



Mitteilungsvorlage	Vorlage-Nr: VO/2015/577	
Federführend: FD 1.1 Personal, Organisation und allgemeine Dienste	Status: öffentlich	
Mitwirkend:	Datum: 13.05.2015	
	Ansprechpartner/in: Holm, Sigrid	
	Bearbeiter/in: Sigrid Holm	
öffentliche Mitteilungsvorlage		
Einheitliche Behördennummer 115		
Beratungsfolge:		
Status	Gremium	Zuständigkeit
	Hauptausschuss	Kenntnisnahme

Finanzielle Auswirkungen:

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:

2. Sachverhalt:

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland ist in ihren Zuständigkeiten komplex. In der Bundesrepublik Deutschland existieren geschätzte 20.000 Behörden auf drei Verwaltungsebenen: Bund, Länder und Kommunen. Jede dieser Behörden hat in der Regel eine eigene Einwahlnummer – hinzukommen noch Sonderrufnummern. In diesem „Behördenschwermel“ den richtigen Ansprechpartner für ein Anliegen zu finden, stellt die Bürgerinnen und Bürger vor große Herausforderungen.

Die Idee einer einheitlichen Behördennummer 115 ist bestechend einfach: Die 115 bietet den Bürgerinnen und Bürgern mit einer einzigen, leicht merkbaren Rufnummer einen direkten, telefonischen Zugang zu allen Verwaltungen der Kommunen, Länder und des Bundes - und dies unabhängig von den unterschiedlichen Zuständigkeiten.

Für die Behörden liegt der Vorteil insbesondere in der qualifizierten Beauskunftung und Weiterleitung von Verwaltungsleistungen. Nach bisherigen Erfahrungen werden rund 65 % der Anrufe im Erstkontakt abschließend beantwortet. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, weitere Dienste zu nutzen, z. B. Umleitung der Telefonzentrale für die Abdeckung von Randzeiten oder Nutzung der 115 für Sonderthemen, wie z.B. Vogelgrippe.

Die 115 ist ein gemeinsames Vorhaben von Bund, Ländern und Kommunen. Sie gestalten als gleichwertige Partner den 115-Verbund. Die Verbundpartner verpflichten sich, die zur Beauskunftung erforderlichen Informationen in der Wissensdatenbank des Zuständigkeitsfinders (ZuFiSH) bereitzustellen.

Der Kreis Rendsburg-Eckernförde ist diesem Verbund bis jetzt noch nicht beigetreten. Allerdings wurden seit April 2014 die erforderlichen Vorarbeiten geleistet, damit kreisangehörige Ämter und Gemeinden die einheitliche Behördennummer 115 nutzen können. Davon Gebrauch gemacht und dem Verbund beigetreten sind bisher die Gemeinde Kronshagen und die Ämter Mittelholstein und Jevenstedt.

Der Beitritt und die damit verbundene Freischaltung für den Kreis Rendsburg-Eckernförde erfolgt zum 15.07.2015. Dann können auch wir die Serviceangebote der Behördennummer 115 nutzen.

Da die Landesverwaltung die Rufnummer für Bürgerdienste des Landes flächendeckend nutzen möchte, wird die 115 in ganz Schleswig-Holstein telefonisch erreichbar geschaltet. Dies ist seit Februar 2015 in der Umsetzung. Bisher war dort, wo die Kommunen nicht selber der 115 beigetreten sind, eine Bandansage geschaltet. Nunmehr erreichen alle Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein ein 115-Servicecenter.

Das Land trägt sowohl die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen als auch Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung und stellt die Infrastruktur für die flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein sicher.