

Stellungnahme der Verwaltung zum Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 05.11.2021 zu den Möglichkeiten der Umsetzung der Behördenrufnummer 115 im Kreis Borken

Bürgerinnen und Bürger erreichen bei der Wahl der Ziffern 115 in ganz Nordrhein-Westfalen das zugeordnete 115-Servicecenter. Nur in einigen wenigen Kommunen ist dafür die Ortsvorwahl plus 115 notwendig. Die Mitarbeitenden der 115-Servicecenter beantworten alle Fragen zu gängigen Angelegenheiten von Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen. Für Behörden, die am 115-Verbund teilnehmen, werden auch spezifische Fragen wie Öffnungszeiten geklärt. Aktuell beteiligen sich rund 550 Kommunen in Deutschland an der 115, dies entspricht ca. 5 % der 10.800 Kommunen in Deutschland.

Inhaltlich besteht die Idee der Behördenrufnummer 115 darin, dass die öffentlichen Verwaltungen unter einer einheitlichen Rufnummer Auskünfte erteilen. Die vorgegebenen Qualitätsversprechen lauten:

- Die Rufnummer 115 ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr zum Ortstarif erreichbar.
- 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden durch Mitarbeiter in einem 115-Servicecenter angenommen werden.
- Ziel ist es, 65 Prozent der Anrufe beim ersten Anruf zu beantworten.
- Wenn eine Frage nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung - je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Das nächstgelegene 115-Servicecenter des Kreises Wesel hat seinen Sitz in Moers. Im Auftrag des Landes Nordrhein-Westfalen ist es für die Abwicklung der Rufnummer 115 aus den vier Kreisen Borken, Kleve, Recklinghausen und Wesel zuständig. Im Jahr 2020 sind aus den vier Kreisen einschließlich aller Kommunen (außer der Stadt Moers) insgesamt rund 3.700 Anrufe eingegangen. Zudem besteht ein unmittelbarer Vertrag zwischen dem Servicecenter Wesel und der Stadt Moers, für die im Jahr 2020 knapp 2.000 Anrufe abgewickelt wurden.

In den Jahren 2010 bis 2015 hat sich die Kreisverwaltung und die Verwaltungen der Städte und Gemeinden im Kreisgebiet wiederholt und intensiv mit der möglichen Teilnahme an Behördennummer 115 auseinandergesetzt. Da von den meist nachgefragten Anliegen nur wenige die Kreisverwaltungen betreffen (Zulassung, Führerschein, Elterngeld) wurde wenn, dann nur eine gemeinsame Teilnahme der Verwaltungen im Kreisgebiet angestrebt.

Letztlich ist man aber zu dem Ergebnis gekommen, dass der Anschluss an ein 115-Servicecenter unter den seinerzeit angenommenen Rahmenbedingungen wirtschaftlich nicht zu rechtfertigen sei. So wurden im Jahr 2011 allein für die Kreisverwaltung von jährlichen Kosten in Höhe von 122.000 EUR für das 115-Servicecenter ausgegangen. (Heute ca. 2,83 - 3,33 € pro Anruf) Hinzugekommen wären noch der Einmalaufwand für die Einrichtung der Technik sowie das Füllen und Aktualisieren des Wissensmanagements.

Seit der Einführung der Behördennummer 115 ist die Online-Bereitstellung von Informationen durch die Behörden stark ausgeweitet und deren gezielte Suche durch entsprechenden Suchmaschinen vereinfacht. Zudem sind heute bereits viele Anliegen ganz oder teilweise online zu erledigen.

Nach den Vorgaben des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG) sind der Bund, die Länder und die Kommunen verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen bis 2022 auch elektronisch anzubieten. Außerdem müssen die Verwaltungsportale von Bund und Ländern zu einem Portalverbund miteinander verknüpft werden. Sowohl bei der Kreisverwaltung, als auch bei den Verwaltungen der Städte und Gemeinden wird derzeit auf allen Fachebenen an der Umsetzung der Vorgaben

des OZGs mit Hochdruck gearbeitet.

Zukünftige technische Weiterentwicklungen der Telefonielösung 115, beispielsweise durch virtuelle Chatbots, werden für die Zukunft in Aussicht gestellt. Die Kreisverwaltung wird diese Entwicklungen kontinuierlich weiter beobachten und bewerten. Insbesondere zeitgemäße digitale Lösungen könnten nach der Umsetzung des OZG den Nutzen und die Wirtschaftlichkeit deutlich verbessern.

Borken, den 12.11.2021