



► Nr. VO/2017/04889  
öffentlich

Lübeck, 27.04.2017

## Bericht

### 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 am D115 - Verbund durch die Hansestadt Lübeck

### Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
14.06.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
27.06.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
29.06.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

### Anlass:

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung am 26.01.2017 beschlossen, dass getrennte Vorlagen jeweils unter Darstellung der Vor- und Nachteile, der Kosten der Umsetzung und der personellen Auswirkungen für folgende Aufgabenstellungen zu erarbeiten sind:

1. Einführung D115 in Lübeck
2. Verlagerung der Telefonzentrale und
3. Einführung einer Internetredaktion.

Diese Vorlage bezieht sich auf 1. Einführung D115 in Lübeck.

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
Ergebnis:

1.101 Bürgermeisterkanzlei  
Zustimmung  
Dieser Bericht basiert auf den vorangegangenen Vorlagen zu D115, zu denen eine umfassende Beteiligung stattgefunden hat.

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

- Ja  
 Nein  
Kinder sind durch diese Berichtsvorlage nicht unmittelbar betroffen

Die Maßnahme ist:

- neu  
 freiwillig  
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

- Nein  
 Ja (Anlage 1)

**Bericht:**  
Siehe Anlage 1

**Anlagen :**  
Anlage 1 Bericht

Bürgermeister Bernd Saxe

D115 ist ein telefonischer Bürgerservice, der Auskünfte über Verwaltungsdienstleistungen und Erreichbarkeiten der Behörden gibt. Ziel ist es, über die 115 flächendeckende, verlässliche telefonische Auskünfte und Erreichbarkeit der Verwaltung sicherzustellen. Darüber hinaus bedeutet D115 ein gemeinsames Wissensmanagement der teilnehmenden Servicecenter der Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Der unter der Dachorganisation des BMI stehende D 115-Verbund umfasst den Bund, 12 Länder, ca. 500 kommunale Verwaltungen, alle Millionenstädte und fast alle Metropolregionen mit 45 Servicecentern.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel, des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen sowie einer Vielzahl von weiteren Kommunen und Kreisen Schleswig-Holsteins<sup>1</sup> können bereits mehr als die Hälfte der Schleswig-Holsteinischen BürgerInnen qualifizierte Auskünfte über alle Verwaltungsleistungen erhalten.

Zwar werden über 115 auch zu den anderen Kommunen Auskünfte erteilt, allerdings entsprechen diese mit Blick auf Qualität und Vollständigkeit nicht den Anforderungen des D115-Verbundes. Diese Auskünfte basieren lediglich auf den von den Gemeinden bereitgestellten allgemeinen Daten aus dem Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH). Auch die weiteren Dienste wie die Übernahme von Hotlines und Weitervermittlung werden nur im Rahmen eines Beitritts zu D115 geleistet.

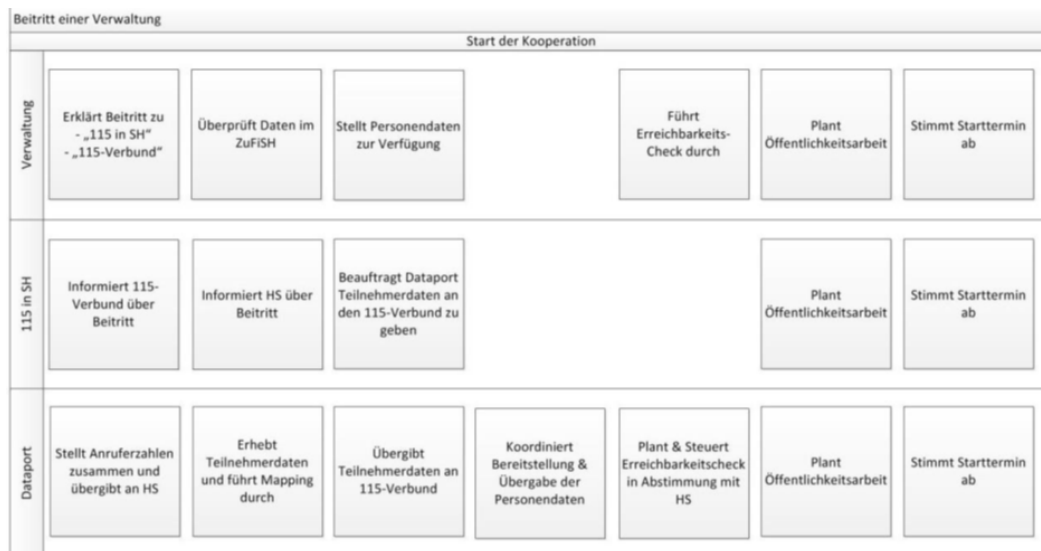
Das Land Schleswig-Holstein hat bereits für alle Kommunen Schleswig-Holsteins die Kosten für die Beantwortung von Anrufen, die direkt bei der Rufnummer 115 eingehen, ab Frühjahr 2015 übernommen. Dieser Service findet für die Kommunen durch den Hamburg-Service statt, einer (tarifgebundenen) Organisationseinheit der öffentlichen Verwaltung, die sich speziell für die Auskunftserteilung über alle Bundes-, Landes- und Kommunalleistungen und Hotlines qualifiziert und eingerichtet hat.

Inzwischen wird die 115 auch standardmäßig als Supportnummer für Online-Verfahren des Landes, an denen die Kommunen teilnehmen können, eingesetzt. Ein aktuelles Beispiel ist das Online-Verfahren für das Standesamtswesen, mit dem u.a. Urkunden bei den Standesämtern angefordert werden können. Auch die Hansestadt Lübeck nimmt an diesem Verfahren teil.

---

<sup>1</sup> In dem Zeitraum Januar bis Mai 2014 wurde bei den ersten sechs Teilnehmern (Amt Kirchspielslandgemeinde Heider Umland, Amt Mittelholstein, Amt Südtondern, Gemeinde Barsbüttel, Gemeinde Harsilee und Gemeinde Kronshagen) die 115 eingeführt. Seitdem sind über 30 weitere kommunale Verwaltungen aus dem gesamten Landesgebiet aktive Teilnehmer an der Behördennummer 115. Dies sind die Kreise Dithmarschen, Herzogtum Lauenburg, Nordfriesland, Rendsburg-Eckernförde, Segeberg und Stormarn, die Ämter Bad Oldesloe-Land, Burg St. Michaelisdonn, Eiderstedt, Föhr-Amrum, Mittleres Nordfriesland, Nordsee-Treene, Nordstormarn, Mitteldithmarschen, Pellworm, Südingeln und Viöl sowie die Städte Ahrensburg, Bad Oldesloe, Bad Segeberg, Brunsbüttel, Flensburg, Friedrichstadt, Husum, Reinbek, Tönning, Wahlstedt und die Gemeinde Oststeinbek, Reußenköge und Scharbeutz (Quelle: Staatskanzlei SH, Feb. 2017).

Ein Beitritt der Hansestadt Lübeck würde wie folgt ablaufen:



## Vorteile

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 beschreibt in ihrer Broschüre „115 – Die Behördennummer für Kommunen.“ (Stand Juni 2016) 10 Gründe für die Teilnahme:

1. Nachweisbar verbesserter Bürger- und Unternehmensservice
2. Sensor für Bürgerbedürfnisse
3. Öffentlichkeitswirksamkeit und Imagegewinn
4. Optimierter Ressourceneinsatz durch Entlastung der Fachbereiche
5. Entlastung lokaler Redaktionen durch Informationen aus drei Verwaltungsebenen
6. Motor für Optimierungen und Einstieg in das E-Government
7. Effizienzgewinne durch interkommunale Ebenen übergreifende Zusammenarbeit
8. Ergänzung bestehender Services im ländlichen Raum und in Ballungszentren
9. Unterstützung bei der Bewältigung des demografischen und digitalen Wandels
10. Die Marke 115 als Qualitätssiegel für die eigene Verwaltung

Ein bedeutender Vorteil ist die Entlastung der Fachabteilungen durch die Anrufe bei einem D115-Servicecenter. So konnten bei Anrufen aus Hamburg vollständige Auskünfte erteilt werden zu ca. 83,7% zum Thema Einwohnerwesen, ca. 42 % zum Thema Elterngeld und ca. 96% zum Fundbüro. Anrufe aus Kiel in Sachen Einwohnerwesen konnten zu 60,54% vollständig beantwortet werden.

## Nachteile

Als Nachteil könnte angeführt werden, dass sich die Hansestadt Lübeck wie alle Teilnehmenden mit der Beitrittsvereinbarung selbst Pflichten auferlegt.

Diese beziehen sich insbesondere auf die Aktualität und Qualität der Daten, die über die derzeitige Datenlage des Lübeck:Fensters hinausgehen. Allerdings wird eine derartige systematische Datenpflege auch mit der Überarbeitung des Internetauftritts im Zusammenhang mit der Digitalen Strategie notwendig.

Außerdem sind organisatorische Regelungen zur Anrufübernahme aus dem Servicecenter und Erreichbarkeit aufzustellen. Nach der Beitrittsvereinbarung ist zu gewährleisten, dass innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die Anruferinnen oder Anrufer erfolgt.

Diese Rückmeldung ist nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.

**Personelle Auswirkungen**

Der Beitritt zu D115 hat keine Auswirkungen auf den Stellenplan.

**Kosten der Umsetzung**

Der Beitritt zu D115 und der laufende Betrieb sind für die Hansestadt Lübeck kostenfrei.