

# Stadt Heidelberg

Drucksache:  
**0198/2014/IV**

Datum:  
19.11.2014

Federführung:  
Dezernat I, Personal und Organisationsamt (11.1)

Beteiligung:

Betreff:

**Erfahrungen der Stadt Heidelberg mit der regionalen  
Telefonnummer 115**

## Informationsvorlage

### Beschlusslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien beginnen ab der Seite 2.2 ff.  
Letzte Aktualisierung: 07. Januar 2015

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Haupt- und Finanzausschuss	03.12.2014	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	
Gemeinderat	18.12.2014	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	

**Zusammenfassung der Information:**

*Der Haupt- und Finanzausschuss und der Gemeinderat nehmen die Information der Verwaltung zu Erfahrungen mit der Rufnummer 115 zur Kenntnis.*

**Finanzielle Auswirkungen:**

Bezeichnung:	Betrag:
<b>Ausgaben / Gesamtkosten:</b>	
keine	
<b>Einnahmen:</b>	
keine	
<b>Finanzierung:</b>	
keine	

**Zusammenfassung der Begründung:**

Die Rufnummer 115, welche die Auskünfte zu den 100 am häufigsten nachgefragten Behördenleistungen abdeckt, wurde zum 11.05.2012 in der Metropolregion eingeführt. Die Stadtverwaltung Heidelberg bietet diesen Service den Anruferinnen und Anrufern auf der 115 zusätzlich zum klassischen telefonischen Bürgerservice (58-10580) von montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr an. Dabei erfolgen umfängliche Auskünfte unabhängig davon, über welche der beiden Nummern die Stadtverwaltung angerufen wird.

## **Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses vom 03.12.2014**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## **Sitzung des Gemeinderates vom 18.12.2014**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## **Begründung:**

Die klassische Telefonzentrale der Stadtverwaltung war bis 2001 mit der ausschließlichen Weitervermittlung eingehender Gespräche betraut. Im Hinblick auf die konsequente Kundenorientierung wurde diese Einheit 2002 durch die Einrichtung des Bürgerservice und des integrierten Ideen- und Beschwerdemanagements abgelöst. Der Bürgerservice hat zum Ziel, eingehende Anfragen und Gespräche wenn möglich abschließend im Erstkontakt zu beantworten, um so die Anzahl der Gespräche, die weitervermittelt werden müssen, möglichst gering zu halten. Über die Jahre hat sich der Bürgerservice durch die konsequente Vorhaltung und Aktualisierung von Wissen stetig weiter entwickelt und beantwortet inzwischen mehr als 60% der eingehenden Anrufe abschließend. Die telefonische Erreichbarkeit wurde von montags bis freitags zunächst in der Zeit von 7:00 bis 17:00 Uhr durchgängig sichergestellt. Nach 17:00 Uhr und am Wochenende erfolgte die Weiterleitung der städtischen Nummer 58-10580 auf die Berufsfeuerwehr.

Im Zuge der Diskussion zur Behördenrufnummer 115 (Auskünfte zu den 100 am häufigsten nachgefragten Behördenleistungen) in der Metropolregion zum 11.05.2012 wurde in Ludwigshafen ein eigenes 115- Servicecenter eingerichtet. Verschiedene Kommunen sowie der Rhein-Neckar-Kreis haben sich dafür entschieden, die Auskünfte über die 115 gegen Kostenbeteiligung durch dieses Servicecenter bearbeiten zu lassen.

Bei der Stadtverwaltung Heidelberg wurde hingegen die Entscheidung getroffen, die bisherigen Strukturen des Bürgerservice zu nutzen und die Nummer 115 dort direkt als eigenes „115- Servicecenter“ zuzuordnen. Ausschlaggebend dafür waren insbesondere die Möglichkeiten, vorhandene Strukturen und gut ausgebildetes Personal zu nutzen und so die gewohnt hohe Servicequalität für unsere Bürgerinnen und Bürger, die von den Inhalten her weit über die Auskünfte zu den klassischen Behördenleistungen der 115 hinausgehen, auch für diese Nummer anzubieten. Gleichzeitig wurde die telefonische Erreichbarkeit gemäß dem 115-Versprechen von 17:00 auf 18:00 Uhr ausgeweitet. Für die städtische Rufnummer gilt nach diesem Zeitpunkt und am Wochenende nach wie vor die Weiterleitung an die Berufsfeuerwehr.

An der zur Unterstützung der Einführung der 115 durch die Metropolregion durchgeführten Werbekampagne hat sich die Stadt Heidelberg im Jahr 2012 mit einem einmaligen Betrag von knapp 2.200 € beteiligt.

Nach mehr als 2 Jahren zeigt die Erfahrung, dass die 115 bisher eher selten genutzt wird. So gingen bei der Stadtverwaltung im Jahr 2013 bei insgesamt circa 38.500 Anrufen lediglich 1880 Anrufe über die Nummer 115 ein. Von diesen Anrufen konnten im Jahr 2013 mehr als 87% im Erstkontakt abschließend beantwortet werden. Diese Tendenz setzt sich in 2014 in ähnlicher Weise fort. Wir sehen die 115 als zusätzliche Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger die Stadtverwaltung zu erreichen und hier auch den unter der Nummer des Bürgerservice bereits gewohnten Service (Auskünfte in allen Belangen) zu erhalten. Zudem hat sich gezeigt, dass durch die Mitnutzung vorhandener Strukturen und des vorhandenen Personals diese zusätzliche Leistung angeboten werden kann, ohne dass hieraus zusätzliche Kosten resultieren.

## **Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg**

Ziele des Stadtentwicklungsplanes sind nicht betroffen.

gezeichnet  
in Vertretung  
Bernd Stadel