



► Nr. VO/2017/05391  
öffentlich

Lübeck, 12.10.2017

## Bericht

Verantwortliche Bereiche:  
1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Linda Schütt (E-Mail: linda.schuett@luebeck.de Telefon: 122-1501)

## CDU - Ergänzungsantrag zu VO/2016/04319 - Teilnahme an D115 Hotlines / Servicenummern der Hansestadt Lübeck

### Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
08.11.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
28.11.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
30.11.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

### **Anlass:**

Mit Bürgerschaftsbeschluss vom 26.1.2017 (VO/2016/2017) wurde der Bürgermeister beauftragt zu berichten, wie die Mitarbeiter der Telefonzentrale zukünftig beschäftigt werden. Dieser Berichtsauftrag wurde bereits in der letzten Bürgerschaftssitzung mit der Vorlage VO/2017/05173 zur Übergabe der 122/0 beantwortet.

Des Weiteren sollte der Bürgermeister berichten, über welche Hotlines die Hansestadt Lübeck verfügt und prüfen, ob diese ggf. ebenfalls zentral vom HamburgService übernommen werden können.

### **Verfahren:**

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
Ergebnis:

Fachbereiche 1-5: Die Meldungen sind eingearbeitet.

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

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

Die Belange von Kindern und Jugendlichen sind durch den Bericht nicht unmittelbar berührt.

Die Maßnahme ist:

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

Finanzielle Auswirkungen:

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Ja (Anlage 1)

**Bericht:**

Die Hansestadt Lübeck verfügt über Hotlines / Servicenummern zu folgenden Aufgabenbereichen:

- Öffentliche Rechtsauskunft
- Infonummer Liegenschaften
- Servicenummern des Gesundheitsamtes: Gesundheitsinfo, Amtsärztlicher Dienst, Beratung f. sexuelle Gesundheit und AIDS, Zahnärztlicher Dienst, Kinder- und jugendärztlicher Dienst, Sozialpsychiatrischer Dienst
- Gemeinsame Servicenummer Stadtteilbüros und Zulassungsstelle
- Ausländerbehörde
- Standesamt
- Kita- / Familienberatung
- VHS Fortbildung / Seminare
- Jugendamt: Unterhaltsvorschuss, Sozialpädagogische Bereitschaft, Beratungsstellen Jugendamt, Pflegekinder, Adoption, Jugendhilfe in besonderen Lebenslagen
- Bauaufsicht u. Bauberatung
- Spielplatzservice
- Störung-/Beschwerdemanagement Beleuchtung

Diese Telefonauskünfte bieten zu einem großen Teil individuelle, einzelfallbezogene Beratungen an, die nicht unter das Leistungsspektrum der D115-Auskunft fallen und daher nicht vom HamburgService übernommen werden können.

Daneben werden aber auch allgemeine Auskünfte, Terminabsprachen und Vermittlungen erteilt. Im Zuge der Einführungsphase des D115-Beitritts werden diese Leistungen gesondert auf ihre Übertragung an D115 überprüft und soweit möglich sukzessive übertragen.

**Anlagen :**

Bürgermeister Bernd Saxe