr (möglich sind auch 7 – 19 Uhr, ggf auch Samstags) wird die Erreichbarkeit durch ein Servicecenter gewährleistet, für die Verwaltung bleiben die bisherigen Kernzeiten weiterhin bindend. Anrufe außerhalb der Kernzeiten werden durch das Servicecenter angenommen und ggf. der zuständigen Sachbearbeitung per Mail weitergeleitet.
- **Zeit- und Kostenersparnis:**
  - weniger Wege in die Verwaltung durch Klärung im Erstkontakt
  - zügiger persönlicher Kontakt (durch Service-Level garantiert)
- **kompetente Beratung:**
  - gute Qualität durch geschulte Servicecenter-Beschäftigte
  - valide und zügige Auskünfte (durch Qualitätsmanagement gesichert<sup>2</sup>)
  - in besonderen Fällen sind spezielle Informationen an BürgerInnen verfügbar wie z.B. bei Hochwasser, Notfällen, Bränden, Umleitungen usw.
- **Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung**
  - Erreichbarkeit auch von Vertretungen durch EMail-System
  - Übernahme von Hotlines auch außerhalb der „Kernzeiten“

<sup>2</sup> Siehe dazu auch Anlage 2 (GA ZuFiSH)

### 1.3.2 Es entstehen interne Effekte, wie ein effizienter Umgang mit BürgerInnenanfragen.

- **Optimierung der Verwaltung:**
  - interne Prozessoptimierung
  - Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation)
  - Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit
- **Kostenwirksamer Nutzen:**
  - weniger Bearbeitungszeiten durch Spezialisierung auf telefonische Erledigung (Beantwortung vs. Vermittlung und Recherche)
  - Vereinheitlichte Arbeitsabläufe
  - reduzierte Mehrfachkontakte bzw. Doppelarbeiten
  - Entlastung der Fachebene insbesondere bei der Beantwortung allgemeiner Auskünfte
  - Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung
  - Vorhandensein einer Verwaltungsleistungsdokumentation

### 1.3.3 Auf der überregionalen Ebene entstehen Vernetzung und gemeinsames Lernen durch eine mögliche Kooperation zwischen den Kommunen.

- **Professionalisierung:**
  - Der D115-Verbund fördert den Erfahrungsaustausch zwischen den TeilnehmerInnen und einer Ebenen übergreifenden Professionalisierung.
- **Unterstützung des Verbundes:**
  - Der Aufbau eines Servicecenters oder die Integration in ein bestehendes Servicecenter kann im Rahmen eines PartnerInnenmodells begleitet werden.
  - Die Technik und das Wissen des D115-Verbunds werden potentiellen TeilnehmerInnen zur Verfügung gestellt.

### 1.3.4 Nicht vergessen werden dürfen die Vorteile der entstehenden Innovationen.

- **Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen:**
  - D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement. Langfristige oder plötzliche Häufungen von BürgerInnenanfragen zu bestimmten Themen werden erfasst und Politik und Verwaltung verfügbar gemacht.
- **Unterstützung der One-Stop-Government<sup>3</sup>:**
  - D115 realisiert die Idee des One-Stop-Government und den Einsatz von Wissensmanagement-Technologien. Es wird dadurch ein einheitliches positives Bild der Verwaltung zur BürgerIn verstärkt.
- **Optimierung des Angebots der telefonischen Servicecenter:**
  - Bestehende Servicecenter können auch für Leistungen der VerbundpartnerInnen Auskünfte geben und erhalten schnellen Zugang zu weiteren TeilnehmerInnen.
- **Vereinigung von Neuem und Bewährtem:**
  - Bereits vorhandene telefonische Servicecenter werden in den D115-Verbund eingebracht, weiterentwickelt und vernetzt.

---

<sup>3</sup> One-Stop-Government beschreibt organisatorische Konzepte zur Bündelung öffentlicher Dienstleistungen an einem Ort und aus einer Hand. Typische Beispiele hierfür sind Bürgerämter bzw. Servicecenter.

### 1.3.5 Die Einführung der 115 ist auch mit zusätzlichem Aufwand verbunden:

Die Einführung von 115 bzw. der Vorwahl 0 bedingt allerdings auch Aufwände innerhalb der Verwaltungseinheiten: Dazu gehören insbesondere:

1. Einrichtung einer Koordinierungsstelle D115 als zentrale Organisationseinheit sowohl intern als auch extern.
2. Die Feststellung, Überarbeitung und Dateneingabe bzw- pflege von Leistungsbeschreibungen in der Wissensdatenbank, sofern sie noch nicht im ZuFiSH erfasst wurden.
3. Die Sicherstellung der Zusammenarbeit zwischen Staatskanzlei SH und der Koordinierungsstelle der HL sowie die Klärung der Zuständigkeiten und Ansprechpartner in den Fachbereichen und Bereichen.
4. Sicherung der Informationsqualität (Aktualität, Vollständigkeit etc.) und Finanzmanagement.
5. Bereitstellung moderner Telefontechnik für eine ACD (automatic call distribution).

### 1.4 Gebührenstruktur und Verfügbarkeit

Die Behördenrufnummer 115 ist montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr (in Hamburg und Kiel zwischen 7 und 19 Uhr) erreichbar. Der Anruf bei der Behördenrufnummer ist zurzeit noch kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren legt der Anbieter der AnruferIn fest, unter dem die AnruferIn ihren Anschluss angemeldet hat. Im Festnetz werden Gebühren von 7 bis 14 Cent je Minute, im Mobilfunknetz von 17 bis 20 Cent je Minute erhoben. Diese Gebühren sind nunmehr flatratefähig<sup>4</sup>. Die teilnehmenden Servicecenter erhalten von evtl. Gebühreneinnahmen keinen Anteil.

### 1.5 Skizze des momentanen Projektstandes in Schleswig-Holstein und der Metropolregion Hamburg

#### 1.5.1. Land Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein nimmt bereits seit einigen Jahren am 115-Verbund teil. Es wurde eine Koordinierungsstelle geschaffen, die bei Dataport angesiedelt ist. Die Stelle hat den Auftrag, die schleswig-holsteinischen Kommunen zur Teilnahme am 115-Verbund zu bewegen. Näheres siehe 2.1

#### 1.5.1 Landeshauptstadt Kiel

In Schleswig-Holstein nimmt zurzeit die Stadt Kiel am D115 – Verbund teil. Seit dem Sommer 2011 hat die Stadt Kiel die Beauskunftung der 115 **und der 0431/901-0**<sup>5</sup> an das Servicecenter der Stadt Hamburg (HS) abgegeben. Zum Überblick über die Einführung und den momentanen Sachstand, auch unter Aufzeigen der finanziellen Situation sind hier vier Themenbereiche entsprechend abgehandelt worden:

##### 1.5.1.1 Wie hat sich der momentane Sachstand in Kiel entwickelt

Die Stadt Kiel beabsichtigte, für ihre Bürger zunächst nur die Behördennummer **115** zu unterstützen. Dazu entschied der OB die Teilnahme und trat dem 115-Verbund bei. Es wurde mit einem Telefonaufkommen von ca. 500 – 600 Anrufen pro Monat gerechnet. Mit der Beauskunftung wurde das bereits seit einiger Zeit in Hamburg ansässige dortige Hamburg ServiceCenter (HS) beauftragt. Die Übertragung der Auskünfte begrenzte sich zunächst auf die sogenannten Top100-Leistungen der Stadt, die

<sup>4</sup> Das bedeutet keine weiteren Kosten bei Vorhandensein eines Telefonflatrate-Vertrages. Ansonsten normale Telefongebühr.

<sup>5</sup> Zentrale Rufnummer der Landeshauptstadt Kiel

ebenfalls auch im ZuFiSH <sup>6</sup> zu finden sind. Eine spätere Übernahme der 0431/901-0 war aber bereits geplant.

Es wurde eine Servicevereinbarung zwischen dem OB und den Dezernenten abgeschlossen, die die fachlichen und organisatorischen Abgrenzungen beinhaltet.

Kurze Zeit nach dem die Beauskunftung der 115 von der Test- in die Produktionsphase eintrat, begannen die KollegInnen der Telefonzentrale der Stadt Kiel auf andere Stellen abzuwandern. Aufgrund der immer stärker werdenden Personalnot in der Telefonzentrale sah sich die Stadt Kiel gezwungen, auch die Vorwahl 0431/901-0 ins 115-Servicecenter zu verlagern. Dazu wurde es erforderlich, alle Leistungen des ZuFiSH zu überarbeiten und zu ergänzen. Zusätzlich wurde für die Stadt Kiel (auch möglich für Lübeck) eine Nische im ZuFiSH für Leistungsbeschreibungen geschaffen, die nicht für die Öffentlichkeit bestimmt, aber für Servicecenter sichtbar sind.

#### **1.5.1.2 Welche Rahmenbedingungen waren zu beachten ?**

Die Rahmenbedingungen für die vollständige Überleitung aller Beauskunftungen ins 115-Servicecenter Hamburg waren folgende:

- Eine ACD (automatic call distribution<sup>7</sup>) muss vorhanden sein
- Eine permanente Pflege des ZuFiSH muss gewährleistet sein
- Die Bürgertelefone sollten ebenfalls übernommen werden können
- Feste Regelungen der Zuständigkeiten (Servicevereinbarungen) zwischen den Fachbereichen und der zentralen Redaktion sind erforderlich.
- Permanente Beteiligung des Personalrats
- Auflösung der Telefonzentrale
- Rücksprache mit den Stadtrandgemeinden (siehe 2.2)
- Bereitstellung ggf. fehlender Mittel

#### **1.5.1.3 Welche Erfahrungen wurden gemacht ?**

Einige Zahlen sind von der Stadt Kiel bereits übermittelt worden. Sie unterscheiden sich von den Erfahrungswerten des 115-Verbundes, sind aber in einer für die HL recht ähnlichen Größenordnung entstanden<sup>8</sup>. Von daher sind diese Zahlen für weitere Berechnungen herangezogen worden.

- Erledigung der Anrufe von 115 zu 60 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Erledigung der Anrufe von 0431/901-0 zu 30 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Tatsächliches Anrufvolumen für Kiel insgesamt 11.000 / Monat
- Dauer eines Anrufs (incl. Nachbearbeitung, wie z.B. Email usw.) ca. 2,6 Minuten
- Spezialleistungen (kielspezifische, wie z.B. Kieler Woche usw.) sind durch ZuFiSH – Sonderregelung abbildbar
- Technische Regelungen, wie z.B. Anruf von 115 von innen nicht erlaubt, sind getroffen worden
- Zusammenarbeit mit Hamburg sehr gut

#### **1.5.1.4 Welche Kosten entstehen für die Nutzung des HH-Servicecenters (HS) der Stadt Kiel ?**

Die finanziellen Aufwendungen sind aufgrund der in der Stadt Kiel ermittelten Zahlen berechnet worden. Exakte Angaben wurden von der Stadt Kiel nicht genannt, daher sind alle Werte ca-Angaben.

Es ergibt sich aus den Aussagen folgendes Bild:

<sup>6</sup> ZuFiSH = Zuständigkeitsfinder des Landes Schleswig-Holstein. Ein Webportal, das die meisten Leistungen der eingetragenen Kommunen für Externe detailliert beschreibt. Lübeck nimmt seit geraumer Zeit an der Pflege teil.

<sup>7</sup> Anlage zur Anrufannahme und -weiterleitung.

<sup>8</sup> Zahlen nicht aktuell, Kiel gibt momentan keine konkreten Zahlen bekannt. Hier handelt es sich um Zahlen nach dem ersten Jahr der 115-Teilnahme

11.000 Anrufe pro Monat in Kiel, jeder Anruf dauert ca. 2,6 Min, jede Minute kostet ca. 1,50 €.

| Anrufe mtl. | Anrufe jhrl. | Gesprächsdauer in Minuten | Kosten in € |
|-------------|--------------|---------------------------|-------------|
| 11000       | 132000       | 343200                    | 514.800     |

Aufgrund der Auflösung der gesamten bisherigen Telefonzentrale und Vermittlung des Personals in andere Bereiche ist in der Stadt Kiel (lt eigener Aussage) eine Kostendeckung für das Servicecenter erreicht worden.

### 1.5.2 Kreis Pinneberg

Der Kreis Pinneberg hat für die kreisangehörigen Kommunen ein Servicecenter eingerichtet, das die 115 und die reguläre Anwahl übernimmt und beauskunftet. Das Land Schleswig-Holstein ist dem D115-Verbund beigetreten und fungiert als 115-Ansprechpartner.

### 1.5.3 Freie und Hansestadt Hamburg

Die Freie und Hansestadt Hamburg ist bereits seit dem 24.03.2009 Gründungsmitglied des D115-Verbundes und hat bereits ein Servicecenter für das gesamte Stadtgebiet.

## 2. Möglichkeiten der Realisierung in der Hansestadt Lübeck

### 2.1 Verfahren des Landes Schleswig-Holstein

**Das Land Schleswig-Holstein hat für alle Kommunen Schleswig-Holsteins die Kosten und die Beauskunftung der Rufnummer 115 ab Frühjahr 2015 übernommen<sup>9</sup>. Dieser Service findet für die Kommunen durch das Servicecenter der Hansestadt Hamburg (HamburgService) auf der Basis des Zuständigkeitsfinders SH (ZuFiSH) statt. Das ist für die Teilnehmer am 115-Verbund verpflichtend.<sup>10</sup> Es kann somit nicht frei über den Einsatz weiterer Servicecenter entschieden werden.**

**Es wird damit gerechnet, dass ca. 10 bis 15 % der Anrufe an die HL dann über die 115 laufen. Allerdings werden bisher keine Werbemaßnahmen für diesen Service durchgeführt, so dass zunächst mit erheblich geringerem Anrufvolumen gerechnet werden muss.**

**Es verbleiben damit nach Einsatz von Werbemaßnahmen zunächst noch 85 bis 90 % der Anrufe, die über die 122-0 kommen. Diese Beauskunftungskosten werden vom Land nicht übernommen.**

Somit werden mit der personellen und technischen Unterstützung beim Aufbau der Kommunikation zum Verbund und eines Servicecenters, sowie der Übernahme der Kosten für Unterstützungsleistungen und Beauskunftung der **115** so viel Vorleistungen angeboten, dass die Inanspruchnahme dieser Leistungen der für die HL der wirtschaftlichste Weg ist. Die in planerischen Überlegungen auch möglichen Szenarien wie Aufbau eines eigenen Servicecenters, Betrieb eines eigenen SC im Verbund mit anderen Kommunen oder eigenständige Vergabe dieser Leistung an ein

<sup>9</sup> Näheres regelt demnächst eine Landesverordnung über die Nutzung der Basisdienste des Landes Schleswig-Holstein (LVO eGovBasisdienste)

<sup>10</sup> Siehe auch Anlage 4 D115-SH-Charta

auszuschreibendes SC sind vom Land SH ausgeschlossen worden und wurden daher nicht weiter in Betracht gezogen.

Allerdings bietet das Land Schleswig-Holstein bei Beitritt zum 115-Verbund Unterstützung bei der Projektierung und Einführung der 115 und somit auch der 122-0-Übergabe kostenlos an. Diese Unterstützung wird durch MitarbeiterInnen der Fa. Dataport vor Ort bis zum Start der 115 geleistet.

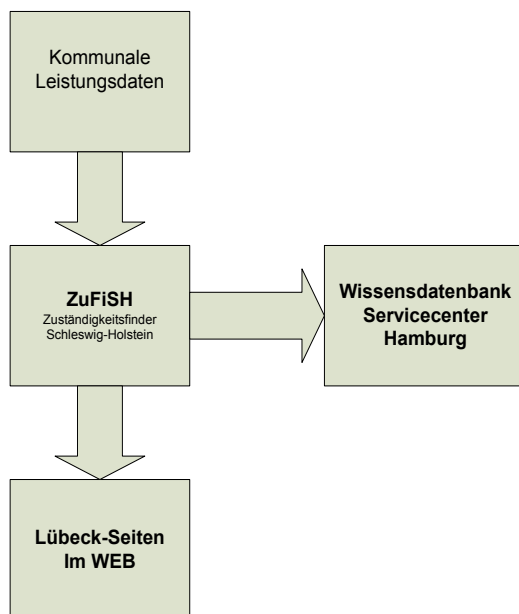
## 2.2 Erforderliche Ressourcen / Maßnahmen

### 2.2.1 Technik

#### a) Telefonanlage

Die jetzige in der HL eingesetzte Telefontechnik ist veraltet und muss ersetzt werden. Die Planungs- und Ausschreibungsarbeiten hierzu ist abgeschlossen. Das neue Telefonsystem wird u.a. auch die Erfordernisse für den Anschluss an den HamburgService erfüllen.

#### b) Wissensmanagement



Korrekte Auskünfte durch ein Servicecenter können nur gegeben werden, wenn die kommunalen Leistungen allen HS-MitarbeiterInnen zentral, aktuell und ortsbezogen umfassend beschrieben vorliegen. Dazu ist es erforderlich, diese Leistungsbeschreibungen am zuständigen Ort zu erfassen und alle Informationen in einer Datenbank zu pflegen. Als Basisdatenbank wird die HL den Zuständigkeitsfinder SH (ZuFiSH) nutzen - diese Daten werden regelmäßig vom HamburgService ausgelesen und als sogenannte Wissensdatenbank tagesaktuell vorgehalten. Parallel dazu muss eine Schnittstelle implementiert werden, die die im ZuFiSH vorliegenden

Leistungsbeschreibungen tagesaktuell in die Lübeck-Seiten überträgt, um

- den Bürgerservice online zu gewährleisten und
- die bisherige Doppelpflege von ZuFiSH und Leistungsverwaltung im Lübeck:Fenster aufzulösen. Somit entstehen Einsparungen im Erfassungs- und Pflegedienst der bisher schon durchzuführenden Leistungsbeschreibungen, die sich durch Minderaufwand im personellen Bereich darstellen.
- spezifische Leistungen der Hansestadt Lübeck darzustellen (ähnlich der Nischenlösung in Kiel)

Die Fa. Lynet wird eine Software bereitstellen, die eine automatische Verbindung zwischen ZuFiSH und dem Lübeck-Fenster herstellt. Diese Maßnahme führt nicht nur zu einer Entlastung und Zeitersparnis bei den einzelnen Mitarbeitern, sondern es minimiert sich durch die Pflege der Daten an einer Stelle gleichzeitig die Fehlerquote.

#### c) Ticketing

D115 lebt davon, dass Auskünfte auf Anfragen von BürgerInnen für alle an D115 teilnehmenden Organisationen gegeben werden können: BürgerInnenanfragen zu

Verwaltungsleistungen des Bundes, der Landesverwaltung Schleswig-Holstein und anderer Kommunen (z.B. Hamburg oder Kiel) sollen in Lübeck genauso beantwortet werden, wie Anfragen zur Hansestadt Lübeck, die in anderen Kommunen (z.B. in Hamburg oder in Berlin) gestellt werden.

Allerdings gibt es auch Fragestellungen, die nicht in jedem Fall abschließend durch das Servicecenter beantwortet werden können. In solchen Fällen wird durch die MitarbeiterIn im HS ein sogenanntes Ticket (EMail) erstellt und dieses entweder zur Klärung an eine interne MitarbeiterIn oder in den D115-Verbund an die entsprechend zuständige Stelle weitergeleitet. Die interne MitarbeiterIn hat die weitere Bearbeitung dann zu veranlassen.

#### **d) Organisatorische Maßnahmen**

Die Zusammenarbeit zur störungsfreien und korrekten Übermittlung von Leistungsbeschreibungen sowie die Behandlung von BürgerInnenanfragen bedarf allgemeingültiger Regelungen. Diese Vorschriften müssen die Zuständigkeiten bei der Ermittlung, Beschreibung und Weiterleitung von Leistungsdaten für alle beteiligten Stellen umfassen. Es müssen Verantwortlichkeiten benannt und eine ständige Qualitätskontrolle durchgeführt werden.

Die Definition dieser Regelungen sollte unter Leitung der Koordinierungsstelle 115 erfolgen. Personelle Unterstützungsleistungen für die Startphase sind dafür vom Land Schleswig-Holstein bereits avisiert worden.

Ein Entwurf für Regelungen zu Geschäftsprozessen ist dieser Vorlage beigelegt (Anlage 2 – GA ZuFiSH).

### **2.3 Kosten**

#### **2.3.1 Zu den Kosten gibt es einige Kernaussagen der D115 – Projektgruppe des BMI:**

Mit Einführung von D115 wird die Auskunftsarbeit vom Sachbearbeiter zum Servicecenter verlagert. Eine Aufgabenvermehrung findet dabei nicht statt, sondern es wird eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung (insbesondere Telefonprozesse) stattfinden. Diese können durch Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund belegt werden.

1. Die Investitionskosten sind abhängig von den Ausgangsbedingungen der Verwaltung. Gerade bei der Einrichtung von kleinen Servicecentern fallen häufig nur geringe bis mittlere Ausgaben für Erstinvestitionen an.
2. Ca. 80% der Betriebskosten eines Servicecenters sind Personalkosten.
3. Die sächlichen Betriebskosten sind vergleichbar mit denen „sonstiger“ Büroarbeitsplätze.
4. Eine ausgelastete MitarbeiterIn in einem Servicecenter entlastet die Fachverwaltung um mindestens 1,5 Stellen.
5. Erhöht sich die Fallabschlussquote von 65%, so erhöht sich auch der Entlastungseffekt.
6. Die Personalkosten in einem Servicecenter liegen häufig deutlich unter denen der Fachverwaltung, also der entlasteten SachbearbeiterInnen.
7. Beratungsleistungen und Software-Komponenten werden durch die Projektgruppe D115 kostenlos beigelegt.

#### **2.3.2 Gegenüberstellung Aufwände mit und ohne Servicecenter in der HL**

Hier wird berechnet, ob es sich für die Hansestadt Lübeck insgesamt überhaupt lohnt, ein Servicecenter zu nutzen. Dazu wird der bisherige Aufwand für Bürgerkontakte mit dem verbleibenden Aufwand in der HL mit Unterstützung durch ein Servicecenter verglichen.

- Die Konsequenzen der Einführung eines D115 – Servicecenters sind für die HL nur berechenbar, wenn als Grundlage die Erfahrungswerte anderer Kommunen bzw. des D115-Verbundes über das Projekt D115 herangezogen

und mit den Lübecker Verhältnissen verglichen werden. Als Quellen wurden die Daten des D115-Verbundes, die der Stadt Kiel und eigene Ermittlungen als Berechnungsgrundlage herangezogen.

- Pro Jahr wird mit einem Anrufvolumen von 110.000 gerechnet. Diese Zahl wurde den Schätzungen des Hamburg Servicecenters entnommen.
- Alleine in den Stadtteilbüros und in der Zulassungsstelle wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche für 2009 ermittelt.<sup>11</sup> Als Berechnungsbasis für die Gesamtverwaltung kann eine erheblich höhere Anzahl angenommen werden.
- Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

### Jährlicher Aufwand für BürgerInnen - Kontakte

| Legende  | Ohne Servicecenter   | Personen-Tage |
|--|--|---------------|
| 1  | Aufwand für anzunehmende Anrufe<br>100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min.          | 1145          |
| 2  | Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen<br>100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min | 1145          |
| 3  | Aufwand für BürgerInnenbesuche<br>(100 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 1.000.000 Min       | 2137          |
| <b>Zeitaufwand für Bürgerkontakte ohne Servicecenter</b> |  | <b>4427</b>   |

| Legende   | Mit Servicecenter  | Personen-Tage |
|---|--|---------------|
| <b>Restlicher Aufwand für HL-Orgeinheiten</b>           |  |               |
| 1   | Aufwand für anzunehmende Anrufe<br>35 % v. 110.000 Anrufen * 2 Min. = 77.000 Min.<br>(Tage = Minuten/60/8) | 161           |
| 2   | Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen<br>35 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 192.500 Min.               | 402           |
| 3   | Aufwand für BürgerInnenbesuche<br>85 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 850.000 Min.                        | 1771          |
| <b>Zeitaufwand für Bürgerkontakte mit Servicecenter</b> |  | <b>2334</b>   |

#### Legende

##### 1. Gesprächsdauer

Ein herkömmliches Telefonat in die Verwaltung dauert durchschnittlich 5 Minuten. Ein Agentengespräch im HS dauert im D115-Durchschnitt ca. 2,0 Minuten. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung) in Höhe von 2,5 Minuten ausgegangen werden. Damit ist ein solches Telefonat durchschnittlich 2,5 Minuten kürzer, als ohne Einbindung eines Servicecenters.<sup>12</sup>

Es wird von einer Fallabschlussquote von mind. 65 % ausgegangen. Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden (max. 35 %) werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Durch diese Doppeltätigkeit beträgt das Telefonat im Durchschnitt ca. 2 Minuten in der Fachstelle (Weitervermittlung unnötig).

##### 2. Konzentrationsunterbrechungen

<sup>11</sup> Bereich 3.322 zählt 107.000 Besuche (Melde- und Zulassungsangelegenheiten), der Bereich 3.327 Zulassung 35.000 Doppelnennungen (Zuzug und Kfz-Anmeldungen) sind bei der Schätzung berücksichtigt.

<sup>12</sup> Messungen durch den D115-Verbund

Durch die Erledigung von mind. 65% der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch in der Fachstelle vermieden, es verbleiben noch max. 35 % Störungen.

### 3. BürgerInnenbesuche

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche.

### Ergebnis

**Im Ergebnis ist festzustellen, dass durch die Nutzung eines D115 – Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. 2093 Arbeitstage reduziert werden könnte. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschn. E8 TVÖD (50.850 EUR) und 220 Arbeitstagen einer Einsparung von Aufwendungen in Höhe von mindestens ca. 483.700 EUR.**

### 2.3.2 Weitere positive Effekte sind bei Nutzung eines Servicecenters zu erwarten

- **Entlastungen bei Beteiligung von zwei und mehr SachbearbeiterInnen**  
Eingehende Telefonate werden häufig von einer MitarbeiterIn an die nächste weitergeleitet. Dadurch werden viel mehr MitarbeiterInnen in die Telefonate eingebunden, als dieses erforderlich wäre. Die Vermeidung von Konzentrationsstörungen wirkt sich bei Beteiligung mehrerer SachbearbeiterInnen selbstverständlich auch mehrfach aus.
- **Reduktion des Pflegeaufwands von redundanten Wissensbasisdaten**  
Mit der Pflege und Nutzung einer zentralen Wissensdatenbank für das Servicecenter und dem möglichen Zugriff durch alle SachbearbeiterInnen entfallen redundante Teildatenbanken.
- **Entlastung durch Nutzung der Hilfsangebote des D115-Verbundes**  
Der D115-Verbund unterstützt entgeltlos durch Beratungsleistungen, Musterformulare, vordefinierte Standardleistungsbeschreibungen, Schulungsunterlagen und -maßnahmen usw.
- **Verkürzungen der Beantwortungszeiten durch „Routine“**  
In HH von 3 auf 2 Minuten zu erwartende verkürzte Bearbeitungszeit.
- **Versendung von Formularen**  
BürgerInnen können vom Servicecenter die für sie relevanten Formulare postalisch und auch online anfordern und so Besuche vermeiden.
- **Löschung von SPAM für die Bereiche**  
In funktionalen Postfächern sammeln sich oftmals große Mengen leicht zu bearbeitender oder überflüssiger E-Mails an. Durch die Verwaltung dieser Postfächer durch das Servicecenter kann die Verwaltung von der Prüfung und Löschung befreit werden.
- **Imagevorteile der Verwaltung durch Besetzung der Randzeiten, eine hohe Erreichbarkeit und qualitativ hochwertige Serviceleistungen.**  
Die Erreichbarkeit kann bei der Nutzung von externen Servicecentern bei Mo-Fr von 7.00 – 19.00 liegen.
- **Effizienzgewinne durch die Beantwortung verschiedener Fragen aus einer Hand.**  
Die Online-Wissensdatenbank steht jeder Servicecenter-MitarbeiterIn ständig tagesaktuell mit dem gesamten Leistungsbeschreibungsportfolio zur Verfügung
- **Einsparung von Fahrkosten, Wartezeiten bei BürgerInnen etc.**  
Da aufgrund der Erfahrungen und Berechnungen eine Vielzahl von Bürgern Unterlagen zu Terminen mitbringen muss. Wird eine qualifizierte Vorabauskunft viele Doppeltfahrten und –besuche vermeiden helfen.
- **Hinterfragen des eigenen Leistungsportfolios mit ggf. möglichen Restrukturierungen, Optimierungen usw.**  
Die HL wird ihre Leistungen detailliert beschreiben und zuordnen müssen. Dazu gehört auch die Prüfung, ob und inwieweit die einzelnen Leistungen im bisherigen Umfang darstellbar bleiben können.
- **Ein Servicecenter wird durch die Auskunftsarbeit auch Effekte auf die interne Dienstleistungsstruktur ausstrahlen.**  
Zuständigkeiten und innere Strukturen, Know-how und Arbeitsabläufe, Gesetzesgrundlagen und interne Anweisungen, Arbeits- und Einsatzzeiten sind Basis

der Auskunftsarbeit. Eine intensive innere Kommunikation und Dokumentation wird stattfinden mit der Folge der Schaffung von klaren Arbeitsgrundlagen und Vermeidung von Redundanzen.

### 2.3.3 Kosten für die Einführung der 115 und Übergabe der 122-0 an den HS

- Für die Einführung der 115 in Lübeck werden Personalressourcen für die Koordinierung von Aufgaben rund um die Beauftragung des HS benötigt. Insbesondere sind folgende Aufgaben damit verbunden:

Organisatorische Sicherstellung, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehören die Pflege von

- Kontakt- und Telefondaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs
- fachlichen Inhalten, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen
- Einbindung / Hinterlegen von erforderlichen Formularen oder Broschüren
- Überwachung der Einhaltung der Editierungsregeln
- Qualitätsmanagement
- Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter
- Berichtswesen
- Schulung der Leistungseditoren

- Für die Beauskunftung durch den HS fallen zukünftig sekundengenau ermittelte Kosten an. Für die Kalkulation wird ein mengenmäßig geschätzter Wert angenommen. Bei der Berechnung der Kosten für die Beauftragung des Servicecenters sind hier Zahlen zu Grunde gelegt worden, die auf der Basis der Kieler Zahlen ermittelt und auf die Lübecker Bevölkerung umgerechnet wurden (11 % rufen 115 an). Als Preis ist das Angebot des Hamburg-Service mit Gültigkeit vom Juni 2013 herangezogen worden.

| Anrufe<br>Jährlich ca. | Davon (89 %)<br>Anrufe 122-0 | Dauer in Minuten<br>(ca 2,5 durchschn.) | Kosten in €<br>(1,50 € pro min.) |
|------------------------|------------------------------|---|----------------------------------|
| 110.000                | 97.900                       | 244.750                                 | 367.125 €                        |

Belastbare Zahlen aus der in Lübeck noch verwendeten Telefonanlage sind nicht zuordnungsfähig, daher sind auch Berechnungen auf der Basis Lübecker Zahlen nicht möglich gewesen.

### 2.3.4 Zusammenfassung

#### laufende Kosten

| Kostenart      | Bemerkungen                   | Summe              |
|----------------|-------------------------------|--------------------|
| Personalkosten | Koordinierungsstelle 115      | <b>59.694 EUR</b>  |
|                | z. Beispiel:                  |                    |
|                | Leitung 1*1,0 E9 TVÖD         |                    |
|                | Sachbearbeitung 2*1,0 E8 TVÖD | <b>101.701 EUR</b> |

|                  |   |                    |
|------------------|---|--------------------|
| Sachkosten       | Gebühr für Beauskunftung<br>97.900 * 2,5 Min. * 1,5 € | <b>367.125 EUR</b> |
| <b>insgesamt</b> |   | <b>528.520 EUR</b> |

### Einsparungen

| Kostenart              | Bemerkungen   | Summe              |
|------------------------|---|--------------------|
| Direkte Personalkosten | Umsetzung des Telefonzentralenpersonals.<br>Ggf. Einsparungen durch natürliche Fluktuation<br>4 * 1,0 E5 TVÖD<br>2 * 0,5 E5 TVÖD = 5 * 46.278 € | <b>231.390 EUR</b> |
| <b>insgesamt</b>       |   | <b>231.390 EUR</b> |

### Saldo

| Kostenart                                   | Bemerkungen | Summe              |
|---|-------------|--------------------|
| Laufende Kosten                             |             | <b>528.520 EUR</b> |
| Einsparungen                                |             | <b>231.390 EUR</b> |
| Fehlende Deckungsmittel<br><b>insgesamt</b> |             | <b>297.130 EUR</b> |

### 2.3.5 Weitere Vorteile nichtmonetärer Art

| Vorteile                                       | Erläuterungen   | Summe |
|--|---|-------|
| <b>Interne Vorteile</b>                        |   |       |
| Vermeidung von Aufwendungen im Personalbereich | <b>Siehe dazu Pkt. 2.3.1</b><br>Reduzierter jährlicher Aufwand für BürgerInnenkontakte ca. 2093 Arbeitstage.<br>Bei einer Eingruppierung von mind. E8 TVÖD und 220 Arbeitstagen ca Aufwand in Höhe von <b>483.700 EUR</b>   |       |
| Strukturelle Verbesserungen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung</li> <li>• Optimierung der Verwaltung:</li> <li>• interne Prozessoptimierung, auch durch verbesserte Vorinformation der BürgerInnen</li> <li>• Aufbau und Pflege einer Verwaltungsleistungsdokumentation</li> <li>• Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation)</li> <li>• Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit</li> </ul> |       |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinheitlichte Arbeitsabläufe</li> <li>• Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung</li> </ul>  |
| Externe Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegfall der Zuständigkeiten-Suche der Bürger</li> <li>• hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung</li> <li>• Zeit- und Kostenersparnis für die Bürger</li> <li>• kompetente Beratung</li> <li>• Nutzung von Terminvergabesystemen durch Bürger</li> <li>• Zufriedenheit der Bürger durch geringere Wartezeiten</li> <li>• Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen:</li> <li>• Verstärkung eines einheitlichen positives Bildes der Verwaltung zum Bürger</li> </ul> |

## 2.4 Bemerkungen zu den abweichenden Stellungnahmen einiger Organisationseinheiten

1. Die in Anbetracht der Vorschläge zum weiteren Vorgehen abweichenden Ansichten des Gesamtpersonalrats, des Personalrats FB1 sowie des Rechnungsprüfungsamtes sind dieser Vorlage beigelegt.
2. Trotz gegensätzlicher Positionen bei der Abschätzung der wirtschaftlichen Auswirkungen stehen auch diese Organisationseinheiten dem Vorhaben Beitritt zum 115-Verbund zumeist positiv gegenüber. Das RPA ist bei der Berechnung der wirtschaftlichen Aspekte von anderen Annahmen als die Verfasser ausgegangen. Leider waren keine aktuellen Daten zu dem Thema erhältlich (siehe Pkt. 1.5.1.4).
3. Die Personalräte favorisieren ggf. die Einrichtung von eigenen SC. Leider hat das Land Schleswig-Holstein den Beitritt zum 115-Verbund an die Bedingung geknüpft, das für die Durchführung der Beauskunfungen nur das Servicecenter Hamburg in Frage kommt. Im Übrigen wäre die Einrichtung und der Betrieb eines eigenen SC nicht wirtschaftlich (siehe Pkt. 2.1). Betriebsbedingte Kündigungen sind nicht Gegenstand der Vorlage und sind keinesfalls beabsichtigt.

### 3. Weiteres Vorgehen

Die Hansestadt Lübeck begrüßt die Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 und beabsichtigt, sich in das bundesweite Projekt D115 einzubringen. Die Teilnahme am D115-Verbund bedeutet eine erhebliche Erweiterung des Bürgerservices. Nicht nur die telefonische Erreichbarkeit und Auskunft werden verbessert, auch wird durch das Qualitätsmanagement künftig die umfassende Darstellung aller Dienstleistungen der Verwaltung online gewährleistet, so dass im Lübeck:Fenster jederzeit detaillierte Informationen abrufbar sind. Damit wird auch ein wesentlicher Grundbaustein umgesetzt, um im Rahmen der Digitalen Strategie (s. Bürgerschaftsbeschluss vom 27.2.2014) den Online-Service künftig erweitern zu können

Eine Gegenüberstellung der bisherigen Vorgehensweise und deren Ressourcenverbrauch mit der aus dem D115-Verbund genannten Strategie und den bundesweit ermittelten Kennzahlen dazu ergibt einen eindeutigen Vorzug für die Teilnahme am D115-Verbund und die Nutzung des Servicecenters Hamburg, zumal eine Mehrarbeit innerhalb der Verwaltung aufgrund der schon bisher zu leistenden Erfassungs- und Pflegearbeit bei Leistungsbeschreibungen nicht erfolgt. Es sollte daher die folgende Agenda abgearbeitet werden:

1. Die HL stellt die erforderlichen Mittel in Höhe von 297.130 EUR im Haushalt 2016 zusätzlich zu Verfügung. Das Budget des Fachbereichs 1 wird entsprechend angepasst.
2. Die HL wird dem 115-Verbund des Landes Schleswig-Holstein beitreten. Dazu sind die Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“, Annahme der 115 Charta in SH und Benennung von AnsprechpartnerInnen zu Technik und Organisation in der HL erforderlich. Ein Kontakt zur zuständigen Stelle im Land SH ist aufzunehmen, um die weiteren organisatorischen und technischen Maßnahmen ergreifen zu können.
3. Die HL wird die Vorbereitung zur Pflege der Wissensdatenbank, Übergabe der Daten an HS sowie die dazu erforderlichen Geschäftsanweisungen ausarbeiten. Ein Entwurf liegt dieser Vorlage bereits bei.
4. Es ist in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Personalrat und dem Personal- und Organisationservice die Erarbeitung einer sozialverträglichen Lösung zur weiteren Qualifizierung und ggf. Umsetzung der weiteren MitarbeiterInnen der Telefonzentrale bei Übergabe auch dieser Leistung an HS durchzuführen. Betriebsbedingte Kündigungen finden nicht statt.
5. Es sind Personen auszuwählen und zu qualifizieren, die die Aufgabe der Koordinierungsstelle 115 übernehmen können. Die Stellenbemessung und -bewertung erfolgt in Absprache mit dem 1.110 Personal- und Organisationservice.
6. Die HL wird die Übergabe der Beauskunftung mit dem HS planen und beginnen.

#### Anlagen:

- 1 – finanzielle Auswirkungen
- 2 – Geschäftsanweisung zur Pflege der ZuFiSH-Leistungsbeschreibungen
- 3 – Charta für den Regelbetrieb 115
- 4 – D115 SH Charta
- 5 – Stellungnahme Gesamtpersonalrat
- 6 – Stellungnahme Personalrat FB1
- 7 – Stellungnahme 1.140 RPA

Bürgermeister Bernd Saxe



# Geschäftsanweisung zur Pflege der ZuFiSH-Leistungsbeschreibungen

## 1 Aufgabenverteilung

### 1.1 Grundsätzliches

Die Hansestadt Lübeck organisiert die Pflege der Datenbasis für die Beauskunftung durch den Hamburg-Service (HS) selbst. Dazu ist es erforderlich, alle Leistungen detailliert zu beschreiben, Verantwortliche und Vertretungen zu benennen, Erreichbarkeit und ggf. Rahmenbedingungen festzustellen, diese Daten dem HS zur Verfügung zu stellen und laufend zu aktualisieren.

Die Koordinierungsstelle 115 ist zentraler Ansprechpartner sowohl extern für die Staatskanzlei SH als Betreiberin des ZuFiSH und für den HS als auch intern für die Bereiche und Fachbereiche. Ihr obliegt die Sicherstellung des Qualitätsmanagements und damit die Einhaltung gesamtstädtischer Grundsätze bei der Informationsbereitstellung sowie die Erfüllung der Anforderungen des HS. Die Bereiche und Fachbereiche bestimmen die verantwortlichen Stellen, die die o.g. Daten insbesondere ihre Leistungsbeschreibungen / Kontaktdaten usw. für den Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) bereit stellen. Die Koordinierungsstelle 115 stellt zusätzlich eigene Informationen selbständig ein und unterstützt die dezentralen Stellen bei deren Informationsbereitstellungen.

Der Bereich 1.105 Infotechnik trägt dafür Sorge, dass die technischen Systeme jederzeit verfügbar sind und die Datenweitergabe an den HS tagesaktuell stattfindet.

### 1.2 Organisatorische Maßnahmen

- Der Bürgermeister benennt Verantwortliche, die als Koordinierungsstelle 115 die Kommunikation zwischen der Staatskanzlei SH, den Bereichen/Fachbereichen und dem HS durchführen.
- Die Bereiche/Fachbereiche benennen jeweils mindestens eine Person, die als AnsprechpartnerIn für die Koordinierung der Datenpflege im Bereich/Fachbereich und Kommunikation mit der Koordinierungsstelle 115 zuständig ist.
- Die Bereiche/Fachbereiche benennen verantwortliche AnsprechpartnerInnen (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) zu den einzelnen Dienstleistungen.
- Es wird eine Arbeitsgruppe unter Leitung der Koordinierungsstelle 115 und Beteiligung der Bereiche/Fachbereiche eingerichtet, die einheitliche Regeln für die einwandfreie Aktualisierung der Leistungsbeschreibungen festlegt.

### 1.3 Aufgabenabgrenzungen

#### Aufgaben 1.105 Infotechnik

Der Bereich Informationstechnik stellt technisch sicher, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden.

## Anlage 2 (Organisationsgrundsätze)

### Aufgaben Koordinierungsstelle 115 bei der Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Koordinierungsstelle 115 stellt organisatorisch und personell sicher, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehören insbesondere die Pflege von

- Kontakt- und Telefondaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs
- fachlichen Inhalten, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen
- Einbindung / Hinterlegen von erforderlichen Formularen oder Broschüren
- Qualitätsmanagement
- Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter
- Berichtswesen
- Schulung der Leistungsedatoren

### Aufgaben Bereiche/Fachbereiche (B/FB)

- Die B/FBB prüfen laufend, ob alle für eine abschließende Beauskunftung durch den HS erforderlichen Informationen im Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) aktuell und vollständig verfügbar sind. Dazu gehören die Beschreibung der Leistungen, die dafür verantwortlichen Stellen, die Adresse der Behörde, Öffnungszeiten u.v.m.  
Sollten sich Änderungen ergeben, sind diese Änderungen zu erfassen und an die Koordinierungsstelle 115 weiterzuleiten. Diese entscheidet bei Unstimmigkeiten und stellt bereichsübergreifende Informationen zur Verfügung.
- Die Bereiche/Fachbereiche gewährleisten, dass alle Inhalte des Active Directory (Outlook-Adressbuch) für jede MitarbeiterIn auf dem aktuellen Stand sind. Das bedeutet im Gegenzug, dass die Einträge der MitarbeiterInnen, die ausgeschieden sind, aus dem Active Directory durch den Bereich 1.105 zu entfernen bzw. zu deaktivieren sind.
- Die für eine Dienstleistung zuständigen AnsprechpartnerInnen (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) sind zu definierten Arbeitszeiten telefonisch erreichbar und gewährleisten so die ggf. erforderliche direkte fachliche Bearbeitung von BürgerInnenanliegen.
- Die unverzügliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens wird durch die Bereiche/Fachbereiche garantiert. Sie treffen geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an EMail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die AnruferInnen erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.
- Weiterhin ist sicherzustellen, dass diese Postfächer mehrmals täglich (mindestens dreimal) gesichtet werden. Außerdem sind verlässliche Vertretungsregeln aufzustellen.
- Die Koordinierungsstelle 115 wird über die Stabsstelle 1.130 unmittelbar über vom Tagesgeschäft abweichende Aktivitäten (z.B. geänderte Öffnungszeiten etc.) oder im Falle einer Katastrophenlage (z.B. Hochwasser etc.) im Rahmen der Presse- und

## Anlage 2 (Organisationsgrundsätze)

Öffentlichkeitsarbeit informiert, so dass diese Informationen schnellstmöglich dem HS zur Beauskunftung zur Verfügung stehen.

## 2 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten. Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

### 2.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem HS regelmäßig Auswertungen (Reports) zu den erbrachten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt, die vom HS über die Koordinierungsstelle 115 den B/FB zugeleitet werden.

### 2.2 Verantwortlichkeit

Die Koordinierungsstelle 115 ist zentraler Ansprechpartner sowohl extern für die Staatskanzlei SH als Betreiberin des ZuFiSH und für den HS als auch intern für die städtischen Bereiche und Fachbereiche.

- AnsprechpartnerIn im HS für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist die LeiterIn des HS.
- AnsprechpartnerIn für den HS und für die Staatskanzlei SH ist immer die Koordinierungsstelle 115.

Die Verantwortlichkeit umfasst die Entwicklung von Geschäftsprozessen zur Sicherung der Qualität und Durchführung von Maßnahmen bei auftretenden Abweichungen von den vereinbarten Qualitätszielen.

## 3 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Geschäftsanweisung tritt am \_\_\_\_\_ in Kraft.

Lübeck, den

Bernd Saxe  
Bürgermeister

# Charta für den 115-Regelbetrieb

Die Bundesrepublik Deutschland und die unterzeichnenden Teilnehmer  
schließen nachstehende Vereinbarung.



IHRE BEHÖRDENNUMMER



# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Präambel .....                                     | 1  |
| § 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer..... | 2  |
| § 2 Serviceversprechen .....                       | 3  |
| § 3 Organisation und Kooperation.....              | 4  |
| § 4 Qualitätsmanagement .....                      | 6  |
| § 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing .....         | 7  |
| § 6 Weiterentwicklung.....                         | 7  |
| § 7 Nutzungsrechte .....                           | 7  |
| § 8 Finanzierung .....                             | 8  |
| § 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung .....         | 9  |
| § 10 Regelungen der Beschaffung.....               | 10 |



## Präambel

- (1) Am 1. April 2011 wird die einheitliche Behördenrufnummer 115 den Regelbetrieb aufnehmen. Ziel des 115-Regelbetriebs ist es, die Behördenrufnummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.
- (2) 115 steht für eine Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Service-Erwartungen der Bürger<sup>1</sup> und der Wirtschaft zu erzielen und den telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu verbessern.
- (3) Dezentrale Servicestrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürger und Wirtschaft schnell qualifizierte Informationen abrufen können.
- (4) Durch 115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitgehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt.
- (5) Die Charta bildet gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung die Grundlage für den Regelbetrieb von 115 und für die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer.

---

<sup>1</sup> Im Zuge der verständlichen Darstellung wird auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet.

## § 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer

- (1) Die 115-Teilnehmer im 1st Level (Kommunen) sind die ersten Ansprechpartner für die Anrufer.  
Sie bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.
  
- (2) Die 115-Teilnehmer im 2nd Level (Länder und Bund) nehmen telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.  
Sie können ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder stellen einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115 Verbund zur Verfügung.
  
- (3) Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in Form abgestimmter Leistungsberichte<sup>2</sup> in eigener Verantwortung zur Verfügung. Die 115-Teilnehmer tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereit gestellt werden.
  
- (4) Alle 115-Teilnehmer unterstützen aktiv den Regelbetrieb in Übereinstimmung mit den Vorgaben des 115-Betriebshandbuchs und werben für den 115-Verbund.
  
- (5) Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training.

---

<sup>2</sup> Entsprechend dem X115 Standard.

## § 2 Serviceversprechen

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

- Der 115 Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115 Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

### § 3 Organisation und Kooperation

(1) 115 wird als Anwendung im Projekt- und Anwendungsplan des IT-Planungsrates (auf der Grundlage von § 1 Abs. 1 Nr. 3 des Vertrages zur Ausführung von Artikel 91 c GG) geführt. Die 115-Organisation für den Regelbetrieb berichtet diesem jährlich über den Stand des Vorhabens.

Der IT-Planungsrat ist Steuerungsgremium für die Durchführung von 115 und entscheidet über:

- den Finanzierungsplan von 115,
- den Finanzierungsschlüssel von 115 und
- die strategische Weiterentwicklung

#### (2) Gremien der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Der 115-Lenkungsausschuss ist das zentrale Beschlussgremium des 115-Verbundes und verantwortet die Gesamtsteuerung des 115-Regelbetriebs wie folgt:

- Er fasst Beschlüsse, die den gesamten Verbund anbetreffen und/oder im Rahmen des vom IT-Planungsrat festgelegten Finanzierungsschlüssels monetäre Auswirkungen auf den Finanzierungsplan haben können.
- Er führt insoweit den Finanzierungsplan aus und entscheidet über die Verwendung der Mittel. Beschlüsse über die Verwendung der flexiblen Anteile im Finanzierungsplan für das Folgejahr sind mit einer 2/3 Mehrheit der Stimmen von Bund und Ländern zu fassen. Diese Beschlüsse bedürfen der Zustimmung aller am 115 Regelbetrieb beteiligten Länder und des Bundesministerium des Innern. Die Vertreter der kommunalen Ebene werden vor der Beschlussfassung gehört.

Der 115-Lenkungsausschuss kann zur Vorbereitung und Umsetzung seiner Entscheidungen zentrale und fachliche Arbeitsgruppen einsetzen. Er wird bei der Ausübung seiner Tätigkeit von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützt.

(3) Die Teilnehmerkonferenz ist als beratendes Gremium des 115-Verbundes das Forum für den Erfahrungsaustausch aller 115-Teilnehmer. In der Teilnehmerkonferenz sind alle 115-Teilnehmer und die übrigen der Verwaltungsvereinbarung beigetretenen Länder jeweils mit einer Stimme vertreten.

Die Teilnehmerkonferenz beschließt die 115-Geschäftsordnung. Jede föderale Ebene bestimmt zu diesem Zweck 3 Wahlmänner. Die 9 Wahlmänner beschließen die 115-Geschäftsordnung einstimmig.

Weiteres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

#### (4) Fachebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Zentrale Arbeitsgruppe (Zentrale AG) ist das Gremium der Fachebene. Bei Bedarf schlägt die Zentrale AG dem 115-Lenkungsausschuss die Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe vor.

Die Zentrale AG hat folgende Aufgaben:

- Sie setzt die Aufträge des 115-Lenkungsausschusses um und berichtet an diesen.
- Sie führt die erarbeiteten Ergebnisse aus den Fachlichen Arbeitsgruppen zusammen.
- Sie stimmt AG-übergreifende Fachthemen ab.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(5) Operative Ebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der Organisation und wird durch die Zentrale AG dabei unterstützt.

Die 115-Teilnehmer tragen Sorge für den 115-Service. 115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Bereitsteller von Informationen sind ebenfalls 115-Teilnehmer.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(6) Das Organisations- und Finanzierungsmodell des 115-Regelbetriebs wird nach Bedarf evaluiert.

#### **§ 4 Qualitätsmanagement**

(1) Im 115-Verbund wird ein gemeinsames Qualitätsmanagement realisiert. Es verbindet den Qualitäts- und Effizienzgedanken und unterstützt eine ganzheitliche Herangehensweise an die Problem- und Aufgabenbewältigung.

(2) Das Qualitätsmanagement gewährleistet die Einhaltung und Weiterentwicklung der definierten Standards und umfasst unter anderem ein gemeinsames Verständnis der fallabschließenden Beantwortung von Anfragen im 115-Verbund, gemeinsame Grundlagen für Schulungen und Trainings und regelmäßige Berichtspflichten an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115.

(3) Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gemeinsam mit den 115-Teilnehmern analysiert und gelöst.

## § 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing

- (1) Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 betreibt Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den geplanten Maßnahmen der 115-Teilnehmer verzahnt.
  
- (2) Die 115-Teilnehmer bewerben im Rahmen ihrer Möglichkeiten unter Nutzung der Marke 115 die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hohen Bekanntheitsgrad der Marke.

## § 6 Weiterentwicklung

Der Ausbau des 115-Verbundes, die Anpassung des 115-Serviceangebots und die Weiterentwicklung der zentralen technischen Komponenten werden in den Fachlichen Arbeitsgruppen ausgearbeitet, der Zentralen AG zur Freigabe vorgelegt und durch den Lenkungsausschuss beschlossen.

## § 7 Nutzungsrechte

### (1) Nutzung der 115-Marke

Die Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ wurde vom Bundesministerium des Innern beim Deutschen Patent- und Markenamt in München eingetragen (Registernummer 30 2009 002 182).

Für Zwecke der Teilnahme an dem 115-Verbund räumt das Bundesministerium des Innern den 115-Teilnehmern ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu nicht-kommerziellen Zwecken an der Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ ein.

Die Wort-Bild-Marke darf von den 115-Teilnehmern in den eigenen Kommunikationsmitteln, insbesondere auf Schreiben, Homepages und Druckerzeugnissen, genutzt werden.

Das vom Markeninhaber eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht auf Dritte übertragbar. Alle markenrechtlichen Ansprüche verbleiben beim Markeninhaber.

## (2) Nutzung der Rufnummer 115

Die Nutzung der Rufnummer 115 regelt die Bundesnetzagentur in einer entsprechenden Verfügung. Zuteilungsnehmer der 115 ist das Bundesministerium des Innern.

Sollte das Bundesministerium des Innern aus dieser Vereinbarung (und damit aus dem 115-Verbund) austreten, schlägt das Bundesministerium des Innern der Bundesnetzagentur einen Rechtsnachfolger für die Zuteilung der 115 vor, sofern die Rufnummer 115 weiterhin genutzt wird. In diesem Fall beschließt der Lenkungsausschuss einstimmig, wer in Nachfolge des BMI als Zuteilungsnehmer der 115 in die geänderte Verfügung der Bundesnetzagentur aufgenommen wird.

## (3) Nutzung der von den 115-Teilnehmern bereit gestellten Daten

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle sichert den 115-Teilnehmern Vertraulichkeit für die von ihnen bereit gestellten Daten zu. Die Daten werden ausschließlich für die in dieser Charta genannten Zwecke der Zusammenarbeit verwendet.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 und die 115-Teilnehmer halten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit ein.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 stimmt den Betrieb der zentralen Komponenten mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ab und sorgt für die Umsetzung eventuell erforderlicher Maßnahmen.

## § 8 Finanzierung

- (1) Für den zentralen 115-Regelbetrieb werden aus gemeinsamer Finanzierung durch Bund und beteiligte Länder Mittel bereitgestellt.

- (2) Mit der Bereitstellung der lokalen 115-Infrastruktur leisten die Teilnehmer der kommunalen Ebene ihren wirtschaftlichen Beitrag für den 115-Verbund.
- (3) Sollte es zu dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommen, so können Ausgleichsverfahren entwickelt werden.
- (4) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt allen 115-Teilnehmern das Gebärdentelefon kostenlos zur Verfügung.

## **§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung**

### **(1) Beitritt**

Der Beitritt erfolgt durch Unterzeichnung dieser Charta durch den 115-Teilnehmer.

### **(2) Laufzeit und Kündigung**

Diese Charta kann von jedem Partner unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

Die Kündigung ist gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 schriftlich anzuzeigen. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 setzt die übrigen Vertragspartner hierüber umgehend in Kenntnis.

Die Kündigung lässt das Bestehen des Vertrages für die übrigen Partner unberührt.

### **(3) Änderung der Charta**

Eine Änderung der Charta bedarf des einstimmigen Beschlusses des Lenkungsausschusses und der erneuten Zustimmung der jeweiligen 115-Teilnehmer.

## § 10 Regelungen der Beschaffung

- (1) Zentrale Vergabestelle für die Durchführung von Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb ist das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.
  
- (2) Die unterzeichnenden Gebietskörperschaften und Bundesbehörden mandattieren das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern mit der Durchführung von zentralen Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb und die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 mit der Sammlung und Koordination der Bedarfe an zentralen Beschaffungen.

Das Mandat ist an die Gültigkeit dieser Vereinbarung gebunden.

Kündigung dieser Charta durch einen 115-Teilnehmer führt zur Beendigung der Mandatierung für diesen Teilnehmer. Das Mandat des Beschaffungsamts für die übrigen Teilnehmer bleibt davon unberührt.





# Charta zur Beteiligung an der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Schleswig-Holstein

---

Anlage zur Anmeldung am IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“

Stand: 02.12.2013

---

## Inhalt

|   |   |
|---|---|
| Präambel.....                                 | 3 |
| 1 Vorbemerkung.....                           | 3 |
| 2 Ziele dieser Vereinbarung .....             | 3 |
| 3 Leistungen des Landes .....                 | 4 |
| 3.1 Finanzierung .....                        | 4 |
| 3.2 Koordinierung.....                        | 4 |
| 3.3 Ansprechpersonen .....                    | 4 |
| 3.4 Leistungsumfang.....                      | 4 |
| 4 Leistungen der Teilnehmenden .....          | 4 |
| 4.1 Beitritt zum 115-Verbund.....             | 4 |
| 4.2 Datenpflege.....                          | 4 |
| 4.3 Organisatorische Maßnahmen .....          | 5 |
| 4.4 Ansprechpersonen .....                    | 5 |
| 5 Leistung des SC.....                        | 5 |
| 5.1 Servicelevel.....                         | 5 |
| 5.2 Auskunft .....                            | 5 |
| 5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen ..... | 6 |
| 5.4 Aufnahmen von Anruferhalten .....         | 6 |
| 5.5 Service-Nummern und Hotlines.....         | 6 |
| 6 Qualitätsmanagement .....                   | 6 |
| 6.1 Berichtswesen.....                        | 6 |
| 6.2 Verantwortlichkeit.....                   | 7 |
| 7 Inkrafttreten und Geltungsdauer .....       | 7 |

## **Präambel**

Dieses Dokument ist Bestandteil der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein (115 in SH)“. Hier ist die Aufteilung der Aufgaben zwischen dem Land und am IT-Verfahren angemeldeten Verwaltungen und Kommunen (im Folgenden: „Teilnehmende“) geregelt.

## **1 Vorbemerkung**

Das Land Schleswig-Holstein möchte den telefonischen Bürgerservice 115 nutzen, um für alle Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein eine gemeinsame Erreichbarkeit der Verwaltungen des Landes und der Kommunen zu ermöglichen und somit eine bürgerfreundliche Beauskunftung von Verwaltungsdienstleistungen zu unterstützen. Dies ist über eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Verwaltungen möglich.

Der 115-Verbund, dem Schleswig-Holstein seit 01.11.2011 beigetreten ist, hat sich diesem Ziel verpflichtet und unterstützt die teilnehmenden Verwaltungen. Diese treten dem Verbund bei, indem sie erklären, die Vorgaben der „Charta für den D115-Regelbetrieb“ einzuhalten. Diese 115-Charta enthält u. a. Vorgaben für Erreichbarkeitszeiten oder den Servicelevel und schreibt eine Abschlussquote für die Beantwortung im Erstkontakt von 65 % aller Anrufe vor. Das Land steht dafür ein, durch eine zentrale Finanzierung und den Einsatz von Kooperationspartnern sicherzustellen, dass an „115 in SH“ Teilnehmende diese Vorgaben einhalten können. Dafür geht das Land eine Kooperation mit einem Servicecenterpartner (SC) ein. Auf Basis einer Verwaltungsvereinbarung ist hierfür die Freie und Hansestadt Hamburg vorgesehen.

## **2 Ziele dieser Vereinbarung**

Die Verwaltungen des Landes Schleswig-Holstein richten ihr Handeln an einer guten Zusammenarbeit mit den Bürgern und Unternehmen für ein funktionierendes Gemeinwesen aus. Der neu geschaffene 115-Verbund bietet die Möglichkeit, diese Zusammenarbeit weiter zu stärken. Das Land sieht sich in der Verpflichtung, dieses Bemühen zu unterstützen und schafft eine für alle Verwaltungen einheitliche Möglichkeit, über die Teilnahme an dem 115-Verbund das Ziel einer guten Zusammenarbeit mit den Kunden der Verwaltung zu stärken.

Die Kooperation zwischen dem Land und den Teilnehmenden dient der Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung als Dienstleistung für die Bürgerin oder den Bürger, einer Entlastung der Behörden durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und einer qualifizierten Vermittlung und Weiterleitung von telefonischen Bürgeranfragen.

### **3 Leistungen des Landes**

#### **3.1 Finanzierung**

Das Land beauftragt ein SC und übernimmt die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen. Daneben übernimmt das Land die Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung der Aufnahme der Teilnehmenden im 115-Verbund.

#### **3.2 Koordinierung**

Das Land koordiniert den Beitritt der Teilnehmenden und den Beginn der 115-Beauskunftung gegenüber dem SC, dem 115-Verbund und weiteren Kooperationspartnern.

Das Land übernimmt die infrastrukturelle Verantwortung für eine flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein.

#### **3.3 Ansprechpersonen**

Landesseitig ist das Zentrale IT-Management in der Staatskanzlei Ansprechpartner für alle 115-Belange. Hierfür hat das Land einen Landesansprechpartner (LAP) als gemeinsame Koordinierungsstelle gegenüber den Teilnehmenden, SC und dem 115-Verbund benannt.

Die Ansprechpersonen für den ZuFiSH bleiben hiervon unberührt.

#### **3.4 Leistungsumfang**

Die Wahrnehmung der finanziellen und koordinierenden Verantwortung durch das Land ist begrenzt auf die über den 115-Verbund geführten Telefonate. Der vollständige Übergang der telefonischen Bürgerdienste (Hauptrufnummer \*-0; Sonderrufnummern) an ein Servicecenter ist in dieser Vereinbarung nicht enthalten und wird bei Bedarf getrennt vereinbart (siehe 5.5).

### **4 Leistungen der Teilnehmenden**

Die Teilnehmenden stehen einem flächendeckenden Bürgerservice positiv gegenüber und unterstützen das Land bei der kooperativen Einführung und dem Betrieb der 115 im Rahmen ihrer Möglichkeiten.

#### **4.1 Beitritt zum 115-Verbund**

Mit der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“ treten die Teilnehmenden dem 115-Verbund bei und unterzeichnen dessen Charta/Beitrittsvereinbarung. Die Wahrnehmung der entsprechenden Stimmrechte erfolgt, solange Tz. 3.1 (landesseitige Finanzierung) gilt, durch den LAP oder eine von ihm/ihr bevollmächtigte Vertretung.

#### **4.2 Datenpflege**

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d. h. rechtlich und sachlich richtigen Stand gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist.

Die Beauskunftung über das SC erfolgt zumindest für die 100 am häufigsten abgefragten Verwaltungsleistungen<sup>1</sup>. Weitere Leistungen können beauskunftet werden, wenn die Daten im ZuFiSH ausreichend gepflegt sind.

Die Datenpflege umfasst insbesondere:

- Kontaktdaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Amtes/Fachbereichs
- Fachliche Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die Eintragung und Pflege der erforderlichen Zuordnungen und Erläuterungen im ZuFiSH dauerhaft erfolgen. Vor allem sind für die zuständigen Dienststellen die Kontakt- und Adressdaten (im 115-Verbund = „Ansprechpunkte“) in den ZuFiSH einzugeben und zu pflegen.

### 4.3 Organisatorische Maßnahmen

Die Teilnehmenden organisieren die Anrufübernahme aus dem SC in eigener Verantwortung und stellen die Erreichbarkeit der von ihnen im ZuFiSH benannten Ansprechpunkte (sowohl per Mail als auch telefonisch) zu den regelmäßigen Arbeitszeiten sicher und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung von Bürgeranliegen. Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens umfasst geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die Anruferinnen oder Anrufer erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.

### 4.4 Ansprechpersonen

Alle Teilnehmenden benennen gegenüber dem Land jeweils eine verantwortliche Ansprechperson für die 115-Kooperation. Die gegenüber der ZuFiSH-Zentralredaktion benannte Ansprechperson für die Datenpflege ist hiervon nicht berührt.

## 5 Leistung des SC

### 5.1 Servicelevel

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass fünfundsiebzig Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von dreißig Sekunden von einer Agentin oder einem Agenten angenommen werden.

### 5.2 Auskunft

Das SC erteilt Bürgerinnen und Bürgern telefonisch Auskünfte über die Dienstleistungen und Erreichbarkeiten der Behörden mit dem Ziel einer möglichst umfassenden inhaltlichen Bearbeitung des Bürgeranliegens.

---

<sup>1</sup> Für eine Übersicht der häufig abgefragten Verwaltungsleistungen siehe: [www.115.de](http://www.115.de) - Welche Fragen beantwortet die 115?

Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Ausschließliche Basis der Auskünfte ist der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der durch die Teilnehmenden gepflegt wird.

### 5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen

Sofern eine Auskunft nicht ausreichend oder nicht möglich ist, übernimmt das SC die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen von externen Anruferinnen oder Anrufern zu den für das Anliegen zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Teilnehmenden. Die Vermittlung erfolgt stets zu den von den Dienststellen im ZuFiSH hinterlegten Ansprechpunkten. Die Agentin oder der Agent qualifiziert das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter.

Darüber hinaus vermittelt das SC Anruferinnen oder Anrufer direkt an namentlich benannte Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner sowie Dienststellen, sofern ein geeignetes elektronisches Rufnummern-Verzeichnis hinterlegt ist.

### 5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt das SC auf Wunsch der Anruferin bzw. des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an den Ansprechpunkt per E-Mail weiter. Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer weitergegeben werden.

### 5.5 Service-Nummern und Hotlines

Bei Bedarf kann das SC auf der Grundlage gesonderter Leistungsvereinbarungen telefonische Auskünfte im Rahmen von Service-Nummern oder Hotlines auf Dauer oder zeitlich befristet erteilen. Solche Leistungsvereinbarungen müssen die Teilnehmenden mit dem SC separat vereinbaren. Diese sind nicht Bestandteil der Landesleistungen oder der zentralen Finanzierung.

## 6 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten.

Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

### 6.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem SC und der ZuFiSH-Zentralredaktion Auswertungen (Reports) zu den beauskunfteten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt. Diese werden den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

Das in der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ dargestellte Berichtswesen ist hiervon unberührt.

## 6.2 Verantwortlichkeit

Ansprechpartner für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist das Land Schleswig-Holstein.

Die Teilnehmenden benennen Verantwortliche für Qualitätssicherungsmaßnahmen bei der Erreichbarkeit von zugewiesenen Ansprechpunkten (Personen- oder Gruppen-Rufnummern) sowie für Kontaktdaten und Zuständigkeiten. Die Verantwortlichkeiten für Inhalte und Anhänge in den Leistungsbeschreibungen des ZuFiSH bleiben unberührt.

## 7 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Charta gilt mit der Unterzeichnung der Beitrittserklärung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“ für die Vertragspartner als in Kraft getreten.

Die Laufzeit der Kooperation ist unbefristet und kann unter Beachtung der folgenden Regeln in gegenseitigem Einvernehmen beendet werden.

Die Kooperation wird zunächst für einen 2-stufigen Zeitrahmen fest vereinbart.

Die erste Stufe mit einer Laufzeit von 6 Monaten dient der operativen Vorbereitung bis zum Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter. Diese erste Stufe der Kooperation kann verkürzt werden, wenn die Bedingungen für einen Start der Beantwortung von Anrufen früher vorliegen.

Die zweite Stufe mit einer Laufzeit von 24 Monaten beginnt mit dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter.

Diese 2 Stufen gelten als fest vereinbart.

24 Monate nach dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das SC wird die Zusammenarbeit und die Nutzung der 115 gemeinsam bzgl. ihrer Wirkung überprüft. Im Anschluss daran hat jeder Kooperationspartner die Möglichkeit, die Kooperation mit einer Frist von 6 Monaten zu kündigen. Macht keiner der Kooperationspartner von dieser Möglichkeit Gebrauch, verlängert sich die Zusammenarbeit von da ab immer um 24 Monate mit der Möglichkeit, unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten die Kooperation zu beenden.

Mit dem Austritt aus dem 115-Verbund endet die Kooperation unverzüglich.

**Gesamtpersonalrat  
der Hansestadt Lübeck**

Lübeck, den 8. September 2015  
Edgar Hamerich  
☎ 122-7350 Fax-Nr.: 122-7351  
email: gesamtpersonalrat.hl@luebeck.de

## **1.105 Informationstechnik**

### **1.201.3 Haushalt und Steuerung / Zentrales Controlling**

#### **1.130 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

### **Stellungnahme zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D 115“ und Abgabe der Telefonvermittlung (122-0) an das Service-Center Hamburg**

Der Gesamtpersonalrat der Hansestadt Lübeck gibt zu der o. g. Einführung von D 115 und Abgabe der Telefonvermittlung folgende Stellungnahme ab:

**Der Gesamtpersonalrat steht dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund positiv gegenüber.  
Einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg wird dagegen nicht mitgetragen.**

Die Verfasser der Vorlage zeigen die Vorteile und den Nutzen von D115 auf (u. a. Bürgernähe, Steigerung der Servicequalität, Prozessoptimierung in der Verwaltung) und befürworten eine Teilnahme der Hansestadt Lübeck am D115-Verbund.

Der Gesamtpersonalrat schließt sich dieser Auffassung an und begrüßt einen Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund.  
Hinsichtlich der Ausgestaltung und der Abgabe der Vorwahl 122-0 an das Service-Center in Hamburg steht der Gesamtpersonalrat ablehnend gegenüber.

- Mit der Abgabe der 122-0 wird erneut versucht, zentrale städtische Aufgaben durch Übertragung an andere Dienstleister, außerhalb der Hansestadt Lübeck, durchführen zu lassen.
- Verbunden mit dem Outsourcing, ist die Auflösung der städtischen Telefonzentrale und trifft die dort beschäftigten Kolleginnen und Kollegen.
- Es wird ein Bedarf an zusätzlichen Haushaltsmitteln von ca. 300.000,- Euro pro Jahr errechnet.

Der Gesamtpersonalrat ist der Auffassung, dass die Hansestadt Lübeck dem D115-Verbund beitreten und diese Aufgabe in eigener Zuständigkeit durchführen sollte.

Die Aufgabe kann dann, **mit eigenen Beschäftigten**, wie es andere Kommunen in Schleswig-Holstein auch handhaben, durchgeführt werden. Die Kosten dafür übernimmt das

Land Schleswig-Holstein. Dafür sind die Kolleginnen und Kollegen der Telefonzentrale entsprechend zu qualifizieren und insgesamt personell aufzustocken.

Die Vorteile eines eigenen Servicecenters mit städtischen Mitarbeitern sind:

- bessere Qualität der Auskünfte von eigenen Mitarbeiter durch Insiderwissen und teilweise jahrelanger Erfahrung
- mehr Bürgernähe durch besseres Verständnis der Anliegen und Identifizierung mit der Hansestadt Lübeck
- schnellere und einfachere Eingriffsmöglichkeit bei der Steuerung des Servicecenters
- geringere Kosten gegenüber einer Auslagerung (bei einem Anschluss an das HS entstehen Servicegebühren **und** Personalkosten für die Koordinierungsstelle).

Die Abgabe der 122-0 an das Servicecenter Hamburg trägt unseres Erachtens nicht zu Bürgernähe bei. Es werden wieder einmal geringer vergütete Arbeitsplätze bei der Hansestadt Lübeck vernichtet.

Wir empfehlen daher folgendes Vorgehen:

#### **Beitritt zu D115**

Die HL erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund und baut ein eigenes Servicecenter auf. Diese Möglichkeit besteht nach der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ ausdrücklich.

#### **Nutzung der Datenbank „ZufiSH**

Es werden interne Regelungen getroffen, wie die Informationen über Öffnungszeiten, Telefonnummern, Zuständigkeiten etc. immer aktuell vorgehalten werden können, sowie über die Weiterleitung der Daten. Eine Koordinierungsstelle mit drei Mitarbeitern halten wir hierzu nicht für erforderlich.

#### **Qualifizierung und Ausstattung der Mitarbeiter der städtischen Telefonzentrale**

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale werden für die über die reine Gesprächsvermittlung hinausgehenden Aufgaben qualifiziert und mit den benötigten Daten versorgt.

#### **Ausbau und ein Relaunch des Internetauftrittes der Hansestadt Lübeck**

In fast jedem Haushalt ist bereits jetzt ein Internetanschluss verfügbar, über den die besagten Informationen abgerufen werden können, Tendenz steigend. Durch einen benutzerfreundlichen und übersichtlich gestalteten Internetauftritt, ließe sich ein Großteil der telefonischen Auskunftersuchen vermeiden.

Innerbetrieblich sind die Strukturen so zu verbessern, dass in einem eigenen Servicecenter immer die aktuellen Informationen vorliegen. Der Gesamtpersonalrat ist überzeugt, dass ein entsprechendes Serviceversprechen unter den o. g. Voraussetzungen durch die Beschäftigten der Hansestadt Lübeck eingehalten werden kann.

Der Gesamtpersonalrat hat im Übrigen den Eindruck, dass in den Berechnungen der Daten und Zahlen massiv zu Gunsten der Abgabe der Dienstleistungen an das Servicecenter Hamburg gerechnet wurde. Ein Vergleich bei eigener Durchführung in der Hansestadt Lübeck fehlt gänzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Edgar Hamerich  
Stellv. Vorsitzender

**Personalrat  
Fachbereich 1 - Bürgermeister –**

Lübeck, den 3. September 2015  
Edgar Hamerich  
☎ 122-7350 Fax-Nr.: 122-7351  
email: personalrat.fb1@luebeck.de

### **1.010 Fachbereichscontrolling Fachbereich 1**

#### **Stellungnahme zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D 115“ und Abgabe der Telefonvermittlung (122-0) an das Service-Center Hamburg**

Der Personalrat Fachbereich 1 gibt zu der o. g. Einführung von D 115 und Abgabe der Telefonvermittlung folgende Stellungnahme ab:

**Der Personalrat Fachbereich 1 steht dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund positiv gegenüber.  
Einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg wird dagegen abgelehnt.**

Die Verfasser der Vorlage zeigen die Vorteile und den Nutzen von D115 auf (u. a. Bürgernähe, Steigerung der Servicequalität, Prozessoptimierung in der Verwaltung) und befürworten eine Teilnahme der Hansestadt Lübeck am D115-Verbund.

Der Personalrat Fachbereich 1 schließt sich dieser Auffassung an und begrüßt einen Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund.  
Hinsichtlich der Ausgestaltung und der Abgabe der Vorwahl 122-0 an das Service-Center in Hamburg steht der Personalrat ablehnend gegenüber.

- Mit der Abgabe der 122-0 findet erneut der Versuch statt, zentrale gesamtstädtische Aufgaben durch outsourcen an andere Dienstleister, hier sogar außerhalb der Hansestadt Lübeck, durchführen zu lassen.
- Verbunden mit dem Outsourcing ist die Auflösung der städtischen Telefonzentrale und trifft dort beschäftigten Kolleginnen und Kollegen.
- Es wird ein Bedarf an zusätzlichen Haushaltsmitteln von ca. 300.000,- Euro pro Jahr errechnet.

Der Personalrat Fachbereich 1 ist der Auffassung, dass die Hansestadt Lübeck dem D115-Verbund beitreten und diese Aufgabe in eigener Zuständigkeit durchführen soll.

Diese kann dann **mit eigenen Mitarbeitern**, wie es der Kreis Pinneberg und andere Kommunen in Schleswig-Holstein auch gemacht haben, durchgeführt werden. Die Kosten dafür übernimmt das Land Schleswig-Holstein. Dafür sind die Kolleginnen und Kollegen der Telefonzentrale entsprechend zu qualifizieren und insgesamt aufzustocken.

Die Vorteile eines eigenen Servicecenters mit städtischen Mitarbeitern sind:

- bessere Qualität der Auskünfte von eigenen Mitarbeiter durch Insiderwissen und teilweise jahrelanger Erfahrung
- höhere Motivation und Loyalität des eigenen Personals im Vergleich zu externen Angestellten
- mehr Bürgernähe durch besseres Verständnis der Anliegen und Identifizierung mit der Hansestadt Lübeck
- schnellere und einfachere Eingriffsmöglichkeit bei der Steuerung des Servicecenters
- geringere Kosten gegenüber einer Auslagerung (bei einem Anschluss an das HS entstehen Servicegebühren **und** Personalkosten für die Koordinierungsstelle).

Die Abgabe der 122-0 an das Servicecenter Hamburg trägt unseres Erachtens nicht zu Bürgernähe bei. Es vernichtet Arbeitsplätze (wieder einmal die geringer vergüteten) hier in der Hansestadt Lübeck

Wir empfehlen daher folgendes Vorgehen:

#### **Beitritt zu D115**

Die HL erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund und baut eigenes Servicecenter auf. Diese Möglichkeit besteht nach der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ ausdrücklich.

#### **Nutzung der Datenbank „ZufiSH**

Es werden interne Regelungen getroffen, wie die Informationen über Öffnungszeiten, Telefonnummern, Zuständigkeiten etc. immer aktuell vorgehalten werden können, sowie über die Weiterleitung der Daten. Eine Koordinierungsstelle mit drei Mitarbeitern halten wir hierzu nicht für erforderlich.

#### **Qualifizierung und Ausstattung der Mitarbeiter der städtischen Telefonzentrale**

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale werden für die über die reine Gesprächsvermittlung hinausgehenden Aufgaben qualifiziert und mit den benötigten Daten versorgt.

#### **Ausbau und ein Relaunch des Internetauftrittes der Hansestadt Lübeck**

In fast jedem Haushalt ist bereits jetzt ein Internetanschluss verfügbar, über den die besagten Informationen abgerufen werden können, Tendenz steigend. Durch einen benutzerfreundlichen und übersichtlich gestalteten Internetauftritt, ließe sich ein Großteil der telefonischen Auskunftersuchen vermeiden.

Innerbetrieblich sind die Strukturen so zu verbessern, dass in einem eigenen Servicecenter immer die aktuellen Informationen vorliegen. Der Personalrat ist überzeugt, dass ein entsprechendes Serviceversprechen durch die Mitarbeiter der Hansestadt Lübeck eingehalten werden kann.

Der Personalrat Fachbereich 1 hat im Übrigen den Eindruck, dass in den Berechnungen der Daten und Zahlen massiv zu Gunsten der Abgabe der Dienstleistungen an das Servicecenter Hamburg gerechnet wurde. Ein Vergleich bei eigener Durchführung in der Hansestadt Lübeck fehlt gänzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Edgar Hamerich  
Vorsitzender

**Von:** Burmeister, Jürgen  
**Gesendet:** Dienstag, 4. August 2015 07:20  
**An:** 1.010 BEREICH FB1-FACHBEREICHSCONTROLLING  
**Cc:** Sünder, Dieter; Buller, Elke  
**Betreff:** Beitritt zum D115-Verbund - Stellungnahme des RPA  
Sehr geehrte Damen und Herren,

im folgenden die Stellungnahme des RPA zum D115.

### **Vorbemerkung**

Gemäß Ziffer 6.1 RPO bittet das RPA um Zuleitung der anderweitigen Stellungnahmen; insofern ist dieses eine vorbehaltliche Stellungnahme.

### **Ausweitung einer freiwilligen Leistung**

Das Vorhaben ist in der Vorlage zutreffend als freiwillige Leistung gekennzeichnet. Es erfolgt eine organisatorische Veränderung der Leistungserbringung mit Externalisierung, welche die Servicequalität verbessern soll, die aber auch ergebniswirksamen Mehraufwand zur Folge hat. Allerdings unterliegen mit der Teilnahme am schleswig-holsteinischen Konsolidierungsfonds Mehraufwendungen aufgrund der Ausweitung freiwilliger Leistungen einer Pflicht zur kompensatorischen Gegenfinanzierung. Es fehlt an einer Darstellung, wie die Gegenfinanzierung erreicht werden soll.

### **Nutzenbetrachtung gemäß Ziffer 2.3.2 der Begründung**

Es wird vermittelt, dass es zu zeitlicher Entlastung der Beschäftigten in einer Größenordnung von bis zu 2.093 Arbeitstagen (entspricht mindestens 483.700 EUR) kommen könnte. Dieser Nutzen bleibt der Vorlage nach jedoch „virtuell“ und wird nicht ergebniswirksam. Das RPA hält diese Betrachtung für mangelbehaftet und kommt nur zu einem hälftigen Nutzen (Nachvollzug -> siehe unten).

### **Kritikpunkt 1 – Erledigungsquote durch Erstkontakt**

Die angenommene Erledigungsquote von 65 % durch das Servicecenter ist nicht realistisch. Werden die Kieler Angaben (Ziffer 1.5.1.3) zugrunde gelegt, würden von den 110.000 jährlichen Anrufen 11 % (entspricht 12.100 Anrufe) über D115 und 89 % (entspricht 97.900 Anrufe) über 122-0 eingehen. Über D115 werden gemäß den Angaben aus Kiel 60 % durch den Erstkontakt erledigt und über die Kieler Zentralrufnummer 30 %. Bezogen auf die obigen Quoten würden von den 12.100 Anrufen über D115 demnach 7.260 Anrufe und von den 97.900 Anrufen über die Zentrale Festnetznummer 29.370 Telefonate erledigt, zusammen 36.630 Anrufe. Dieses entspricht abweichend gegenüber den angenommenen 65 % einer Ersterledigung (Mischquote) von 33,3 %.

### **Kritikpunkt 2 – Reduzierung von Besuchen**

In der Vorlage wird in Ziffer 2.3.2 davon ausgegangen, dass die Anzahl der Besuche um 15 % reduziert werden kann (Legende 3 mit Servicecenter). Nach Auffassung des RPA kommt es zu keinem Mehr an vermiedenen Bürgerbesuchen. Es ist davon auszugehen, dass die (bisherige) tel. Auskunft von Verwaltungsmitarbeitern nach Durchstellen des

Anrufs ebenso qualifiziert ausfällt wie eine künftige Auskunft im Servicecenter – und dadurch ebenso viele Besuche vermeidet.

### **Kritikpunkt 3 – Konzentrationsunterbrechung um 5 Minuten**

Das RPA ist davon überzeugt, dass diese Annahme (als Mittelwert auf jeden Anruf bezogen) nicht realistisch ist. In der Alternativberechnung wird insofern vom halben Zeitwert 2,5 Minuten ausgegangen.

### **Zusammenfassung Kritikpunkte 1 – 3**

Das RPA kommt gegenüber der Vorlage auf einen virtuellen Nutzen von 238.280 EUR. Es bleibt das Problem, dass dieser Nutzen nicht ergebniswirksam wird.

### **Kritikpunkt 4 - Ergebniswirksame Aufwandsbetrachtung**

| <b>Aufwandsposition</b>  | <b>Betrag</b>                     | <b>Erläuterung</b>  |
|--|-----------------------------------|---|
| Sachaufwand für die Auskunftsleistung des Servicecenters                               | 367.125 EUR                       | gem. Begrdg: Preise vom Juni 2013<br>-> weshalb nicht aktualisiert?                 |
| Personalaufwand Koordinierungsstelle   | 161.395 EUR                       | gem. Begründung (Ziffer 2.3.4)  |
| <b>Ergebniswirksamer Mehraufwand</b>   | <b>528.520 EUR</b>                |   |
| Bisheriger Personalaufwand für Vermittlungszentrale                                    | 231.390 EUR                       | gem. Begründung; bei Umsetzung bleibt der ergebniswirksame Personalaufwand bestehen |
| <b>Summe Gesamtaufwand</b>   | <b>759.910 EUR</b>                |   |
| Einsatz von Werbungsmaßnahmen zur Erreichung eines Anrufgrades über D115 von 10 - 15 % | in der Vorlage nicht spezifiziert | Ziffer 2.1. der Begründung  |

### **Fazit**

Dem Gesamtaufwand von ca. 760.00 EUR mit einem Mehraufwand von knapp 530.000 EUR im Verhältnis zum „Jetzt“ steht ein möglicher kalkulatorisch ermittelter Nutzen gegenüber, welcher aber im Gegensatz zu den Aufwandspositionen nicht ergebniswirksam wird. Das RPA hält die Nutzenbetrachtung für fehlerhaft und kommt auf einen „virtuellen“ Wert von 240.000 EUR. Dem Nutzen steht noch eine nicht bemessene zusätzliche Personalbindung gegenüber, die durch das garantierte Serviceverhalten ausgelöst werden wird. Die Aufwendungen für Werbungsmaßnahmen, um überhaupt eine D115er-Anrufquote von 10 bis 15 % zu erreichen, sind nicht bemessen worden. Da es sich um eine aufbau-und ablauforganisatorische Veränderung einer freiwilligen Leistung mit einem ergebniswirksamen Mehraufwand handelt, bedarf es gemäß der Konsolidierungs-Richtlinien einer kompensatorischen Gegenfinanzierung.

### **RPA-Betrachtung zum möglichen Nutzpotezial an Arbeitstagen**

|                           |        |                |                   |
|---------------------------|--------|----------------|-------------------|
| <b>Aufteilung Anrufe:</b> | Anzahl | Erläuterung    |                   |
| Anrufe p.a                | 12.100 | 11 % über D115 | gem. Ziffer 2.3.3 |
| 110.000                   | 97.900 | 89% über 122-0 | gem. Ziffer 2.3.3 |

**Erledigung durch Erstkontakt (Daten Stadt Kiel):**

|                              |                |  |                           |
|------------------------------|----------------|--|---------------------------|
| über D115<br>-> max 60%      | 7.260          | Erl durch SC in 2,5 Min                  | gem. Ziffer 1.5.1.3       |
| über ZentralNr<br>-> max 30% | 29.370         | Erl durch SC in 2,5 Min                  | gem. Ziffer 1.5.1.3       |
| ergibt                       | <b>36.630</b>  | Summe Erl durch SC in 2,5 Min            | %-ErfüllgsQuote<br>33,3 % |
| restliche                    | <b>73.370</b>  | Erl durch SC+HL-MA (Gespr-Weiterleitung) | %-ErfüllgsQuote<br>66,7%  |
|                              | <b>110.000</b> |  |                           |

| Aufwand HL                       | "ohne SC"                  | Minuten        | Personentage |
|----------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|
| Nr 1 Anrufe                      | 100% von 110.000 * 5 Min   | 550.000        | 1.146        |
| Nr 2 Konzentrationsunterbrechung | 100% von 110.000 * 2,5 Min | 275.000        | 573          |
| Nr 3 Weniger Besuche             | kein Unterschied, entfällt | ---            | ---          |
|                                  | <b>Summe</b>               | <b>825.000</b> | <b>1.719</b> |

| (Rest-Aufwand) HL                | "mit SC"                    | Minuten        | Personentage |
|----------------------------------|-----------------------------|----------------|--------------|
| Nr 1 Anrufe                      | 66,7% von 110.000 * 2 Min   | 146.740        | 306          |
| Nr 2 Konzentrationsunterbrechung | 66,7% von 110.000 * 2,5 Min | 183.425        | 382          |
| Nr 3 Weniger Besuche             | kein Unterschied, entfällt  | ---            | ---          |
|                                  | <b>Summe</b>                | <b>330.165</b> | <b>688</b>   |

**Differenz Personentage 1.031**

**"mit SC" -> verbleibender Aufw. der HL (50.850 € je Stelle)**

**238.280 €**

**Stellen**

**4,69**

Mit freundlichen Grüßen  
Jürgen Burmeister

Az. 14.1.105.02.00.02

Hansestadt Lübeck  
Rechnungsprüfungsamt

Jürgen Burmeister  
Meesenring 8  
23566 Lübeck

Telefon 0451/122-7112  
Fax funktional 0451/122-7190  
Fax persönlich 0451/122-951-7112

eMail funktional [rechnungspruefungsamt@luebeck.de](mailto:rechnungspruefungsamt@luebeck.de)  
eMail persönlich [juergen.burmeister@luebeck.de](mailto:juergen.burmeister@luebeck.de)



► **Nr. VO/2015/03216**  
**öffentlich**

**Lübeck, 24.11.2015**

## Vorlage

**Verantwortliche Bereiche:**  
**2.280 - Wirtschaft und Liegenschaften**

**Bearbeitung:** Claus Strätz (E-Mail: [claus.straetz@luebeck.de](mailto:claus.straetz@luebeck.de) Telefon: 122-2300)

## Umgang mit bis 2045 auslaufenden Erbbaurechten für Wohnbebauung

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium  | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|--|-----------------|--------------------|
| 16.12.2015 | Senat  | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 11.01.2016 | Wirtschaftsausschuss und Ausschuss für den "Kurbetrieb Travemünde (KBT)" | Öffentlich      | zur Vorberatung    |
| 26.01.2016 | Hauptausschuss   | Öffentlich      | zur Vorberatung    |
| 28.01.2016 | Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck                                       | Öffentlich      | zur Entscheidung   |

### **Beschlussvorschlag:**

1. Soweit nicht im Einzelfall öffentliche Belange dagegen sprechen, wird den Erbbauberechtigten die Möglichkeit des Ankaufes des jeweiligen Grundstückes oder die Verlängerung der Erbbaurechte gegeben.
2. Den Erbbauberechtigten wird die Möglichkeit der Verlängerung des Erbbaurechtes zu folgenden Eckpunkten gegeben:
  - a) Laufzeit ab Vertragsschluss zwischen 30 und 60 Jahre unter Berücksichtigung der Laufzeit der umgebenden Erbbaurechte..
  - b) Der Erbbauzins ist dinglich auf 4 % des aktuellen Bodenrichtwertes zuzüglich 10 % festzusetzen und mit einer automatischen Wertsicherungsklausel (Bindung an den Verbraucherpreisindex VPI) zu versehen.
  - c) Bei vorzeitiger Verlängerung des Erbbaurechtes auf 60 Jahre ab dem Zeitpunkt der Verlängerung wird der Erbbauzins schuldrechtlich auf einen Mischzins ermäßigt, der sich aus dem derzeit gezahlten Erbbauzins und einem Erbbauzins von 4 % des aktuellen Bodenrichtwertes zuzüglich 10 % unter Berücksichtigung der Restlaufzeit des bestehenden Erbbaurechtes ergibt. Diese Ermäßigungsregelung gilt nur für Erbbaurechtsverträge mit einer Restlaufzeit von maximal 30 Jahren und bei denen die Erbbauberechtigten bereits 20 Jahre das Erbbaurecht bewohnen.
  - d) Der Erbbauzins wird schuldrechtlich auf 2 % ermäßigt, wenn der/die Erbbauberechtigte mind. 20 Jahre Erbbauberechtigte/r ist und die Einkommensgrenzen gem. §§ 20 – 24 in Verbindung mit § 9 des Gesetzes über die soziale Wohnraumförderung (WoFG) erfüllt. Die Ermäßigung bleibt bestehen, so lange die Voraussetzungen nachgewiesen werden können. Diese Ermäßigung gilt jedoch längstens für 10 Jahre ab Beurkundung des Erbbaurechtsverlängerungsvertrages.

e) Der Erbbauzins unter c) (Misch-Erbbauzins) und d) (Härtefallregelung) darf nicht unter dem jetzigen Erbbauzins liegen.

f) Es ist zu regeln, dass die vollen 4 % Erbbauzins fällig werden, wenn  
 - das Erbbaurecht im Wege des Verkaufs oder der Schenkung an einen Dritten übertragen wird oder  
 - im Wege der Erbfolge auf einen Dritten übergeht. Dies gilt nicht, solange der überlebende Ehepartner das gemeinsame Familienwohnheim bewohnt.

g) Eine Ermäßigung gem. Ziffer 2 c) oder d) findet nicht statt, wenn die auf dem Erbbaurecht belegene Immobilie an Dritte vermietet wird bzw. nicht ausschliesslich vom Erbbaurechtsnehmer genutzt wird.

3. Im Einzelfall können bei besonderen Härtefällen für langjährige Erbbauberechtigte höchstpersönlich abweichende Regelungen getroffen werden.
4. Beim Verkauf des Grundstückes sind mindestens die Bodenrichtwerte für ein unbelastetes Grundstück zuzüglich 10 % zu erzielen. Besonderheiten aufgrund bestehender Bebauungspläne oder bei weiteren Bebauungsmöglichkeiten sind bei der Bodenwertermittlung zu berücksichtigen.
5. Bei Verlängerung des Erbbaurechtes oder Verkauf des Grundstückes sind Nachverdichtungsmöglichkeiten zu prüfen und vertraglich durch Wiederkaufsrechte, Dienstbarkeiten, Nachzahlungsverpflichtungen und/oder Heimfallregelungen abzusichern.

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
 Ergebnis:

1.201 – Haushalt und Steuerung =  
 zustimmend  
 1.300 – Recht = keine rechtlichen Bedenken  
 5.610 – Stadtplanung = zustimmend

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
 gem. § 47 f GO ist erfolgt:  
 Begründung:

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/>            | Ja   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Nein |

Kinder und Jugendliche sind nicht  
 Erbbauberechtigte

Die Maßnahme ist:

|                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | neu                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | freiwillig            |
| <input type="checkbox"/>            | vorgeschrieben durch: |

Finanzielle Auswirkungen:

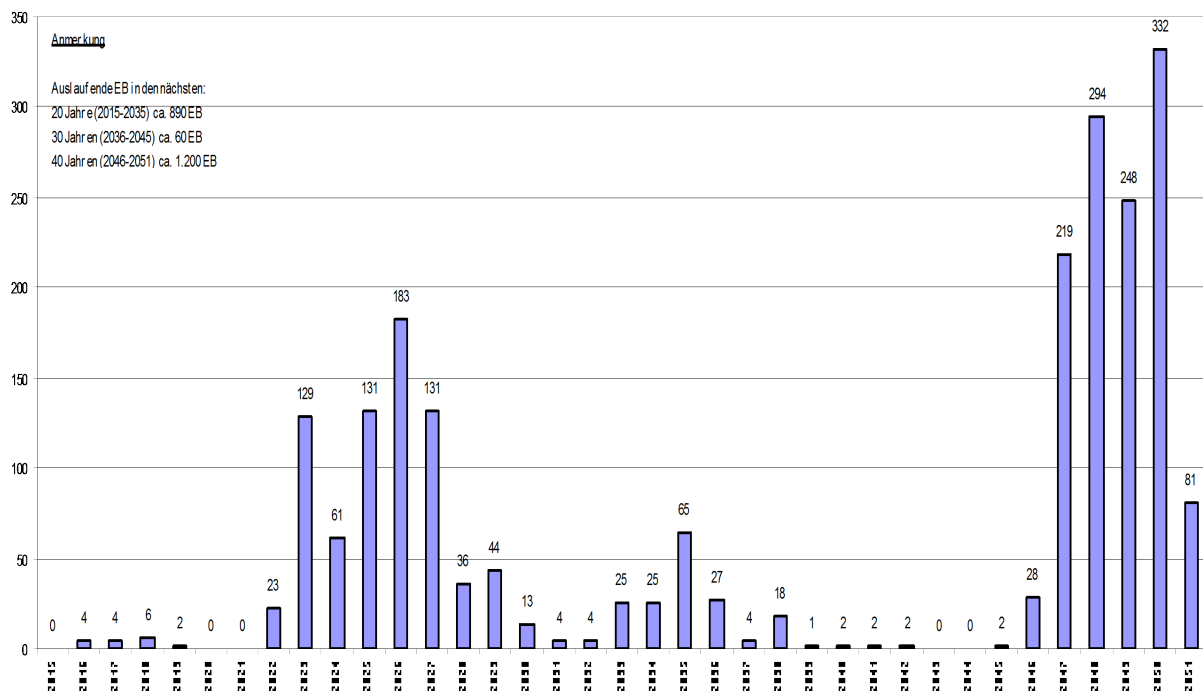
|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | Nein  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, es werden Mehreinnahmen bei den Erbbauzinsen und ggf. bei Verkaufserlösen erwartet. Zum heutigen Zeitpunkt kann jedoch nicht gesagt werden, wann diese budgetrelevant sind. |

## Begründung:

### I. Allgemeines

Die Hansestadt Lübeck ist nach wie vor größter kommunaler Erbbaurechtsausgeber in der Bundesrepublik Deutschland. Insgesamt sind diese Erbbaurechte nach heutigem Stand in ca. 8.700 Verträgen (inkl. Wohnungs- und Teilerbbaurechten) geregelt. Die jährlichen Einnahmen gem. Haushaltsanmeldung 2015 belaufen sich auf ca. 3,7 Mio. EUR.

In den nächsten 20 Jahren, d. h. im Zeitraum von 2015 bis 2035 laufen ca. 890 Erbbaurechte aus, im Zeitraum 2036 -2045 sind weitere 60 Erbbaurechte betroffen. Besonderes Augenmerk muss allerdings auf den Zeitraum bis 2027 gelegt werden. In dieser Zeit laufen rd. 674 Erbbaurechte aus, mit einer Ballung von 635 in einem Zeitraum von über 5 Jahre (2023 – 2027). Das Auslaufen dieser Verträge bietet die Möglichkeit, die Grundstücke entweder zu aktuellen Werten zu veräußern oder die Erbbauzinsen heutigen Konditionen anzupassen.



Die in Rede stehenden Erbbaurechte sind auf das gesamte Stadtgebiet der Hansestadt Lübeck verteilt und betreffen nicht einzelne Stadtteile. Bei diesen Erbbaurechten handelt es sich bis auf wenige Ausnahmen um 99jährige Erbbaurechte, die für eine Wohnnutzung bestellt wurden.

Sollten die Erbbaurechte nicht rechtzeitig verlängert werden können bzw. die jeweiligen Grundstücke nicht an die derzeitigen Erbbauberechtigten verkauft werden, so würde bei Zeitablauf des Erbbaurechts das auf dem Grundstück befindliche Gebäude in das Eigentum der Hansestadt Lübeck übergehen. Je nach Vertragsgestaltung in den Erbbaurechtsverträgen müsste dann der in jedem Falle durch Gutachten zu ermittelnde Wert des Gebäudes durch die Hansestadt Lübeck entschädigt werden. Die Entschädigungsspanne liegt dabei in der Regel zwischen 2/3 des Verkehrswertes und dem vollen Wert.

Die genaue Höhe der dann zu leistenden Entschädigungsbeträge kann vom Bereich Wirtschaft und Liegenschaften nicht abschließend benannt werden. Da angestrebt wird, rechtzeitig eine Verlängerung der Erbbaurechte bzw. einen Verkauf des jeweiligen Grundstückes zu erreichen, geht der Bereich Wirtschaft und Liegenschaften auch aufgrund früherer Erfahrungen beim Ablauf von Erbbaurechten davon aus, dass nur ein Bruchteil der Erbbaurechte zu entschädigen sein wird. Nachstehende Aufstellung geht von Durchschnittswerten im worst-case aus, die im städtischen Haushalt zu planen sind:

| Jahrgang | Anzahl der auslaufenden EB | Entschädigung von 3 % der Fälle | durchschnittl. Entschädigungssumme | Zu zahlende Gesamtsumme d. Entschädigung |
|----------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--|
| 2017     | 2                          | 0,06                            | € 60.000,00                        | 3.600,00 €                               |
| 2018     | 2                          | 0,06                            | € 60.000,00                        | 3.600,00 €                               |
| 2022     | 22                         | 0,66                            | € 60.000,00                        | 39.600,00 €                              |
| 2023     | 120                        | 3,6                             | € 60.000,00                        | 216.000,00 €                             |
| 2024     | 58                         | 1,74                            | € 60.000,00                        | 104.400,00 €                             |
| 2025     | 111                        | 3,33                            | € 60.000,00                        | 199.800,00 €                             |
| 2026     | 162                        | 4,86                            | € 60.000,00                        | 291.600,00 €                             |
| 2027     | 119                        | 3,57                            | € 60.000,00                        | 214.200,00 €                             |
| 2028     | 36                         | 1,08                            | € 60.000,00                        | 64.800,00 €                              |
| 2029     | 45                         | 1,35                            | € 60.000,00                        | 81.000,00 €                              |
| 2030     | 4                          | 0,12                            | € 60.000,00                        | 7.200,00 €                               |

**Gesamt**

**1.225.800,00 €**

Mit Ablauf des Erbbaurechtes treten die gesetzlichen Rechtsfolgen aus dem Erbbaurechtsgesetz ein und die Hansestadt Lübeck wird Eigentümerin der auf dem jeweiligen Erbbaurecht befindlichen baulichen Anlagen und ist zur Zahlung der im Erbbaurechtsvertrag vereinbarten Entschädigungssumme verpflichtet. Aus doppischer Sicht erhält die Hansestadt Lübeck durch Zahlung der Entschädigungssumme als Gegenwert die baulichen Anlagen in Eigentum, so dass entsprechend das sich der Bilanzwert des Vermögens erhöht. Entsprechend sind Entschädigungsbeträge über das Konto Grunderwerb im technischen Produkt zu planen. Die Höhe des dann zu bilanzierenden Gebäudewertes würde mithilfe der Anschaffungskosten ermittelt werden. Die Grundlage wird hierfür hauptsächlich die Höhe der Entschädigungszahlung sowie ggf. anfallende Nebenkosten sein. Der Gebäudewert ist nach dem Erwerb regelmäßig abzuschreiben. Hierfür ist eine voraussichtliche Restnutzungsdauer pro Immobilie zum Zeitpunkt des Erwerbs festzulegen. Die lineare Abschreibung ist dann haushalterisch zu planen.

Bei Erbbaurechtsverträgen, die kurz vor Zeitablauf stehen, gibt es folgende Alternativen :

- a) das Grundstück wird aufgrund der jeweils aktuellen Richtwertkarte des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck an die bisherigen Erbbauberechtigten verkauft oder

- b) den Erbbauberechtigten wird eine Verlängerung des Erbbaurechts mit aktualisierten Erbbauzins angeboten, um möglichst eine Entschädigungszahlung zu vermeiden oder
- c) den Erbbauberechtigten wird eine Verlängerung des Erbbaurechts zu den bisherigen Bedingungen für die restliche Standdauer des Bauwerkes angeboten, um dadurch die Verpflichtung zur Entschädigungszahlung für die Gebäude bei Zeitablauf zu vermeiden. Die Alternative c) sollte aus Sicht der Verwaltung allerdings nicht weiter verfolgt werden, da es sich bei diesen Erbbaurechten im Regelfall um Erbbaurechte mit einer äußerst niedrigen Rendite handelt und eine Verlängerung des Erbbaurechts zu den bisherigen Bedingungen daher auch bei einer möglichen Vermeidung der Entschädigungszahlung unwirtschaftlich ist.

## **II. Bisherige Beschlusslage**

Der Umgang mit auslaufenden Erbbaurechten ist kein neues Thema, auch in der Vergangenheit hat es Ende der 90'er Jahre in größerer Zahl (rd. 140 Erbbaurechtsverträge) die Beendigung von Erbbaurechten durch Zeitablauf gegeben (z.B. Dornbreite und Falkenhusener Weg). Regelmäßig kommt es auch zur Verlängerung von Erbbaurechten oder den Verkauf des Grundstückes, wenn insbesondere im Zusammenhang mit Finanzierungen von den Banken die kurze Restlaufzeit eines Erbbaurechtes nicht mehr akzeptiert wird.

Es gelten bisher auf Grund früherer Beschlüsse der Bürgerschaft folgende Grundsätze (s. Anlagen 2a – 2c):

### **a) Verkauf v. Wohngrundstücken d. mit einem Erbbaurecht belastet sind zum vollen Bodenwert**

Die Bürgerschaft hat am 29.11.2009 zu TOP 13.19 Drs.Nr.: 142 den in der **Anlage 2a** beigefügten Beschluss gefasst. Gemäß Ziffer 4 dieses Beschlusses werden die jeweiligen Grundstücke zum vollen Bodenwert veräußert. Die ebenfalls in diesem Beschluss unter Ziffer 1 genannten Sonderkonditionen galten nur befristet bis zum 31.12.2013.

### **b) Erbbauzinsen**

Die Bürgerschaft hat am 26.03.1992 zu TOP 10.7, Drs.Nr. 1564 den in der **Anlage 2b** beigefügten Beschluss gefasst, nach dem der Erbbauzins u.a. bei neu zu bestellenden Erbbaurechten auf 4 v.H. des Bodenwertes festgesetzt wird :

Ferner gibt es noch Sonderregelungen für Sportvereine, Kirchen und anderen Vereinigungen, die sozialen Zwecken dienen, die allerdings für Erbbaurechte für Wohnbebauung nicht anwendbar sind.

### **c) Sonderregelungen für die auslaufenden Erbbaurechte in der Dornbreite und Falkenhusener Weg**

Die Bürgerschaft hat hierzu den in der **Anlage 2c** beigefügten Beschluss vom 26.11.998 zu TOP 11.24 Drs.Nr.: 369 gefasst.

## **III. Erläuterung der einzelnen Beschlusspunkte**

### Zu Ziffer 2a - Laufzeit

Die Laufzeit der Erbbaurechte für Wohngrundstücke lagen in der Vergangenheit bei 99 Jahren. Üblicherweise orientiert man sich an der mutmaßlichen Lebensdauer des Bauwerkes. Für die Verlängerung des Erbbaurechtes wird eine im Einzelfall auszuhandelnde Laufzeit zwischen 30 und 60 Jahren unter Berücksichtigung der Laufzeit der umgebenden Erbbaurechte vorgeschlagen. Die Verlängerung der Laufzeit wird gerechnet ab Vertragsschluss, d.h. die Verlängerungszeit wird nicht an die Restlaufzeit angeschlossen, sondern beginnt mit Abschluss des Erbbaurechtsverlängerungsvertrages.

### Zu Ziffer 2b – Erbbauzinsberechnung

Die Berechnung des Erbbauzinses erfolgt auf Grundlage der jeweils gültigen aktuellen Bodenrichtwertkarte ohne ggf. zu gewährende Abschläge für mögliche Lagenachteile oder Zuschläge aufgrund von Lagevorteilen.

Die Bodenrichtwerte werden vom Gutachterausschuss für Grundstückswerte gemäß § 196 des Baugesetzbuches in der jeweils geltenden Fassung, und gemäß §§ 14 ff. der Landesverordnung über die Bildung von Gutachterausschüssen und die Ermittlung von Grundstückswerten in der jeweils geltenden Fassung alle 2 Jahre ermittelt. Bodenrichtwerte sind durchschnittliche Lagewerte des Grund und Bodens, die für eine Mehrzahl von Grundstücken ermittelt werden, für die im Wesentlichen gleiche Nutzungs- und Wertverhältnisse vorliegen. Die Bodenrichtwerte der Bauflächen für den individuellen Wohnungsbau beziehen sich auf ortsüblich erschlossene, unbebaute Grundstücke. Die Bezugsgröße liegt in der Regel bei 600 m<sup>2</sup>. Diese Bodenrichtwerte werden mit Hilfe von Umrechnungsfaktoren auf die jeweilige Grundstücksgröße umgerechnet.

Eine Berechnung des Erbbauzinses aufgrund eines individuell ermittelten Verkehrswertes ist nach Rücksprache mit dem Gutachterausschuss im Februar 2015 aus folgenden Gründen nicht praktikabel:

#### a) Verkehrswertberechnung

Grundlage für die Berechnung des Verkehrswertes ist die jeweils gültige Bodenrichtwertkarte. Das betroffene Grundstück wird sich in dieser Richtwertzone genau angesehen und auf Lagenach- oder auch vorteile überprüft. In diesem Zusammenhang werden dann ggf. Abschläge oder Zuschläge auf den Bodenwert genommen. Im Ergebnis ist jedoch festzuhalten, dass der Verkehrswert nicht immer über dem Bodenrichtwert liegt. Der Verkehrswert kann auch unter dem Bodenwert liegen, wenn Lagenachteile bestehen (z.B. ungünstiger Grundstückszuschnitt, besondere Lärmimmissionen). Der gem. Beschlußpunkte 2 b und 4 vorgesehene Aufschlag von 10 % auf den Bodenrichtwert kompensiert mögliche Differenzen zu einem gutachterlichen Verkehrswert. Der 10 % Aufschlag folgt der Vorgabe der Ziffer 5 der GA Transparenz von Grundstücksverkäufen vom 12.8.2015, dass auch bei der Ermittlung des Erbbauzinses ein Aufschlag von 10 % auf den Bodenwert einzuberechnen ist.

#### b) Bearbeitungszeit eines Verkehrswertgutachtens

Die Bearbeitungszeit kann im Einzelfall ggf. mit mehr als 12 Wochen dauern

#### c) Kosten der Verkehrswertgutachten

Die Vorlage weist in den nächsten 20 Jahren 890 auslaufende EB aus. Im Durchschnitt erhält der Bereich Wirtschaft und Liegenschaften in der Woche bislang 3 Anfragen zu den Konditionen der Verlängerung dieser Fallgruppe. Seitens des Gutachterausschusses wurde darauf hingewiesen, dass diese erhebliche Mehrarbeit für die Erstellung individueller Verkehrswertgutachten (aufgrund der Vielzahl der Fälle) nur mit zusätzlichem Personal bewältigt werden kann. Diese Personalkosten sind wiederum aufgrund der Satzung von der HL zu zahlen.

#### d) Praktische Handhabung in der Bearbeitung

Die Bearbeitung dieser Fallgruppe wird durch Einholung eines jeweils individuellen Verkehrswertgutachtens zeitlich sehr verzögert. Die Erbbauberechtigten müssten jeweils wieder bis zu mind. 12 Wochen warten, bis die Konditionen für eine Verlängerung des Erbbaurechtes mitgeteilt werden können. Im Anschluss würde sich noch weitere Bearbeitungszeit aufgrund der Einholung der Zustimmung des zuständigen Entscheidungsträgers für die Verlängerungskonditionen sowie die Erstellung des Erbbaurechtsvertragsentwurfes. Dieses ist im Sinne von Bürgerfreundlichkeit und aber auch vor dem Hintergrund der Geschäftsprozessoptimierung im Bereich Wirtschaft und Liegenschaften bezüglich des Abbaus von Standards nicht zweckmäßig.

Die Erbbauzinshöhe beträgt weiterhin dinglich 4 % des jeweils aktuellen Bodenwertes und liegt damit deutlich über dem aktuellen Darlehenszins. Die Höhe von 4 % für Wohnnutzung entspricht dem üblichen Zinssatz von kommunalen Erbbaurechtsausgebern.

Eine Umfrage der Stadt München hat folgendes Ergebnis hinsichtlich der Höhe des Erbbauzinses für Wohnen ergeben:

| Stadt      | Erbbauzins für Wohnen |
|------------|-----------------------|
| Aachen     | 5%                    |
| Berlin     | 4,50%                 |
| Bochum     | 4%                    |
| Bonn       | 4%                    |
| Dortmund   | 4%                    |
| Dresden    | 4%                    |
| Düsseldorf | 4%                    |
| Mainz      | 5%                    |
| München    | 4,20%                 |
| Nürnberg   | 6%                    |
| Remscheid  | 4%                    |
| Stuttgart  | 4%                    |
| Ulm        | 5%                    |

Ergänzend hierzu ist noch festzuhalten, dass die kirchlichen Erbbaurechtsausgeber in der Regel 5 % nehmen. Der größte Erbbaurechtsausgeber in Deutschland, die Klosterkammer Hannover, nimmt grundsätzlich 5 % und ausnahmsweise im Rahmen der Verlängerung von Erbbaurechten 4 %.

Der Erbbauzins ist mit einer automatischen Wertsicherungsklausel (Bindung an den Verbraucherpreisindex VPI) zu versehen.

#### Zu Ziffer 2c – Mischzinsberechnung

Um die Verlängerung des Erbbaurechtes attraktiv zu machen, wird vorgeschlagen, den Erbbauzins bei einer vorzeitigen Verlängerung des Erbbaurechts auf 60 Jahre für die Erbbauberechtigten, deren Erbbaurechte eine maximale Restlaufzeit von 30 Jahren aufweisen und die bereits 20 Jahre Erbbauberechtigte sind, auf Basis eines Mischzinses schuldrechtlich zu ermäßigen.

Zur Ermittlung des Mischzinses werden der derzeit gezahlte Erbbauzins für die Restlaufzeit des noch bestehenden Erbbaurechtsvertrages und der neue Erbbauzins in Höhe von 4 v.H. des aktuellen Bodenrichtwert zuzüglich 10 % für das Grundstück bezogen auf die neue Laufzeit von 60 Jahren ins Verhältnis gesetzt. (Beispiel: Restlaufzeit des Erbbaurechtsvertrages 10 Jahre => **alter Erbbauzins x 10 Jahre + neuer Erbbauzins x 50 Jahre geteilt durch 60 Jahre= Mischzins**).

Die möglichen Auswirkungen einer derartigen Ermäßigung des Erbbauzinses ergeben sich beispielhaft aus der **Anlage 3** für eine Verlängerung des Erbbaurechtes auf 60 Jahre sowie Restlaufzeiten von 10, 20 oder 30 Jahren.

Die Ermäßigung des Erbbauzinses unter Ziffer 2 c des Beschlussvorschlages auf Basis des Mischzinses stellt trotz der nach wie vor niedrigen Zinslage auf dem Kapitalmarkt einen Anreiz für die Erbbauberechtigten zur vorzeitigen Verlängerung des Erbbaurechtes dar, zumal einerseits der Misch-Erbbauzins niedriger ausfällt, je früher der Erbbaurechtsvertrag verlängert wird und andererseits der Erbbauberechtigte rechtzeitig vor Zeitablauf des Erbbaurechts wieder Rechtssicherheit und damit Planungsgewissheit über das Bestehen bleiben des Erbbaurechts erhält. Der ermäßigte Erbbauzins gilt grundsätzlich für die Dauer

der neuen Laufzeit des Erbbaurechts und wird nur in den Fällen einer Weiterveräußerung gemäß Ziffer 2 f hinfällig. Auf diesen Erbbauzins findet allerdings auch die automatische Wertsicherungsklausel Anwendung, so dass eine Erhöhung im Rahmen der Steigerung des Verbraucherpreisindex erfolgt.

Für die Hansestadt Lübeck stellt die Variante der schuldrechtlichen Ermäßigung auf Basis eines Mischerbbauzinses ebenfalls einen Vorteil dar, zumal die Erbbauberechtigten erfahrungsgemäß dann nicht bis kurz vor Ablauf des Erbbaurechtes mit einer Verlängerung warten, sondern frühzeitiger eine Verlängerung des Erbbaurechtes in Erwägung ziehen. Durch diesen Effekt kommt die Hansestadt Lübeck dann bereits erheblich früher in den Genuss eines adäquaten Erbbauzinses auf der Grundlage eines aktuellen Erbbaurechtsänderungsvertrages mit entsprechender automatischer Wertsicherungsklausel und sichert somit dauerhaft Erträge im konsumtiven Teil des Haushalts. Weiterhin verbleibt das Grundstück in diesen Fällen im Eigentum der Hansestadt Lübeck und steht damit grundsätzlich für spätere planungsrechtliche Vorhaben im Einzelfall zur Verfügung.

Ebenfalls ist in **Anlage 3** anhand von Beispielfällen aus unterschiedlichen Stadtteilen und unterschiedlichen Bodenwerten die Bandbreite der Erhöhung dargestellt.

#### Zu Ziffer 2d – Erbbauzinsermäßigung

Durch die in allen Fällen deutliche Erhöhung des Erbbauzinses durch die Berechnung auf der Grundlage des aktuellen Bodenwertes können existentielle Belange der Betroffenen erheblich tangiert werden. Vor diesem Hintergrund wird den Erbbauberechtigten, die bereits 20 Jahre Erbbauberechtigte/r des jeweiligen Erbbaurechtes sind, zusätzlich eine auf 10 Jahre zeitlich befristete höchstpersönliche schuldrechtliche Ermäßigungsregelung auf 2 v.H. (bezogen auf den dinglichen Erbbauzins von 4 % des aktuellen Bodenwertes) angeboten, soweit sie die Einkommensgrenzen gem. §§ 20 -24 in Verbindung mit § 9 des Gesetzes über die soziale Wohnraumförderung (WoFG) erfüllt/en.

Die Einkommensgrenzen in der Wohnraumförderung sind in im Gesetz über die Wohnraumförderung in Schleswig-Holstein (SHWoFG-DVO) ab § 5 geregelt und stellen sich wie folgt dar:

| <b><u>Anzahl der Haushaltsmitglieder</u></b>  | <b><u>Einkommensgrenze mtl.</u></b> |
|---|-------------------------------------|
| 1-Person                                      | 1.450 EUR                           |
| 2-Personen                                    | 1.967 EUR                           |
| 2-Personen<br>(Alleinerziehend mit Kind)      | 2.017 EUR                           |
| 3-Personen<br>(Eltern + 1 Kind)               | 2.267 EUR                           |
| 3 Personen<br>(Alleinerziehend mit 2 Kindern) | 2.317 EUR                           |
| 4 Personen<br>(Eltern mit 2 Kindern)          | 2.733 EUR                           |
| 5-Personen<br>(Eltern mit 3 Kindern)          | 3.200 EUR                           |

#### Zu Ziffer 2e – Unterste Grenze der Erbbauzinsermäßigung

In der Vielzahl der Vorkriegs-Erbbaurechtsverträge wurde der Bodenwert u.a. zwischen 1,50 – 2,50 Gold-/Reichsmark beziffert. Aufgrund von stattgefundenen Währungsreformen und der stetig steigenden Bodenrichtwerten, ist es daher selbst bei den Ermäßigungsregelungen gem. Ziffer 2c und d) nicht möglich, den jetzigen Erbbauzins zu erreichen oder ggf. zu unterschreiten. Daher ist diese unterste Grenze nur als theoretische Grenze bei der Erbbauzinsgestaltung anzusehen (vgl. auch Anlage 3).

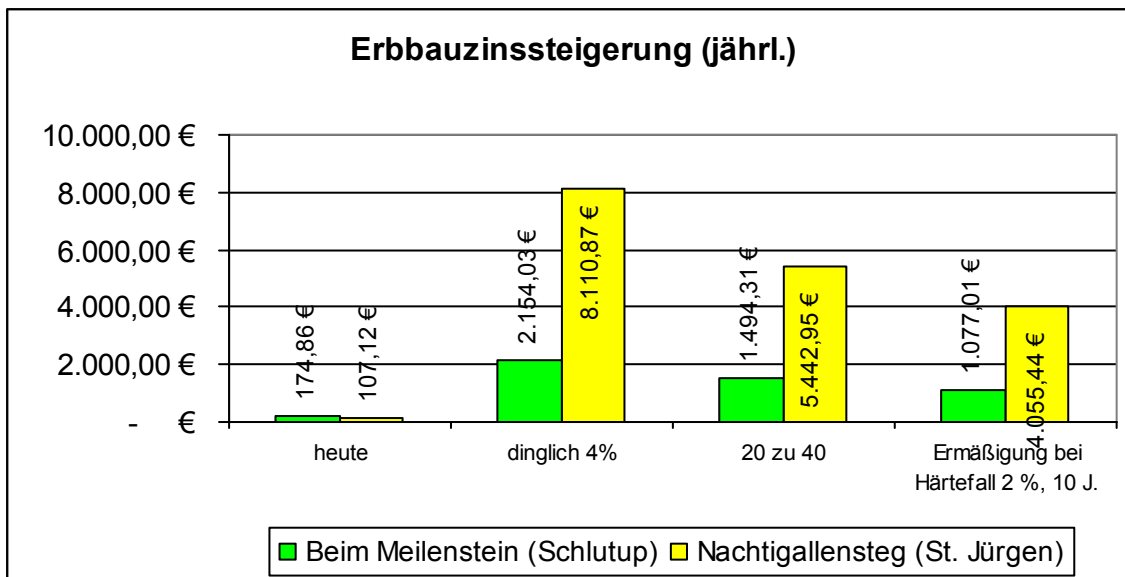
### Zu Ziffer 2f – Verkauf des Erbbaurechtes

Bei einem Verkauf oder Schenkung des Erbbaurechts an Dritte wird sofort der volle Erbbauzins in Höhe von 4 % fällig. Entsprechendes soll auch für eine Übertragung im Wege der Erbfolge gelten. Ausgenommen hiervon ist die Übertragung auf ein den überlebenden Ehepartner, solange er oder sie das gemeinsame Familienwohnheim bewohnt.

### Zu Ziffer 2g – Ausschluss der Ermäßigung

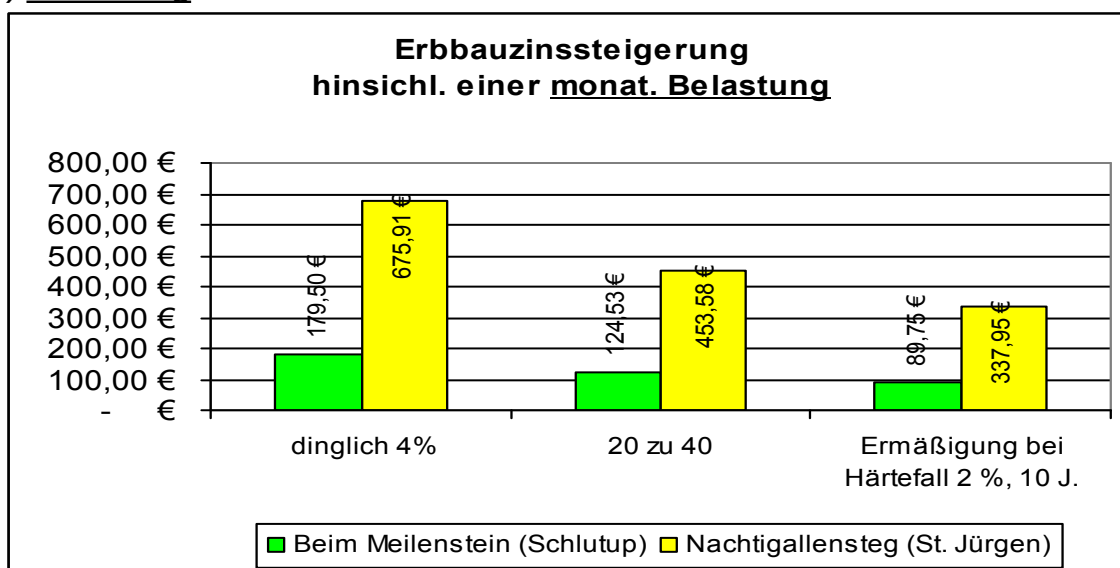
Mit den Ermäßigungen in Ziffer 2 c und 2d sollen wirtschaftliche Härten vermieden werden und das Familienwohnheim für langjährige Erbbauberechtigte gesichert werden. Für die Ermäßigung besteht kein Bedarf, wenn die Immobilie ganz oder teilweise an Dritte vermietet wird und dadurch Einnahmen erzielt werden oder es nicht ausschliesslich vom Erbbauberechtigten genutzt wird.

Anhand der Beispiele der Erbbaurechte für die Gemarkungen St. Jürgen (Nachtigallensteg, gelb) und Schlutup (Beim Meilenstein, grün) ergeben sich unter Zugrundelegung der Beschlusspunkte 2 b) – d) folgende Darstellung der Erhöhung an 2 Beispielfällen:



\*)

\*) **Erläuterung:** 20 zu 40 bedeutet: 20 Jahre = alter EBZ + 40 Jahre = neuer EBZ.



\*) **Erläuterung:** 20 zu 40 bedeutet: 20 Jahre = alter EBZ + 40 Jahre = neuer EBZ.

Bei der vorgenannten Steigerung stellen die unterschiedlichen Bodenwerte (d.h. bei Bestellung des Erbbaurechtes und bei Verlängerung) einen erheblichen Steigerungsfaktor dar.

Wie aus der **Anlage 3** erkennbar wird es in Grundstückslage mit hohen Bodenwerten zu erheblichen Steigerungen des Erbauzinses kommen.

Anhand der vorgenannten Beispiele stellt sich der Bodenwert im Vergleich wie folgt dar:

| Lage       | Bodenwert<br>(errechnet auf Grundlage<br>des bisher gezahlten EBZ) | Aktueller Bodenwert<br>(2014) | Plus 10 %                 |
|------------|--|-------------------------------|---------------------------|
| St. Jürgen | 2,88 EUR/m <sup>2</sup>  | 198,00 EUR/m <sup>2</sup>     | 217,80 EUR/m <sup>2</sup> |
| Schlutup   | 5,81 EUR/m <sup>2</sup>  | 65,10 EUR/m <sup>2</sup>      | 71,60 EUR/m <sup>2</sup>  |

#### zu Ziffer 3

In den Gesprächen mit dem Verband für Wohneigentum (früher Siedlerbund) wurde deutlich, dass es besondere nicht beabsichtigte Härtefälle geben kann, für die die Verwaltung die Befugnis zu Sonderregelungen haben sollte. Zu vermeiden ist, dass ein Erbbaurechtsnehmer durch die neuen angemessenen Bedingungen des Erbbaurechtsvertrages insbesondere im Hinblick auf die Erbbauzinsgestaltung in eine unzumutbare wirtschaftliche Notlage gerät.

Besondere Härtefälle könnten u.a. sein:

- ein/e 70 Jahre (und älter) Erbauberechtigte/r sein, die/der bereits seit mindestens 30 Jahren in dem Haus lebt/leben, keine Erben hat und weiterhin in dem Haus wohnen bleiben möchte, oder
- schwerbehinderte Personen, die in dem Haus ebenfalls seit mindestens 30 Jahren leben, das Haus für ihre Zwecke umgebaut und erhebliche Investitionen vorgenommen haben oder
- Ein/e 70 Jahre ( und älter) Erbauberechtigte/r der aufgrund seiner persönlichen und gesundheitlichen Umstände in ein Pflege-/Seniorenheim muss und zur Deckung dieser Kosten sein Erbbaurecht verkaufen will/muss und es Schwierigkeiten beim Verkauf gibt, weil der geforderte Erbbauzins oder Grundstückspreis für die potentiellen Käufer zu hoch ist.
- kinderreiche Familien, die kaum die Möglichkeit haben, adäquaten Wohnraum zu angemessenen Konditionen nachgewiesen zu bekommen.

In diesen Fällen, die allerdings nicht abschließend sind, sondern nur ein mögliches Spektrum darstellen sollen, können im Einzelfall Sondervereinbarungen über die Fortsetzung der Wohnnutzung z.B. im Wege der Nießbrauchseinräumung mit Verrechnung des Entschädigungsbetrages beim Auslaufen des Erbbaurechtes sein. Andere Lösung kann sein, das Erbbaurecht zu den bisherigen Konditionen um 10 oder 20 Jahre zu verlängern. Diese Härtefallregelung soll allerdings nur im Falle nicht beabsichtigter Härten gelten. Der bloße Umstand, dass sich der Erbbauzins bei einer Neubestellung aktuellen Konditionen anpasst und erhöht reicht dafür nicht aus. Grundsätzlich gilt, dass den Erbauberechtigten aufgrund des ihnen bekannten Erbbaurechtsvertrages klar sein musste, dass sie bei einer Erbbaurechtsverlängerung keinen Bestandsschutz genießen und das wirtschaftliche Risiko einer Erbbauzinserrhöhung für sie kalkulierbar war. Ferner ist dafür Sorge zu tragen, dass es sich bei diesen Fällen um jeweilige Einzelfallentscheidungen handelt und durch diese Entscheidungen keine Berufungsfälle begründet werden können.

#### zu Ziffer 4)

Bei der Kalkulation der Verkaufspreise ist der Bodenrichtwert zuzüglich 10 % gem. der jeweiligen Bodenrichtwertkarte anzusetzen. Der 10 % Aufschlag ergibt sich aus der Vorgabe in Ziffer 5 der GA Transparenz von Grundstücksverkäufen.

Üblicherweise sind hierbei grundstücksbezogene Anschlusskosten und Baukostenzuschüsse für Ver- und Entsorgungsleitungen nach dem Kommunalabgabengesetz unberücksichtigt geblieben

Die Bodenrichtwerte der Bauflächen für den individuellen Wohnungsbau beziehen sich auf ortsüblich erschlossene, unbebaute Grundstücke. Die Bezugsgröße liegt in der Regel bei 600 m<sup>2</sup>. Diese Bodenrichtwerte werden mit Hilfe von Umrechnungsfaktoren auf die jeweilige Grundstücksgröße umgerechnet.

#### zu Ziffer 5)

Aufgrund § 1 des Zweiten Wohnungsbaugesetzes ist die Wohnungsbauförderung eine öffentliche Aufgabe. Das bedeutet, dass die Gemeinden u.a. verpflichtet sind, den Wohnungsbau für „breite Schichten des Volkes“ als vordringliche Aufgabe zu fördern. Die Hansestadt Lübeck ist dieser Verpflichtung bereits auch schon in der Vergangenheit im Rahmen der Bereitstellung von Bauland für Eigenheime und Kleinsiedlungen sowie bei der Vergabe von Erbbaurechten zu erschwinglichen Preisen nachgekommen. Weiterhin sind die Vorgaben des § 1a Abs.2 Baugesetzbuch zu beachten:

„Mit Grund und Boden soll sparsam und schonend umgegangen werden; dabei sind zur Verringerung der zusätzlichen Inanspruchnahme von Flächen für bauliche Nutzungen die Möglichkeiten der Entwicklung der Gemeinde insbesondere durch Wiedernutzbarmachung von Flächen, Nachverdichtung und andere Maßnahmen zur Innenentwicklung zu nutzen sowie Bodenversiegelung auf das notwendige Maß zu begrenzen. Landwirtschaftlich, als Wald oder für Wohnzwecke genutzte Flächen sollen nur im notwendigen Umfang umgenutzt werden. Die Grundsätze nach den Sätzen 1 und 2 sind in der Abwägung nach § 1 Abs. 7 zu berücksichtigen. Die Notwendigkeit der Umwandlung landwirtschaftlich oder als Wald genutzter Flächen soll begründet werden, dabei sollen Ermittlungen zu den Möglichkeiten der Innenentwicklung zugrunde gelegt werden, zu denen insbesondere Brachflächen, Gebäudeleerstand, Baulücken und andere Nachverdichtungsmöglichkeiten zählen können.“

Um die Nachverdichtungsmöglichkeiten im Stadtgebiet der Hansestadt Lübeck auszuschöpfen sind bei der Verlängerung der Erbbaurechte bzw. beim Verkauf der jeweiligen Grundstücke Nachverdichtungsmöglichkeiten zu prüfen und in den Kaufverträgen oder Erbbaurechtsverträgen Instrumente wie z.B. Wiederkaufsrechte, Dienstbarkeiten (z.B. Bebauungsbeschränkungen), Nachzahlungsverpflichtungen bzw. Heimfallregelungen aufzunehmen.

In einer Vielzahl von Fällen handelt es sich um sehr große (ca. 1000 m<sup>2</sup>) Grundstücke. Die Bewirtschaftung stellt tlw. für die Erbbauberechtigten eine schwierige Aufgabe dar. Aus diesem Grunde sollte den Erbbauberechtigten dann die Möglichkeit geben werden, die Grundstücke zu verkleinern und nur für die verkleinerten Grundstücke das Erbbaurecht zu verlängern bzw. den Grundstücksteil zu kaufen. Aufgrund von tlw. bereits rechtskräftigen Bebauungsplänen können so neue attraktive Bauplätze für Ein- oder Zweifamilienhäuser in noch nicht genau bekannter Anzahl ausgewiesen werden. Die Zugrundelegung der Bebauungspläne ermöglicht dabei eine kontrollierte städtebauliche Entwicklung und trägt den heutigen Wohnbedürfnissen Rechnung

Durch den Verkauf dieser Bauplätze oder die Vergabe in Erbbaurecht kommt die Hansestadt Lübeck damit ihren Verpflichtungen gem. des Zweiten Wohnungsbaugesetzes sowie den Anforderungen des § 89 der Gemeindeordnung für Schleswig-Holstein nach, wonach die Gemeinde ihre Vermögensgegenstände wirtschaftlich zu verwalten haben.

Diese Bauplätze werden zum aktuellen Bodenwert für Bauland gemäß der jeweils geltenden Richtwertkarten des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck verkauft oder in Erbaurecht vergeben.

#### IV. Weiteres Verfahren

Die vorgenannten Beschlusspunkte sollen als Handlungsgrundsätze dienen, nach denen Erbbaurechtsverhältnisse verlängert werden. Ferner sollen sie Grundlage der Aufgabenstellung des Bereiches Wirtschaft und Liegenschaften zur Bewirtschaftung der Erbbaurechte sein. Diese Handlungsgrundsätze ermächtigen und verpflichten dazu, Einzelfallgerechtigkeit auf der Grundlage eines konkreten Sachverhaltes zu realisieren. Bei der Beurteilung eines Einzelfalles sollen die individuellen Umstände als auch die wirtschaftlichen Belange der Hansestadt Lübeck Berücksichtigung finden. Im Einzelfall sollte es daher möglich sein, flexibel zu reagieren

Es ist Ziel des Bereiches Wirtschaft und Liegenschaften mit den betroffenen Erbbauberechtigten rechtzeitig vor Zeitablauf des Erbbaurechtes Kontakt auf zu nehmen und mitzuteilen, dass der Zeitablauf bevor steht und gleichzeitig die im Beschlussvorschlag genannten Möglichkeiten aufzuzeigen (Verlängerung des Erbbaurechtes, Verkauf oder Zeitablauf des Erbbaurechtes und Übergang des Gebäudes in das Eigentum der Hansestadt Lübeck).

Zur Umsetzung dieses Beschlusses sind befristet zusätzliche personelle Kapazitäten im Bereich Wirtschaft und Liegenschaften entsprechend sicher zu stellen. Der zur Zeit geschätzte Personalaufwand zur Bearbeitung der bis 2027 auslaufenden rd. 674 Erbbaurechte liegt bezogen auf eine Zeitspanne von 10 Jahren bei ca. 1 1/2 Mitarbeiter/innen des gehobenen Dienstes. Aufgrund der Vielzahl der auslaufenden Erbbaurechte und der damit zum Teil umfangreich zu führenden Verhandlungen Voraussetzung, dass entsprechende rechtzeitige personelle Kapazitäten für die Aufgabe bereitgestellt werden. Es wird ausdrücklich auf diese Problematik hingewiesen, da erstmalig eine derartig große Anzahl von Erbbaurechten ausläuft und aufgrund der Erfahrungen Ende der 90-iger Jahre mit nur rd. 140 auslaufenden Erbbaurechten dies nicht mehr im Rahmen des laufenden Geschäftes ab zu decken sein wird. Auch damals wurde zusätzliches Personal eingesetzt.

Aus früheren Erfahrungen mit dem Ablauf von Erbbaurechten ist es von entscheidender Bedeutung, dass rechtzeitig vor Zeitablauf des Erbbaurechtes eine Einigung mit dem Erbbauberechtigten erzielt werden kann, um im Falle einer Verlängerung des Erbbaurechtes die Verlängerung noch grundbuchlich vor dem Zeitablauf regeln zu können. Es muss daher mindestens 1-2 Jahre vor Zeitablauf des Erbbaurechtes mit den Erbbauberechtigten eine Einigung erzielt worden sein, um nicht ungewollt die Rechtsfolgen aus dem Erbbaurechtsgesetz – Entschädigung des Bauwerkes und Eigentumsübergang auf die Hansestadt Lübeck - eintreten zu lassen. Da es sich bei den Verhandlungen mit den Erbbauberechtigten zum Teil um sehr schwierige und langwierige Verhandlungen handeln kann, ist für die Abarbeitung insbesondere qualifiziertes und erfahrenes Personal erforderlich.

In diesem Zuge bestehen Überlegungen, den Internetauftritt des Bereiches Wirtschaft und Liegenschaften dahingehend an zu passen, dass die Hansestadt Lübeck sich in der Funktion der Erbbaurechtsausgeberin vorstellt und zu immer wiederkehrenden Fragestellungen der Erbbaurechtsnehmer, wie z.B. zur Erbbauzinshöhe, Wertsicherung des Erbbauzinses, Übertragung des Erbbaurechtes sowie Beleihung des Erbbaurechtes allgemeine Informationen zur Verfügung stellt.

**Anlagen:**

- Anlage 2 a – Bürgerschaftsbeschluss 26.03.2009
- Anlage 2 b – Bürgerschaftsbeschluss 26.03.1992
- Anlage 2 c – Bürgerschaftsbeschluss 26.11.1998
- Anlage 3 – Beispiele neuer Erbbauzins

Senator Sven Schindler

## Anlage 2a

**Gegenstand: Verkauf von Wohngrundstücken, die mit einem Erbbaurecht belastet sind****Anlass:** Beschluss der Bürgerschaft am 26.03.2009, TOP 13.1, Drs. 699**Beschlussvorschlag:**

1. Im Zuge der Haushaltskonsolidierung wird bis 31.12.2013 allen Erbbau-berechtigten städtischer Wohngrundstücke deren Erbbaurechtsverträge noch mindestens 20 Jahre laufen und die keine automatische Wertsicherungsklausel enthalten die Möglichkeit des Ankaufs des Grundstückes, soweit ein öffentliches Interesse nicht entgegensteht, zu folgenden Konditionen gegeben:

Auf den Bodenwert des unbelasteten Grundstückes wird ein Abschlag gewährt in Höhe von

- a) 35 % bei einer Rendite von 0,1 – 0,75 %
- b) 25 % bei einer Rendite von 0,76 – 1,5 %
- c) 15 % bei einer Rendite von 1,51 – 2,5 %

In diesen Abschlägen sind gezahlte Erschließungskosten bereits berücksichtigt. Der Verkaufswert darf jedoch nicht den in der Eröffnungsbilanz eingestellten sowie den im Erbbaurechtsvertrag vereinbarten Bodenwert unterschreiten.

2. Die Bodenwerte sind auf Grundlage der jeweils aktuellen Richtwertkarte des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck zu ermitteln. Dabei ist vom Richtwert des unbelasteten Grundstückes unter Berücksichtigung der jeweiligen Unter-/Übergröße auszugehen. Besonderheiten aufgrund bestehender Bebauungspläne bzw. aus stadtplanerischen Belangen sind bei der Bodenwertermittlung zu berücksichtigen.
3. Die Verkaufserlöse werden zur Schuldentilgung bzw. zur Verringerung ansonsten notwendiger städtischer Kreditaufnahmen verwendet.
4. Die Grundstücke, die nicht unter Ziffer 1 des Beschlussvorschlages fallen, werden auf der Basis des Richtwertes für ein unbelastetes Grundstück auf Grundlage der jeweils aktuellen Richtwerte des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck veräußert, es sei denn, öffentliche Belange sprechen dagegen. Werden von dem Käufer Aufwendungen für geleistete Erschließung nachgewiesen, so werden diese Kosten unter Berücksichtigung der zeitlichen Abschreibung der Erschließungsanlage auf den Verkaufspreis angerechnet. Ausgegangen wird von einer 20jährigen linearen Abschreibung der Erschließungsaufwendungen.
5. Der Bürgerschaft ist nach 2 Jahren über den Stand der Aktion zu berichten.

A u s s c h n i t t

aus der Niederschrift über die Sitzung der Bürgerschaft am 26. 3. 1992  
Nr. 23/190-1994

10. Anträge des Senats, des Stadtpräsidenten und des Jugendhilfe-  
ausschusses

10.7 Erbbauzinsen

Drucksache Nr. 1564

*z. d. A. 23.3.92*

*Bd. ?*

Der Senat beantragt, die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Beschluß der Bürgerschaft vom 26.11.1981 (Niederschrift Nr. 41/Drucksache  
Nr. 1805):

"Der Senat wird beauftragt:

Bei zukünftig zu vergebenden Erbbaurechten den Erbbauzins  
auf 3,5% bzw. - soweit die Voraussetzungen nach § 25 des  
2. Wohnungsbaugesetzes erfüllt sind - auf 1,75% des Boden-  
wertes zu ermäßigen; als Bodenwert gilt der vom Gutachter-  
ausschuß für Grundstückswerte ermittelte Preis abzüglich  
10%."

wird dahingehend geändert,

daß der Erbbauzins bei zukünftig zu bestellenden Erbbaurechten auf  
4 v.H. des Bodenwertes festzusetzen und - soweit die Voraussetzungen  
nach § 25 des Zweiten Wohnungsbaugesetzes erfüllt sind - auf 2 v.H.  
des Bodenwertes zu ermäßigen ist; als Bodenwert ist in der Regel der  
vom Gutachterausschuß zur Ermittlung von Grundstückswerten ermittelte  
Verkehrswert zugrunde zu legen. Die Kürzung des Verkehrswertes um  
10 v.H. entfällt künftig.

Es sprechen BM Lange und Senatorin Gröpel.

**Bürgerschaftsamt**

Eing. 09. APR. 1992

Anlg.:

*[Handwritten signature]*

Senatskanzlei, 8. 4. 1992

Auszug an:

23 - Bürgerschaftsamt

Beschluß: Einstimmige Annahme.

Beschlußausfertigung

Für die Richtigkeit des  
niedergeschriebenen Be-  
schlusses

Lübeck, 6. April 1992

*Niederwitz*

Angelika Niederwitz  
Stadtoberinspektorin

zur weiteren Veranlassung

20 - Kämmereramt

64 - Amt f. Wohnungswesen

zur Kenntnis.

Im Auftrag

*Will-Thomas*

(Christoph Will-Thomas)

*z. d. A. " Erbbauzinsen*

*Vop 15.5.92*

*(Kopie der Abt. 2 haben  
Kopie - Abt. 1 + 3 haben Kenntnis)*

Iran Wittke

TOP 5.2  
Anlage 2 c  
Kopie für UJ 1532

2.230 - Liegenschaften  
2.230.21 - 30.1/30.2

Datum: 16.11. 1998

Erklärung, Berlin  
am 26.11. 1998

Sachbearbeiter/in: Frau Schmidt/Herr  
Schultz

Tel.: 122-2321/2327

Drucksache Nr. 369

Zu Punkt 11.24 der Tagesordnung

Vorlage

Bürgerschaft

am 26-11-98

**Gegenstand:** Ermäßigung der Erbbauzinsen bei der Verlängerung auslaufender Erbbaurechte und Ermäßigungen beim Verkauf dieser Erbbaurechte (60-jährige Erbbaurechte)

**Beschlußvorschlag:**

- I. Die Erbbaurechte für Wohngrundstücke mit einer Laufzeit von 60 Jahren sind grundsätzlich bis zum 31.12.2038 zu verlängern und zwar mit folgenden wesentlichen Inhalten:
  - a) Der Erbbauzins ist dinglich auf 4 % des aktuellen Bodenwertes festzusetzen und mit einer Wertsicherungsklausel zu versehen.
  - b) Die Erbbauberechtigten genießen bis zum 31.12.1999 Besitzstandswahrung hinsichtlich der Höhe der Erbbauzinsen.
  - c) Darüberhinaus wird der Erbbauzins schuldrechtlich für die bereits am 31.12.1979 Erbbauberechtigten höchtpersönlich ab Beginn des Verlängerungszeitraumes
    - im 1. bis 3. Jahr auf 20 % des dinglichen Zinses,
    - im 4. bis 6. Jahr auf 40 % des dinglichen Zinses,
    - im 7. und 8. Jahr auf 60 % des dinglichen Zinses,
    - im 9. und 10. Jahr auf 80 % des dinglichen Zinses,
    - (ab dem 11. Jahr voller dinglicher Zins) ermäßigt.
  - d) Als Erbbauzins ist nur die Hälfte des jeweiligen unter a) bzw. c) genannten Betrages zu zahlen, falls der Bereich Wohnungs- und Vertriebenenangelegenheiten bestätigt, daß die Erbbauberechtigten zum Personenkreis gemäß § 25 des Zweiten Wohnungsbaugesetzes gehören. Diese Ermäßigung gilt zunächst nur für 6 Jahre.
- II. Den Erbbauberechtigten wird die Möglichkeit des Ankaufes des Grundstückes geboten, soweit nicht ein öffentliches Interesse entgegensteht. Dem Kaufpreis wird entsprechend dem Beschluß der Bürgerschaft vom 20.06.1974 (Anlage 4) der Verkehrswert des unbelasteten Grundstückes unter Abzug eines angemessenen Betrages für die von den Erbbauberechtigten gezahlten Erschließungskosten zu Grunde gelegt.

- III. Die Verwaltung wird ermächtigt, den Kaufpreis unter der Ziffer II. auf der Grundlage der Richtwertkarte des Gutachterausschusses für Grundstückswerte in der Hansestadt Lübeck und auf der Grundlage eines pauschalen Abzuges von 10 % für die Erschließungskosten zu ermitteln. Der Abschlag auf den Kaufpreis wird nur bis zum 31.12.2004 gewährt.

Begründung: siehe Anlage

Verfahren:

1. Welche Bereiche oder Projektgruppen sind beteiligt?

a) Bereich 1.300 - Recht: Keine rechtlichen Bedenken

b) Bereich 2.201 - Finanzwirtschaft: Aus finanzwirtschaftlicher Sicht keine Bedenken

2. Finanzielle Auswirkungen:

Mehreinnahmen sind für das Jahr 1999 noch nicht zu erwarten. Ab dem Jahr 2000 sind Mehreinnahmen an Erbbauzinsen und ggf. an Verkaufserlösen in noch nicht bestimmbarer Höhe, die sich teilweise budgetentlastend auswirken, zu erwarten.

Dagegen stehen evtl. zu leistende Entschädigungszahlungen der Hansestadt Lübeck an die Erbbauberechtigten für die auf den Grundstücken vorhandenen Bauwerke, die in das Eigentum der Hansestadt Lübeck übergehen, sofern nach dem Auslaufen des Erbbaurechts kein Erbbaurechtsänderungsvertrag abgeschlossen oder das Grundstück nicht veräußert werden kann.

3. Die Maßnahme ist freiwillig.

4. Beraten im:

Aus Zeitgründen konnte der Wirtschaftsausschuß nur informiert werden. Der Beschluß wird dem Wirtschaftsausschuß mitgeteilt.

5. Die Entscheidung trifft die Bürgerschaft

*M. Bontlich*  
Bürgermeister

## Anlage 3

| Lfd. Nr. | Az.:    | Erbbaurecht            | Mischerbbauzins (60 Jahre gesamt) |   |                                     |                                     |                                     | jähr. EBZ bei Härtefallregelung (2 %, 10 Jahre) vom dingl. EBZ 4 % |
|----------|---------|------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
|          |         |                        | derzeit jähr. EBZ                 | jähr. dingl. gesicherter Erbbauzins (4 %) | Restlaufzeit 10 Jahre, neu 50 Jahre | Restlaufzeit 20 Jahre, neu 40 Jahre | Restlaufzeit 30 Jahre, neu 30 Jahre |  |
| 1        | LJ 2467 | Lerchenweg             | 257,79 €                          | 12.126,87 €                               | 10.148,69 €                         | 8.170,51 €                          | 6.192,33 €                          | 6.063,43 €   |
| 2        | LG 4137 | Alter Faulenhoop       | 139,40 €                          | 6.457,97 €                                | 5.404,87 €                          | 4.351,78 €                          | 3.298,68 €                          | 3.228,98 €   |
| 3        | LJ 2405 | Fahlenkampsweg         | 50,97 €                           | 7.718,83 €                                | 6.440,86 €                          | 5.162,88 €                          | 3.884,90 €                          | 3.859,42 €   |
| 4        | LJ 2438 | Nachtigallensteg       | 107,12 €                          | 8.110,87 €                                | 6.776,91 €                          | 5.442,95 €                          | 4.109,00 €                          | 4.055,44 €   |
| 5        | LG 3929 | Am Pohl                | 49,12 €                           | 4.396,39 €                                | 3.671,85 €                          | 2.947,30 €                          | 2.222,76 €                          | 2.198,20 €   |
| 6        | LB 4202 | Tannenschlag           | 34,44 €                           | 2.732,80 €                                | 2.283,07 €                          | 1.833,35 €                          | 1.383,62 €                          | 1.366,40 €   |
| 16       | LT 1872 | Fehlingstraße          | 90,03 €                           | 7.102,70 €                                | 5.933,92 €                          | 4.765,14 €                          | 3.596,37 €                          | 3.551,35 €   |
| 7        | LB 3756 | Beim Meilenstein       | 174,86 €                          | 2.154,03 €                                | 1.824,17 €                          | 1.494,31 €                          | 1.164,44 €                          | 1.077,01 €   |
| 8        | LM 1920 | Niendorfer Straße      | 37,40 €                           | 3.224,52 €                                | 2.693,33 €                          | 2.162,14 €                          | 1.630,96 €                          | 1.612,26 €   |
| 9        | LJ 2762 | Am Heidkoppelgraben    | 90,97 €                           | 6.129,01 €                                | 5.122,67 €                          | 4.116,33 €                          | 3.109,99 €                          | 3.064,51 €   |
| 10       | LG 4052 | Brandenbaumer Landstr. | 74,34 €                           | 4.033,69 €                                | 3.373,80 €                          | 2.713,90 €                          | 2.054,01 €                          | 2.016,84 €   |
| 11       | LH 2067 | Moristeig              | 58,14 €                           | 4.652,60 €                                | 3.886,86 €                          | 3.121,12 €                          | 2.355,37 €                          | 2.326,30 €   |
| 12       | LL 2677 | Schönböckener Straße   | 347,64 €                          | 3.171,05 €                                | 2.700,48 €                          | 2.229,92 €                          | 1.759,35 €                          | 1.585,53 €   |
| 13       | LJ 2941 | Am Klosterhof          | 49,08 €                           | 1.257,63 €                                | 1.056,20 €                          | 854,78 €                            | 653,35 €                            | 628,81 €   |
| 14       | LH 1938 | Dornbreite             | 58,24 €                           | 4.756,95 €                                | 3.973,83 €                          | 3.190,71 €                          | 2.407,60 €                          | 2.378,48 €   |
| 15       | LH 2441 | Herrendamm             | 172,40 €                          | 4.829,38 €                                | 4.053,22 €                          | 3.277,05 €                          | 2.500,89 €                          | 2.414,69 €   |