



trossingen
musikstadt

**Einladung
zur Sitzung des Gemeinderates**

Die nächste Sitzung des Gemeinderates findet am

**Montag, 7. November 2022, 17:30 Uhr,
im großen Sitzungssaal des Rathauses Trossingen,**

statt.

TAGESORDNUNG

1. Bürgerfragestunde
2. Bekanntgabe nichtöffentlich gefasster Beschlüsse
3. Zuschuss für die Beschaffung eines Fahrzeuges für das DRK
4. Schnelles Internet für Schura - Zustimmung zu einer Kooperation mit der Netcom
5. Neufassung der Schulhofsatzung
6. Raumprogramm Rathaus/ Festlegung der benötigten Arbeitsplätze
7. Information über die einheitliche Behördennummer 115
8. Bekanntgaben und Verschiedenes
9. Anfragen aus dem Gemeinderat

Eine nichtöffentliche Sitzung schließt sich an.



Vorlage-Nr.: GR 021/2022
Aktenzeichen: 022.31
Sachgebiet: SG100
Datum: 27.10.2022



SITZUNGSVORLAGE

TOP 3. Öffentlich Sitzung des Gemeinderates am 07.11.2022

Zuschuss für die Beschaffung eines Fahrzeuges für das DRK

Anlagen:

Die Angelegenheit wurde bereits in folgenden Sitzungen beraten:

TOP	Status	Gremium	Datum	Zweck
-----	--------	---------	-------	-------

Erläuterungen:

Das Deutsche Rote Kreuz Ortsverein Trossingen möchte ein Fahrzeug für die Helfer-vor-Ort-Gruppe (HVO) beschaffen. Die Helfer vor Ort werden immer dann alarmiert, wenn der Rettungswagen nicht in der Rettungswache, sondern im Landkreis im Einsatz ist. In Trossingen rücken die HvOs zu rund 100 Einsätzen pro Jahr aus und erreichen Patienten damit zwischen 5 und 15 Minuten schneller als der eintreffende Rettungswagen.

Die Helfer vor Ort weisen speziell in Trossingen einen hohen Ausbildungsstand auf, so dass die Versorgung auf hohem Niveau bis zum Eintreffen des Rettungswagens erfolgen kann. Es sind 4 Rettungssanitäter und 1 Rettungshelfer im Einsatz, die teilweise auch hauptamtlich im medizinischen Bereich beschäftigt sind. In der Praxis nehmen die eingeteilten Helfer das Fahrzeug mit nach Hause und fahren von dort aus direkt los, was den Umweg in die Rettungswache erspart.

Gerade weil die Wege zu umliegenden Krankenhäusern oft weit sind, kommt den Helfern vor Ort in Trossingen eine besondere Bedeutung zu. Der Kreisverband des DRK bezuschusst die Beschaffung derartiger Fahrzeuge leider nicht, so dass die Ortsvereine die Neubeschaffung aus eigenen Kräften stemmen müssen. Anders als bei Rettungswägen gibt es auch keine Bezuschussung oder Gegenfinanzierung des Fahrzeuges durch

Vorgesehen ist einen Kombi oder ein vergleichbares Fahrzeug der Mittelklasse zu beschaffen, in dem ein Defibrillator, Notfallrucksäcke für Erwachsene und Kinder und diverse weitere Ausrüstungsgegenstände (Blutdruck- und Blutzuckermessgerät, Larynx- und Sauerstofftuben etc.) Platz finden. Mit Ausrüstung kostet das Fahrzeug ca. 35.000 - 40.000 Euro.

Das DRK hat bereits rund 11.300 Euro an Spenden für das Fahrzeug gesammelt. Üblicherweise beteiligen sich Städte und Gemeinden freiwillig im Rahmen ihrer Leistungsfähigkeit. Tunningen beispielsweise hat vor einigen Wochen ein Fahrzeug mit 5.000 Euro unterstützt. Aufgrund der Stadtgröße empfiehlt die Verwaltung das Fahrzeug mit 7.500 Euro zu bezuschussen.

Beschlussvorschlag:

Der Gemeinderat stellt im Haushaltsplan 2023 7.500 Euro als zweckgebundenen Zuschuss für die Beschaffung eines HVO-Fahrzeuges bereit.

Sachbearbeiter/in: Susanne Irion

Vorgesetzte/r:

Vorlage-Nr.: GR 022/2022
Aktenzeichen: 022.31
Sachgebiet: SG100
Datum: 26.10.2022



SITZUNGSVORLAGE

TOP 4. Öffentlich Sitzung des Gemeinderates am 07.11.2022

Schnelles Internet für Schura - Zustimmung zu einer Kooperation mit der Netcom

Anlagen:

Die Angelegenheit wurde bereits in folgenden Sitzungen beraten:

TOP	Status	Gremium	Datum	Zweck
-----	--------	---------	-------	-------

Erläuterungen:

Ziel ist es, langfristig jedes Haus mit einem Glasfaserhausanschluss zu versorgen. Dieser soll möglichst kostengünstig hergestellt werden können und dem Endverbraucher Wahlfreiheit seines Anbieters verschaffen. Dem liegt das Verständnis zu Grunde, dass Glasfaseranschlüsse vergleichbar zur Infrastruktur gehören, wie Wasser- oder Abwasserversorgungseinrichtungen. Ähnlich wie für Wasser und Abwasser besteht künftig eine hohe Abhängigkeit der Verbraucher. Aus Sicht der Verwaltung wäre Idealzustand, dass hier angesichts großer Abhängigkeiten keine privaten Monopole, sondern ein flächendeckendes öffentliches Netz entsteht.

Die Realität sieht aber anders aus. Städte und Gemeinden dürfen nur tätig werden, wo privater Wettbewerb der Telekommunikationsdienstleister versagt. Im Ergebnis entsteht ein Flickenteppich privater Dienstleister, die da tätig werden, wo es wirtschaftlich ist. In Verdichtungsräumen und Großstädten entsteht auf diese Weise Wettbewerb. In ländlichen Regionen entstehen Monopolstrukturen, bei denen die unwirtschaftlichsten Gebiete staatlich gefördert ausgebaut werden müssen.

Der flächige Ausbau einer stadteigenen Infrastruktur würde in Trossingen rund 25 Mio. Euro kosten, die die Stadt nicht aufbringen kann und angesichts der vergleichsweise guten Versorgungslage auch nicht investieren darf (Subsidiaritätsgrundsatz öffentlichen Handelns).

Momentan verlegt die Stadt bei größeren Straßenbauvorhaben zumindest vorsorglich Leerrohre, die entweder selbst genutzt, leer verpachtet oder verkauft werden können. Zudem hat auch der Landkreis seinen Backbone fertiggestellt. Im Zuge dieses Ausbaus erhielten auch die Schulen Glasfaseranschlüsse.

Die derzeitige Versorgungssituation stellt sich nach Breitbandatlas des Bundes für Trossingen vergleichsweise gut dar. In weiten Teilen der Stadt sind mindestens 30 Mbit/s im Download über Vectoring oder die Nutzung von Koaxialkabeln verfügbar. 99% aller Haushalte stellen somit keine Weißen Flecken im Sinne der Breitbandfördersystematik des Bundes dar und gelten damit als ausreichend versorgt. Das ist einerseits positiv, andererseits ist klar, dass Vectoring und Koaxialkabel wachsende Bedarfe nach immer mehr Bandbreite nicht abdecken können.

Nun kam die Netcom, die bereits Vertragspartnerin für den Backbone des Landkreises ist, auf die Stadt zu, um für den Abschluss einer Kooperationsvereinbarung zu werben. Konkret sollen 216 Gebäude in Schura, die sich als am schlechtesten versorgten Gebiete darstellen, eigenwirtschaftlich durch die Netcom einen hoch leistungsfähigen Glasfaseranschluss bis ins Gebäude (FTTB-Variante) erhalten.

Für die betroffenen Hauseigentümer kostet der Anschluss bis 15 m Grundstückstiefe einmalig 500 Euro. Für alle an der Trasse gelegenen Grundstücke werden Vorstreckungen vorgesehen, so dass auch nachträglich noch angeschlossen werden kann, ohne dafür den öffentlichen Gehwegbereich durch ein sog. Kopfloch zu beschädigen. Das Ausbaivorhaben wird umgesetzt, sofern 40% Vorvermarktungsquote erreicht wird. Im Gegenzug sichert die Stadt Unterstützung zu. Dies betrifft z.B. die Vermarktung, die Verpachtung ihrer Leerrohre und die Überlassung von Flächen für notwendige technische Einrichtungen.

Aus Sicht der Verwaltung stellt das Kooperationsmodell angesichts der geschilderten Finanz- und Rechtslage eine sehr zweckmäßige und gute Variante dar, wenngleich die geschilderten grundsätzlichen Bedenken nicht gänzlich ausgeräumt werden können.

Beschlussvorschlag:

Der Gemeinderat stimmt dem Abschluss einer Kooperationsvereinbarung mit der Netcom zu.

Anlage: Präsentation der Netcom

Sachbearbeiter/in: Susanne Irion

Vorgesetzte/r:

Eigenwirtschaftlicher Glasfaserausbau Landkreis Tuttlingen Stadt Trossingen

NetCom BW GmbH
Jochen Schmid, Melanie Harti,
Theresa Aue
18.10.2022



Erfahrung und Kontinuität im Breitbandausbau



Jochen Schmid

Prokurist
Bereichsleiter
Geschäftsentwicklung

seit 2010



Melanie Harti

Teamleiterin
Infrastruktur Management

seit 2014



Theresa Aue

Infrastruktur Consulting

seit 2017



**Erfahrung und Kontinuität im Aufbau und Betrieb von
Breitbandnetzen die sich für Trossingen auszahlt!**

Die NetCom BW – Ihr
starker Partner

1

Die aktuelle Ausgangslage

2

Ausbauplanungen

3

Weiterer Ablauf des
Breitbandausbaus

4





NetCom BW: Ihr starker Partner

Wer wir sind und was wir machen



Gründung zum 1. April 2014

- > mit dem Ziel alle Telekommunikationsaktivitäten im EnBW-Konzern zu bündeln



Mit ca. 18.400 km betreibt die NetCom BW eines der größten Backbone-Netze in Baden-Württemberg.



Innovative Dienstleistungen und Lösungen im Telekommunikations- und IT-Markt.



> 380 Mitarbeiter



Rund 74.000 Kunden

- > Industrie- und Geschäftskunden
- > Privatkunden
- > EnBW



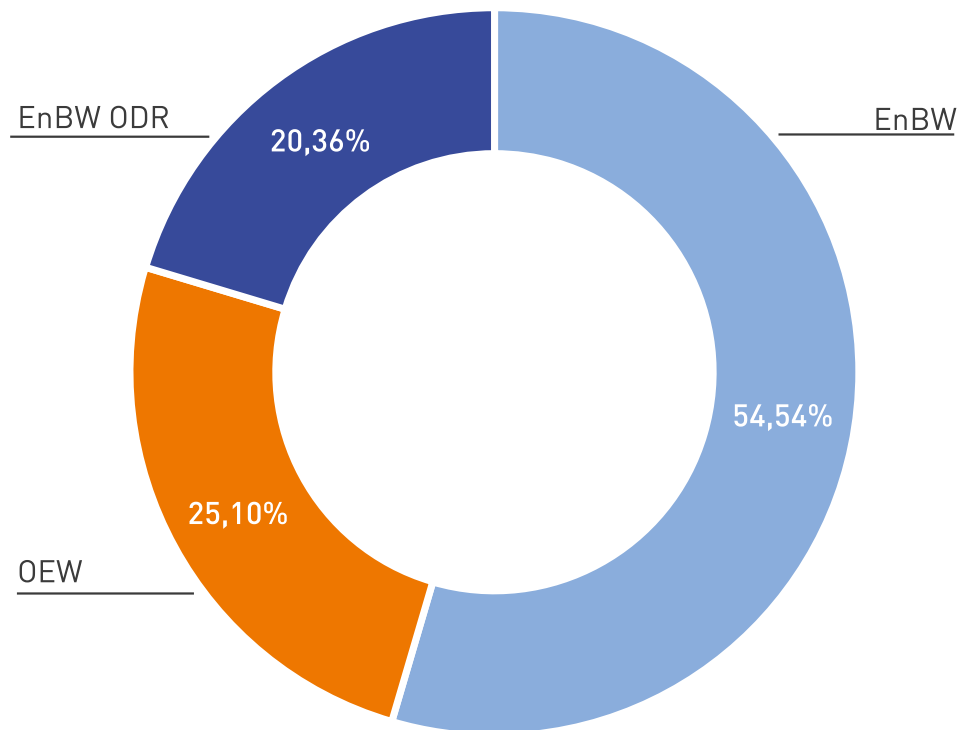
Wir sind für Sie vor Ort!

Unsere Standorte

Hauptsitz in Ellwangen



Anteilseignerstruktur der NetCom BW



EnBW

EnBW Telekommunikation GmbH:

100 Prozent Tochter der EnBW AG mit der Aufgabe die bestehenden Telekommunikationsaktivitäten im Konzern zu bündeln und weiterzuentwickeln



OEW Energie-Beteiligungs GmbH:

Zusammenschluss von neun oberschwäbischen Landkreisen, einer der beiden Hauptaktionäre des EnBW-Konzerns

EnBW | ODR

EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG:

regionaler Energieversorger in Ostwürttemberg und in angrenzenden bayrischen Gebieten, Tochterunternehmen des EnBW-Konzerns

NetCom BW in Zahlen

Unternehmen	Kommunaler Ausbau	Kunden
Umsatz 99,7 Mio. €	Versorgte Kommunen Über 360 Kommunen	Gewerbe-/Industriekunden Rund 10.500 Kunden
Umsatzwachstum 13 Prozent pro Jahr	Kommunen im Aufbau Rund 50 Kommunen	Privatkunden Rund 63.300 Kunden
Mitarbeiter Mehr als 380	Erschlossene Kommunen > 40 Prozent in BaWü	Davon über Glasfaserhausanschlüsse Rund 20.000

NetCom BW – Glasfasernetz und Versorgungsgebiete

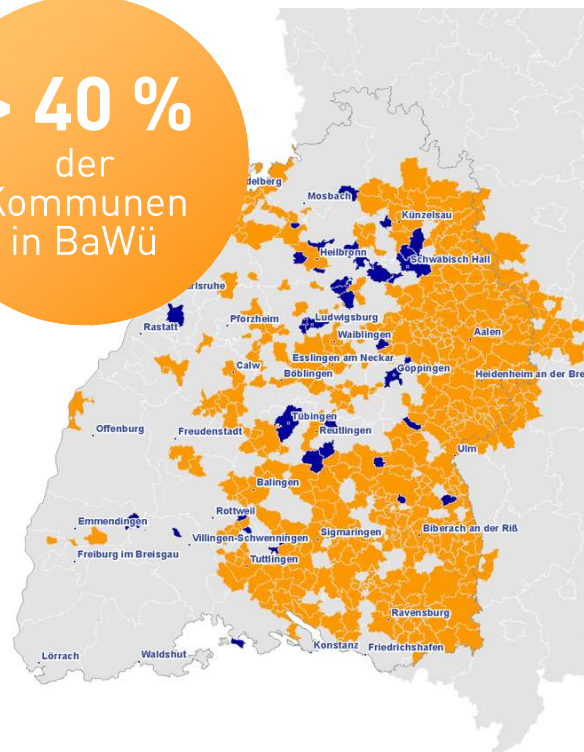
Im Landkreis Tuttlingen sind wir bereits in vielen Kommunen aktiv

Highspeed-Glasfasernetz ~ 18.400 km

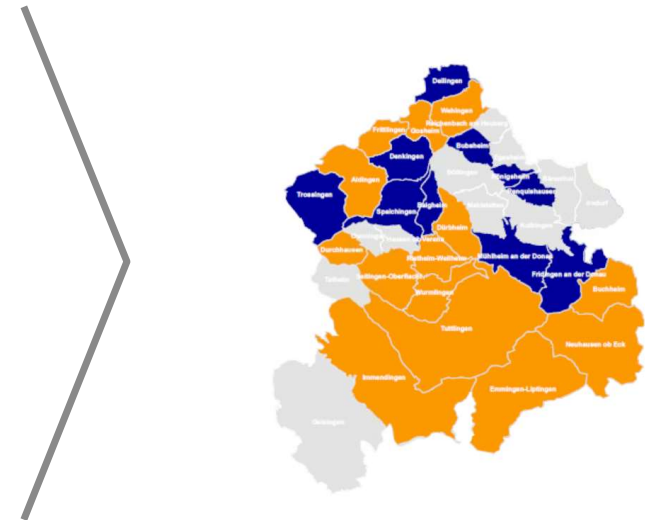


Ausbau- und Bestandsgebiete der NetCom BW gesamt

> 40 %
der
Kommunen
in BaWü



Ausbau- und Bestandsgebiete im Landkreis Tuttlingen

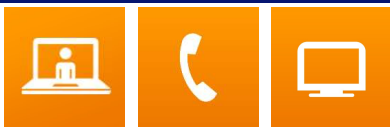


Wir haben für jeden Kunden die passende Lösung.

Gigabit-fähige
Produkte und
starke Zukunfts-
lösungen



Privatkunden



Geschäfts-,
Industriekunden, Carrier



Kommunen & Stadtwerke



EnBW



Auszug unserer Partner für den kommunalen Breitbandausbau



Breitbandinitiative Landkreis Tuttlingen (BIT)



Zweckverband High-Speed-Netz Rhein-Neckar



Kommunaler Pakt zum Netzausbau
(Acht Landkreise Alb-Donau, Bodensee, Biberach, Freudenstadt, Ostalb, Ravensburg, Reutlingen und Zollernalb)



BLS – Breitbandversorgungsgesellschaft im Landkreis Sigmaringen mbH & Co. KG



Zweckverband Breitbandversorgung im Landkreis Ravensburg



Zweckverband Breitbandversorgung im Landkreis Schwäbisch Hall

Auswahl von Geschäfts- und Großkunden der NetCom BW



Aktuelle Ausgangslage

Basis bildet der geförderte Glasfaserausbau im Landkreis Tuttlingen



Mai 2017:
NetCom BW erhält
Zuschlag für Netzbetrieb
unterversorgter Gemeinden



August 2017:
Unterzeichnung
Netzbetriebsvertrag

Nächste Schritte

Ausbau durch geförderte und
eigenwirtschaftliche Ausbaumaßnahmen



Schrittweise Übergabe passiver
Netzinfrastruktur an NetCom BW



Aufbau aktiver Technik
durch die NetCom BW



Inbetriebnahme der Teilnetze



**Versorgung der Kunden mit schnellen
Glasfaserprodukten**

Die NetCom BW im Landkreis Tuttlingen



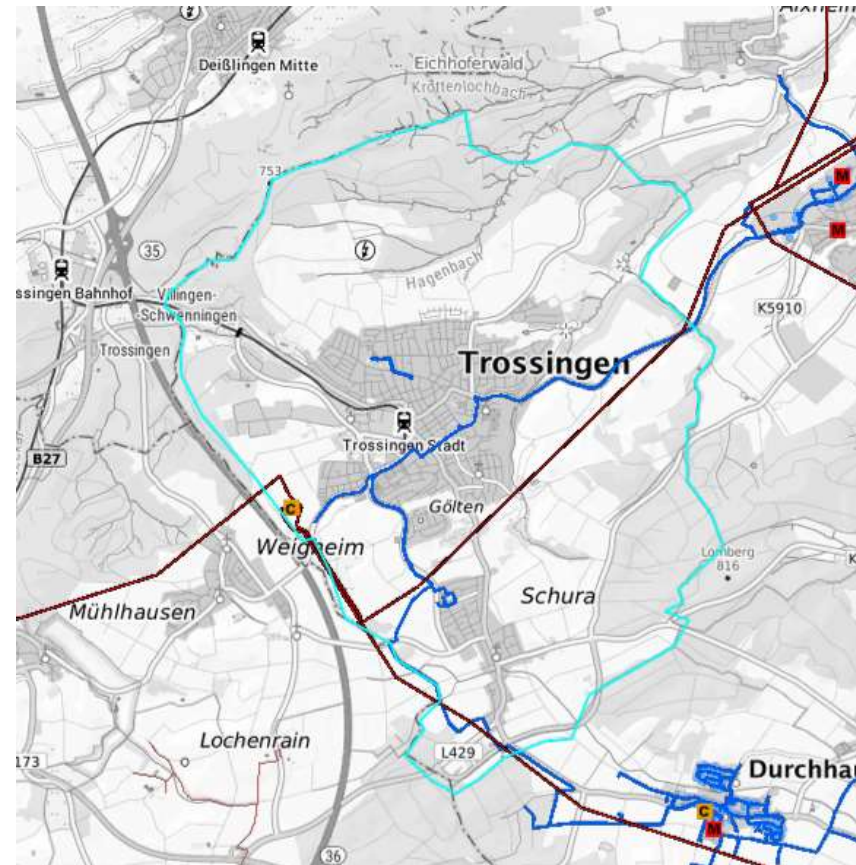
- Die NetCom BW versorgt aktuell etwa 1.000 Kunden im Landkreis Tuttlingen.
- Das Versorgungsgebiet verteilt sich über den gesamten Landkreis auf folgende Kommunen
 - Aldingen
 - Deilingen
 - Denkingen
 - Dürbheim
 - Durchhausen
 - Emmingen-Liptingen
 - Frittlingen
 - Gosheim
 - Immendingen
 - Mauenheim
 - Neuhausen ob Eck
 - Rietheim-Weilheim
 - Seitingen
 - Spaichingen
 - Trossingen
 - Tuttlingen
 - Wehingen
 - Wurmlingen
- Die einzelnen Kommunen werden durch konzerneigene und angepachtete Infrastrukturen versorgt.



Aktuelle Versorgungslage in Trossingen



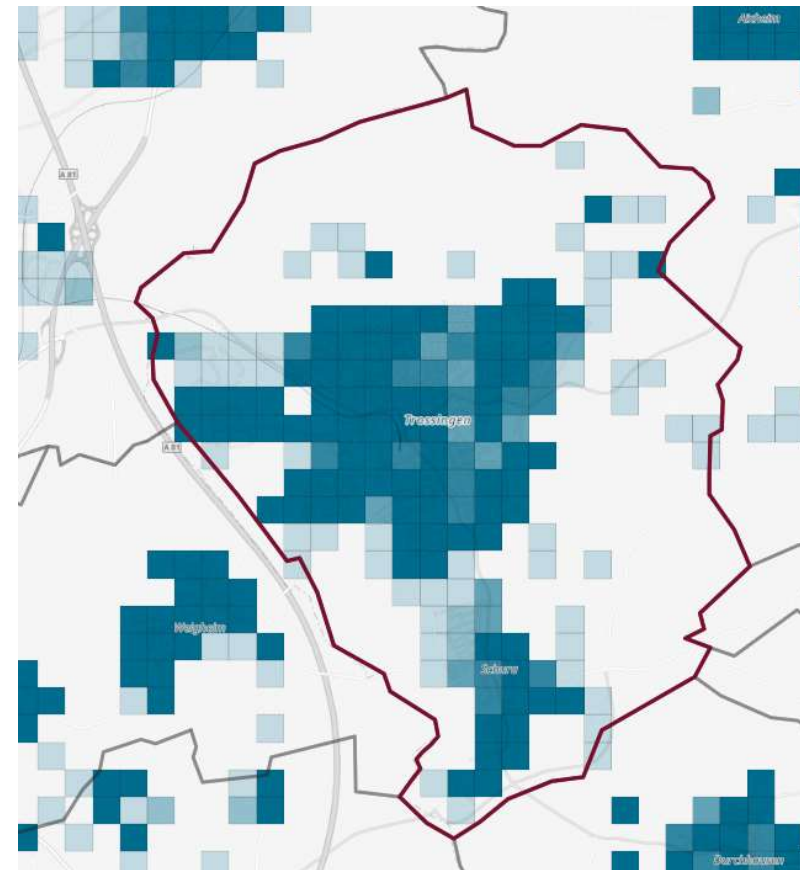
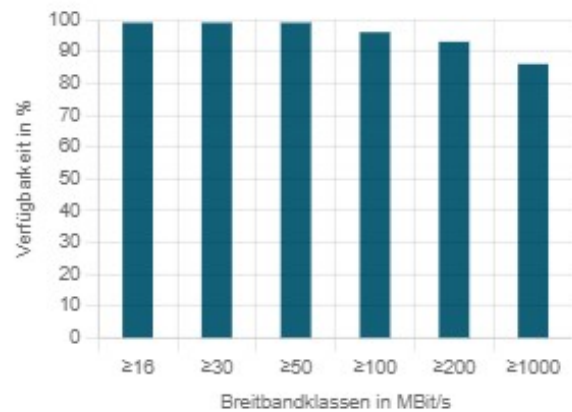
- Die NetCom BW versorgt bereits heute vereinzelte Kunden in Trossingen
- Des Weiteren versorgt die NetCom auch zahlreiche umliegende Kommunen
- Zahlreiche weitere Kommunen sind über die BIT im Aufbau
- In Trossingen stehen der NetCom BW 99 Hausanschlüsse sowie 68 Vorstreckungen zur Verfügung.



Auszug aus dem Breitbandatlas



- Flächiges Gigabit-Netz im Stadtkern vorhanden (KOAX)
- Supervectoring-Ausbau im Stadtgebiet und im OT Schura
- Unterversorgte Gebiete insbesondere im OT Schura



Ausbauplanungen



Kommunaler Breitbandausbau im Rahmen der Förderung

Landkreisweiter kommunaler
Breitbandausbau im
Betreibermodell

Eigenwirtschaftlicher Ausbau

Eigenwirtschaftlicher Ausbau von
**Gewerbegebieten, Neubaugebieten,
Mobilfunkstandorten,
Weiterentwicklung von FttC auf FttB**

Zielsetzung zu einem ganzheitlichen Breitbandausbau

**Welche Ziele
werden damit
verfolgt:**

Beschleunigung
des kommunalen
Breitbandausbaus

Eigenwirtschaftlicher
Ausbau von
perspektivischen
Neubaugebieten

Schaffung
homogener und
wirtschaftlicher Netze
mit kommunaler
Einflussnahme

Zukunftsfähige
Glasfasernetze zur
Versorgung mit
gigabitfähigen Produkten

Weniger Schnittstellen
bei Planung, Bau und
Betrieb im
Förderverfahren

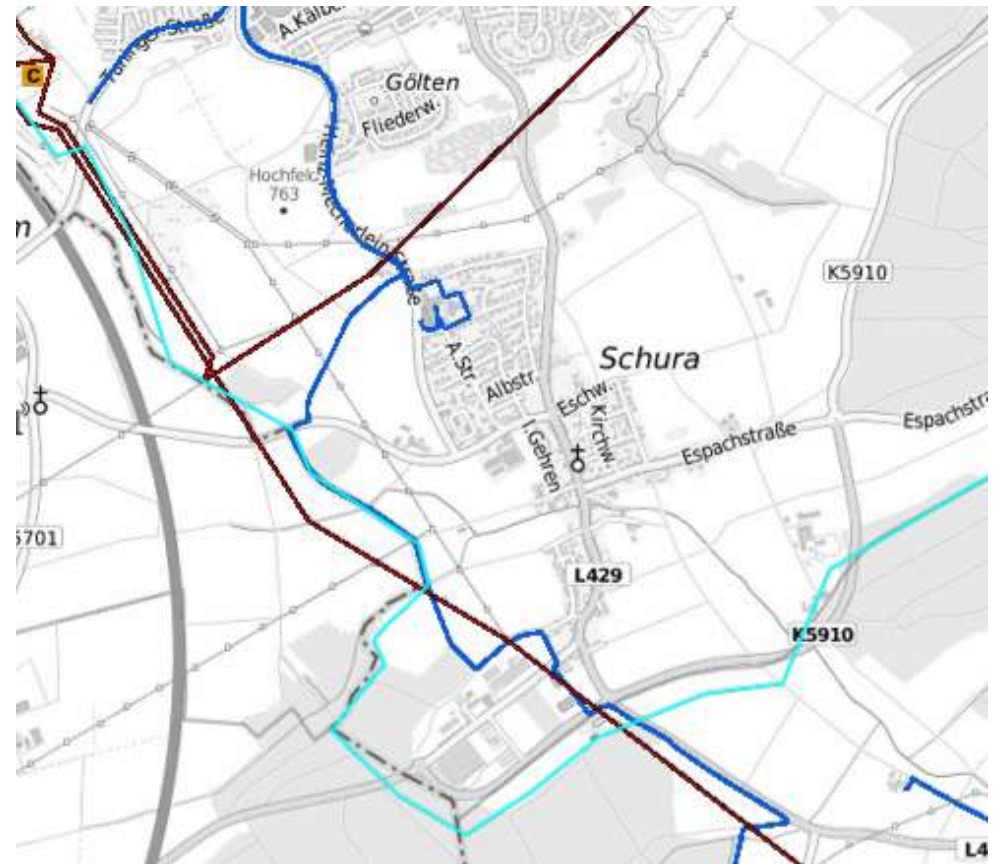
Bestehende
Fördermodelle von
Bund und Land
mit neuen sinnvoll
zusammenbringen

Enge Kooperation,
um eine Vielfalt von
Betreibern in den
Breitbandausbaubereichen
zu vermeiden

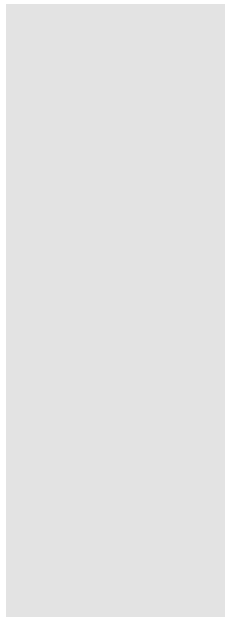
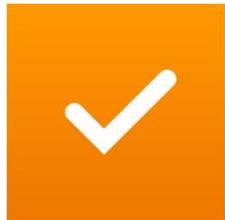
Nutzung Landkreisweites Backbonenetz



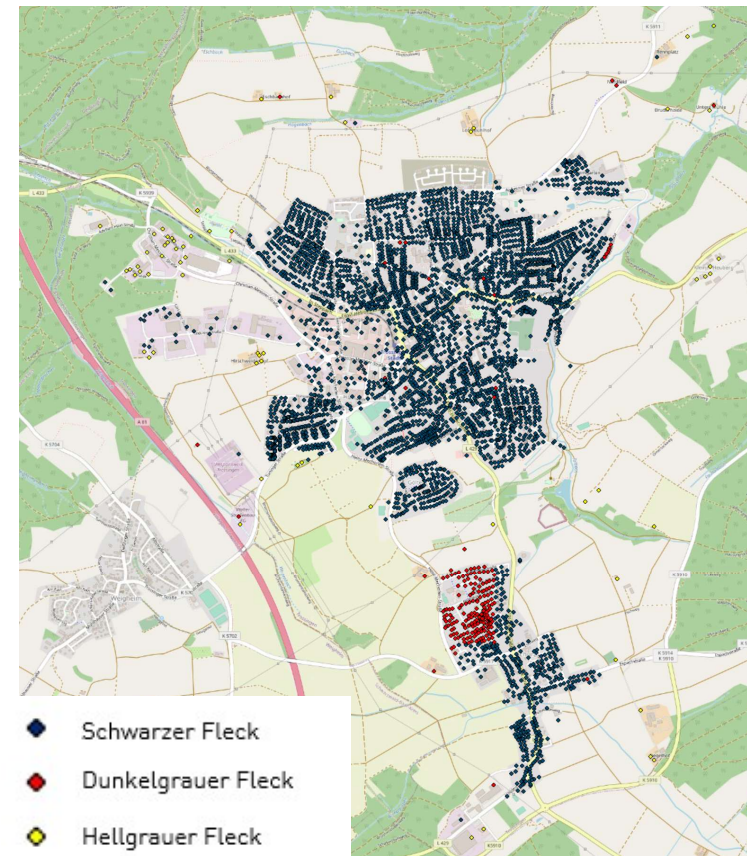
- Anbindung des Ausbaubereichs an die bereits bestehende Infrastruktur in der BIT.
- Durch die zusätzliche Verwendung erhöht sich die Pachtzahlung der NetCom BW an die BIT.



Ausbaupotential Trossingen



Gesamtpotential	4.393
Schwarze Flecken	4.112
Dunkelgraue Flecken	216
Hellgraue Flecken	65
Bestandskunden	68



Ablauf des Breitbandausbaus

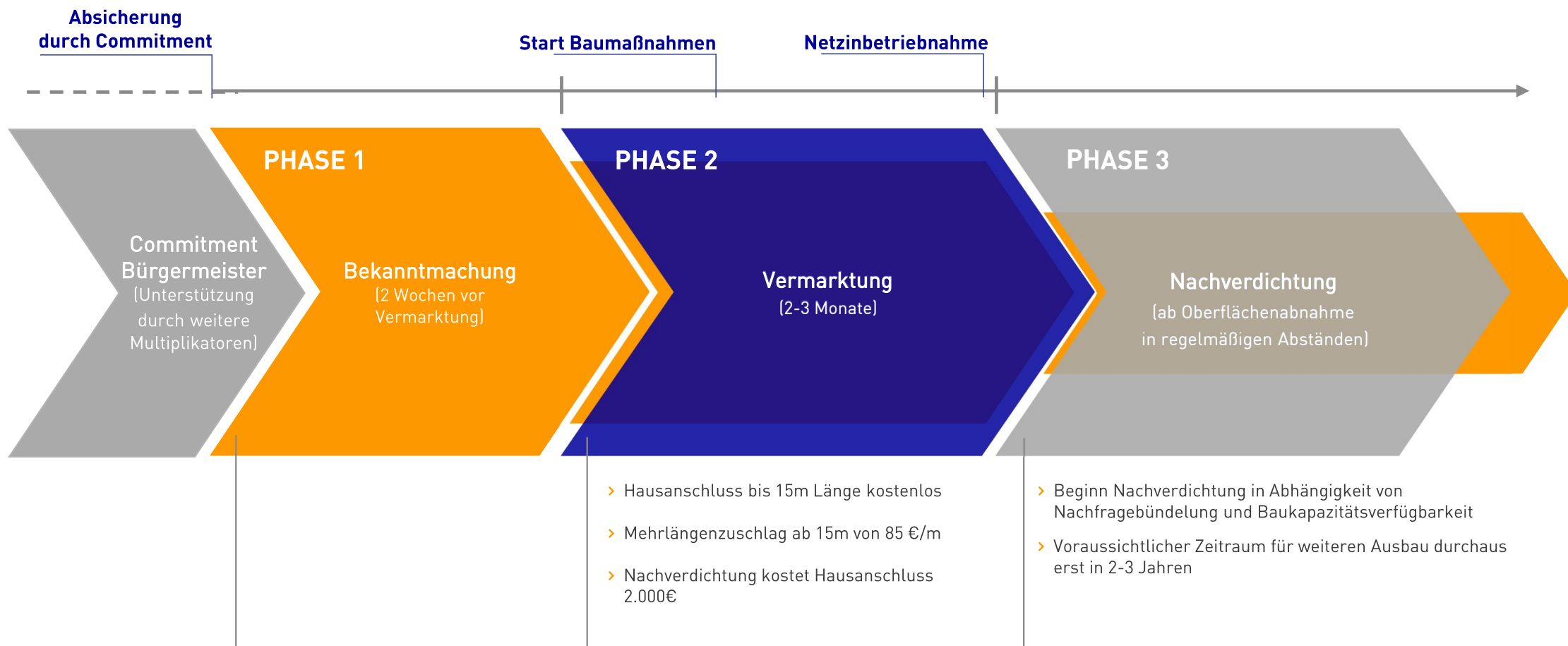
Partnerschaft und Festhalten sämtlicher wichtiger Punkte durch eine Kooperationsvereinbarung



Die NetCom BW wird sämtliche Punkte in einem Kooperationsvertrag festhalten. Der Vertrag wurde bereits mehrfach durch Landkreise sowie deren Anwaltskanzleien und Beratern geprüft.



Integriertes Marketing- und Vertriebskonzept – **Flächenausbau /Vorvermarktung**



Nächsten Schritte



Analyse
und
Planung



Glasfaser-
ausbau



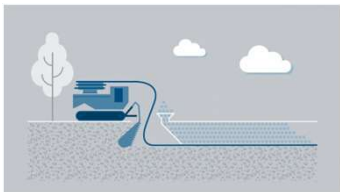
Dokumentation

Alternative Verlegemethoden können Ausbau beschleunigen - Interdependenzen mit anderen kritischen Infrastrukturen berücksichtigen

Offene Bauweise



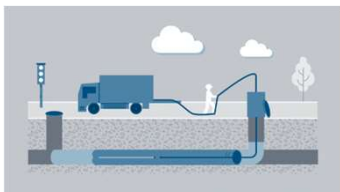
Offene
Grabenbauweise



Pflugverfahren

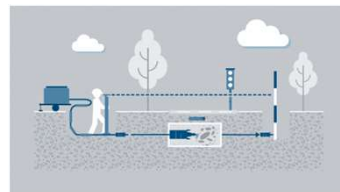


Trenching

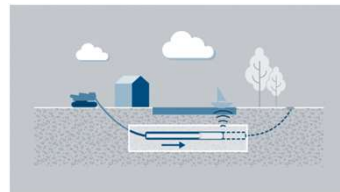


Verlegung im
Abwasserkanal

Geschlossene Bauweise



Spülbohrung



Pressbohrung

Oberirdische Bauweise

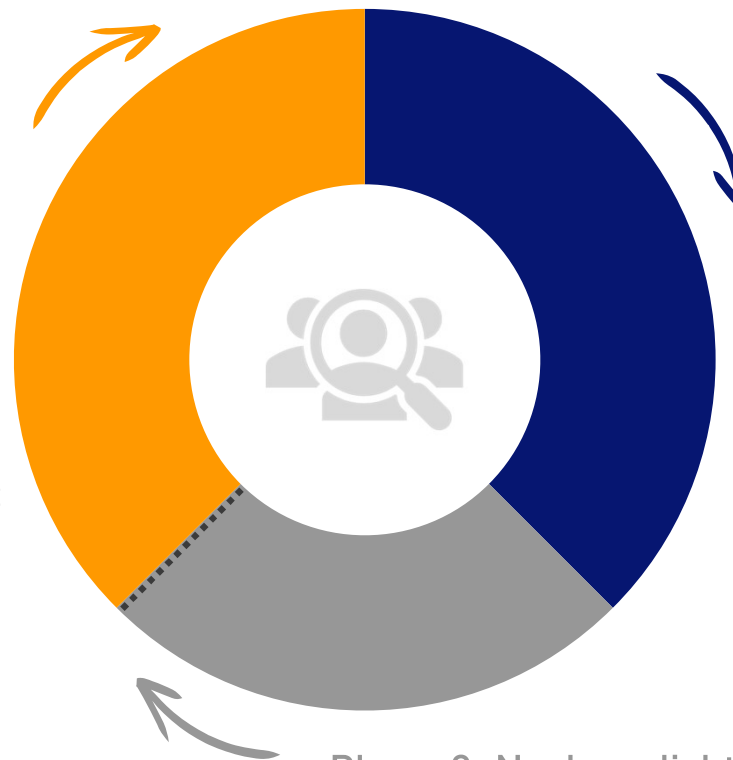


- Große Vielfalt an alternativen Verlegemethoden
- Normierung für Akzeptanzsteigerung notwendig
- Abpufferung Schäden sinnvoll – Ausgestaltung entscheidend
- Sicherstellen eines Überbebauungsverbots (kritisch für Entstörung)

In jeder Phase die richtige Antwort: Unser Marketing- und Vertriebskonzept

Phase 1: Bekanntmachung

- > Pressemitteilungen
- > Online-Werbeposter und Informationen für Gemeinde Website
- > Landingpage
Aktuelle Informationen auf NetCom BW Website
- > Mailings
- > Printwerbung
Anzeigen und Beileger in Mitteilungsblatt oder Tageszeitung
- > Door to Door Aktionen
- > Plakatwerbung
Großflächenplakate oder Hohlkammerplakate an Straßenlaternen
- > Werbeanhänger
- > Gartenstecker



Phase 2: Vermarktung

- > Werbeplakat auf MFGs
- > Beratung vor Ort und Informationsveranstaltungen
- > Spatenstich
Pressetermin und Pressemitteilung
- > Inbetriebnahme des Netzes
Pressetermin mit Druck auf den Buzzer
- > Social Media
- > Trikotsponsoring Trikotsatz für Jugendmannschaft des örtlichen Sportvereins

Phase 3: Nachverdichtung

- > Kundenbindung
- > Regelmäßige Werbeaktivitäten

Angebote für Privatkunden

Ob Internet, Telefon oder IPTV — wir sind Ihr Ansprechpartner

Egal ob
Dauer-Surfer oder
Gelegenheitsnutzer
- wir haben den
passenden Tarif
für Sie!

Ein Unternehmen
der EnBW



GLASFASER.home

	300	Bestseller 500	Gigabit-Tarif 1.000
Anbindung über Glasfaser			
Down-/Upload in Mbit/s	300/60	500/100	1.000/250
Internetflatrate	✓	✓	✓
Telefonanschluss mit zwei Rufnummern inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz	✓	✓	✓
Maximal 4 Rufnummern wählbar	✓	✓	✓
Preis 1. – 24. Monat	39,90 €	49,90 €	69,90 €
Preis ab 25. Monat	49,90 €	79,90 €	99,90 €
Einmaliges Einrichtungsgeld:			
Bei einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten	49,00 €	49,00 €	49,00 €
Bei einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten	129,00 €	129,00 €	129,00 €

NetCom BW - verlässlicher starker Partner für Ihre Region!



- › Regionalität
- › Flexible Lösungen
- › Attraktive Produkte
- › Gesamtheitliche Konzepte
- › Mitverlegungsoptionen (Synergien)
- › Etablierter Telekommunikationsnetzbetreiber



- › Große Erfahrung im geförderten Glasfaserausbau
- › Verlässlicher Partner von Kommunen und Stadtwerken
- › Betrieb kommunaler passiver Infrastruktur
- › Erfahrung bei der Sicherung und dem Betrieb kritischer Infrastrukturen
- › Starke Marktposition in Baden-Württemberg



Ihr starker Partner!

Backup

GLASFASER.Gebäudeanschluss für alle vorhandenen HomesPast+ Vorstreckungen

500,-- Euro*

Ihre Vorteile

- ✓ Mit dem Anschluss an das Glasfasernetz steigern Sie die **Attraktivität Ihrer Immobilie**.
- ✓ Sie profitieren von den Vorteilen der Glasfasertechnologie und von unseren Produkten **GLASFASER.home** mit **Bandbreiten bis zu 1.000 Mbit/s**.
- ✓ Sie erhalten Ihren **GLASFASER.Gebäudeanschluss zum Vorzugspreis***



Jetzt einmalig
1.500,-- €
sparen



* Voraussetzung ist eine bereits vorhandene Leerrohranbindung (HomesPast+) an das Glasfasernetz der BIT. Der GLASFASER.Gebäudeanschluss beinhaltet 15 Meter Anbindung ab Grundstücksgrenze bis zur straßenseitigen Gebäudefront (Ab dem 16. Meter fallen 85,00 € je weiterem Meter an).

Vorlage-Nr.: GR 023/2022
Aktenzeichen: 204
Sachgebiet: SG180
Datum: 26.10.2022



SITZUNGSVORLAGE

TOP 5. Öffentlich Sitzung des Gemeinderates am 07.11.2022

Neufassung der Schulhofsatzung

Anlagen:

Satzung über die Benutzung der Schulhöfe der Schulen in der Trägerschaft der Stadt Trossingen (Schulhofordnung)

Die Angelegenheit wurde bereits in folgenden Sitzungen beraten:

TOP	Status	Gremium	Datum	Zweck
-----	--------	---------	-------	-------

Erläuterungen:

In den letzten Jahren war festzustellen, dass die Schulhöfe teilweise zu Zeiten und in einer Art und Weise benutzt werden, wie dies nicht weiter hingenommen werden soll.

Immer wieder gibt es Beschwerden über Jugendliche, Heranwachsende und junge Erwachsene, die sich abends und nachts rauchend und unter Konsum alkoholischer Getränke auf Schulhöfen aufhalten und durch eigene Geräusche oder lautstarkes Abspielen von Musik das Ruhebedürfnis der umliegenden Wohnbevölkerung beeinträchtigen.

Bislang war der außerschulische Aufenthalt auf Schulhöfen Montag bis Freitag von 17:30 Uhr bis 22:00 Uhr und außerhalb des Schulbetriebes von 06:30 Uhr bis 22:00 Uhr gestattet.

Bei der Neuregelung ist an Tagen mit Schulbetrieb der Aufenthalt zur außerschulischen Benutzung nunmehr generell verboten. An Samstagen, Sonntagen und Schulfertagen ist die außerschulische Benutzung von 06:30 Uhr bis 18:00 Uhr gestattet. Außerdem wird ein ausdrückliches Verbot des lautstarken Musizierens oder des Abspielens lauter Musik in die Satzung aufgenommen. Weiterhin wird ein Rauchverbot auf dem Schulhof eingefügt.

Um die betreffenden Schulhofbereiche zweifelsfrei zu definieren, werden Lagepläne der betreffenden Schulen zum Bestandteil der Satzung.

Aus Gründen der Rechtssicherheit erfolgt schließlich die Ergänzung der Ermächtigungsgrundlagen um § 10 der Gemeindeordnung (Berechtigung der Einwohner, öffentliche Einrichtungen der Gemeinde im Rahmen geltenden Rechts nach gleichen Grundsätzen zu benutzen) sowie um § 142 der Gemeindeordnung (Ahndung von Verstößen gegen kommunale Satzungen als Ordnungswidrigkeiten).

In der beigefügten Satzung sind die geänderten Passagen fett gedruckt dargestellt.

In der zurückliegenden Sitzung des Schulausschusses am 17.10.2022 wurde der Entwurf der Schulhofsatzung mit allen Schulleitern vorabgestimmt. Eine klare Beschilderung der Regelungen und auch deren Kontrolle waren den Schulen ein wichtiges Anliegen.

Beschlussvorschlag:

Der Gemeinderat beschließt die als Anlage beigefügte Satzung über die Benutzung der Schulhöfe der Schulen in der Trägerschaft der Stadt Trossingen.

Sachbearbeiter/in: Eike Richter

Vorgesetzte/r: Ralf Sulzmann

Satzung über die Benutzung der Schulhöfe der Schulen in der Trägerschaft der Stadt Trossingen (Schulhofordnung)

Der Gemeinderat der Stadt Trossingen hat am 07.11.2022 in öffentlicher Sitzung folgende Benutzungsordnung auf der Grundlage des § 4 **in Verbindung mit §§ 10 und 142** der Gemeindeordnung für Baden-Württemberg als Satzung beschlossen:

§ 1 Geltungsbereich

Diese Benutzungsordnung gilt für die Schulhöfe und Schulgelände der folgenden Schulen: Gymnasium, Realschule, Löhrschule, Rosenschule, Friedensschule, Kellenbachschule und Solwegschule. **Der jeweilige Lageplan des Geltungsbereichs der Schulhöfe und Schulgelände ist in den Anlagen dieser Satzung beigefügt und ist Bestandteil der Satzung.**

§ 2 Verwaltung und Aufsicht

- 2.1 Die Schulhöfe werden von der Stadt Trossingen verwaltet.
- 2.2 Die Aufsicht außerhalb der Schulzeiten obliegt dem jeweiligen Hausmeister und den entsprechend beauftragten Personen. Diese sorgen für Ordnung und Sauberkeit in den Schulhöfen. Ihren im Rahmen der Benutzungsordnung getroffenen Anordnungen ist Folge zu leisten.
Während der Schulzeiten ist die Aufsicht durch die Schul- bzw. Hausordnung der Schule geregelt.

§ 3 Zweckbestimmung und Nutzung

Die Schulhöfe dienen dem Aufenthalt von Schülern und Lehrern während des Schulbetriebes. Außerhalb des Schulbetriebes können sie von der Öffentlichkeit betreten und genutzt werden.

§ 4 Einschränkung des Aufenthaltsrechts

Einzelnen Personen kann der Aufenthalt auf diesen öffentlichen Flächen für eine bestimmte Frist oder auf Dauer untersagt werden, wenn sie gegen die Benutzungsregeln verstoßen haben.

§ 5 Öffnungszeiten

Die Schulhöfe sind **nur außerhalb des Schulbetriebes (Samstag, Sonntag, Schulfertage und an Feiertagen) täglich von 6.30 Uhr bis 18.00 Uhr** ~~22.00 Uhr~~, während des Schulbetriebes von Montag bis Freitag von 17.30 Uhr bis ~~(alt) 22.00 Uhr~~ zur außerschulischen Benutzung freigegeben.

§ 6 Benutzungsregeln

- 6.1 Die Öffnungszeiten sind einzuhalten.
- 6.2 Beim Aufenthalt auf dem Schulhof sind Störungen und Belästigungen anderer zu vermeiden.
Insbesondere ist das laute Musizieren oder das Abspielen lauter Musik verboten.

- 6.3 Der Aufenthalt in betrunkenem oder sonst Anstoß erregendem Zustand ist nicht zulässig. Ebenso nicht zulässig ist es, alkoholische Getränke aller Art zu sich zu nehmen.
- 6.4 Das Gelände darf nicht verunreinigt oder zweckentfremdet werden. Das Wegwerfen von Abfällen und das Ausspucken ist untersagt; Benutzer und Besucher haben das Gelände sauber zu halten und Beschädigungen zu vermeiden. Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.
- 6.5 Es ist verboten, Feuer anzuzünden oder Feuerwerkskörper oder ähnliche Sprengsätze abzubrennen.
- 6.6 Hunde dürfen nicht mitgeführt werden.
- 6.7 Es ist nicht zulässig, in störender Lautstärke Musikgeräte oder Autoradios spielen zu lassen oder Instrumente zu spielen bzw. sonst Geschrei oder Lärm zu verursachen.
- 6.8 Der Schulhof darf nicht mit Kraftfahrzeugen befahren werden.
- 6.9 *Das Rauchen auf dem Schulhof ist verboten.***

§ 7 Strafbare Handlungen und Ordnungswidrigkeiten

- 7.1 Es wird darauf hingewiesen, dass sich strafbar macht, wer vorsätzlich Gegenstände beschädigt oder zerstört, welche zum Nutzen oder zur Verschönerung der Schulanlagen dienen.
- 7.2 Ordnungswidrig im Sinne von § 142 Abs. 1 und 2 der Gemeindeordnung handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig
 - 7.2.1 sich im Schulhof **an Tagen des Schulbetriebes** oder **an Samstagen, Sonntagen, Schulfertagen und an Feiertagen von 18:00 Uhr bis 06:30 Uhr** zur außerschulischen Nutzung aufhält.
 - 7.2.2 ruhestörenden Lärm verursacht **oder laut musiziert oder laut Musik abspielt.**
 - 7.2.3 sich in betrunkenem oder sonst Anstoß erregendem Zustand im Schulhof aufhält oder alkoholische Getränke aller Art zu sich nimmt.
 - 7.2.4 das Gelände verunreinigt, Abfälle wegwirft oder ausspuckt.
 - 7.2.5 vorsätzlich Gegenstände beschädigt oder zerstört, welche zum öffentlichen Nutzen oder zur Verschönerung der Schulanlagen dienen.
 - 7.2.6 Wege, Rasenflächen, Anpflanzungen und sonstige Anlagenteile verändert oder aufgräbt oder außerhalb zugelassener Feuerstellen Feuer macht.
 - 7.2.7 Hunde mitführt.
 - 7.2.8 Bänke, Schilder, Hinweise, Einfriedungen und andere Einrichtungen beschriftet, beklebt, bemalt, beschmutzt oder entfernt. Dies gilt auch für alle Gebäude.
 - 7.2.9 Musikinstrumente, Radiogeräte, Plattenspieler, Autoanlagen oder ähnliche Geräte in einer Weise benutzt, dass Dritte gestört werden.
 - 7.2.10 Schieß-, Wurf- oder Schleudergeräte in den in § 1 genannten Bereichen benutzt.
 - 7.2.11 den Schulhof mit einem Kraftfahrzeug befährt.
 - 7.2.12 den Anordnungen des Aufsichtspersonals gem. § 2 Ziff. 2.2 nicht Folge leistet.

7.2.13 auf dem Schulhof raucht.

7.3 Ordnungswidrigkeiten können nach § 142 der Gemeindeordnung und § 17 Absatz 1 und 2 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten in ihrer jeweils gültigen Fassung mit einer Geldbuße geahndet werden.

§ 8 Inkrafttreten

Diese Benutzungsordnung tritt **nach dem Tag ihrer öffentlichen Bekanntmachung** in Kraft.

Trossingen, 07.11.2022

**Susanne Irion
Bürgermeisterin**

Anlagen:

Lageplan Gymnasium

Lageplan Realschule

Lageplan Löhrschule

Lageplan Rosenschule

Lageplan Friedensschule

Lageplan Kellenbachschule

Lageplan Solwegschule

Hinweis:

Eine etwaige Verletzung von Verfahrens- oder Formvorschriften der Gemeindeordnung für Baden-Württemberg (GemO) oder aufgrund der Gemeindeordnung beim Zustandekommen dieser Satzung ist nach § 4 Abs. 4 Gemeindeordnung unbeachtlich, wenn sie nicht binnen eines Jahres nach Bekanntgabe der Satzung schriftlich gegenüber der Stadt Trossingen unter Bezeichnung des Sachverhalts, der die Verletzung begründen soll, geltend gemacht worden ist. Dies gilt nicht, wenn die Vorschriften über die Öffentlichkeit der Sitzung, die Genehmigung oder die Bekanntmachung der Satzung verletzt worden sind.

Der Sachverhalt, der die Verletzung begründen soll, ist darzulegen. Ist eine Verletzung form- und fristgerecht geltend gemacht worden, so kann sich jedermann auch noch nach Ablauf der Jahresfrist auf die Verletzung berufen.

Vorlage-Nr.: GR 024/2022
Aktenzeichen: 043.11
Sachgebiet: SG100
Datum: 18.10.2022



SITZUNGSVORLAGE

TOP 6. Öffentlich Sitzung des Gemeinderates am 07.11.2022

Raumprogramm Rathaus/ Festlegung der benötigten Arbeitsplätze

Anlagen:

Die Angelegenheit wurde bereits in folgenden Sitzungen beraten:

TOP	Status	Gremium	Datum	Zweck
-----	--------	---------	-------	-------

Erläuterungen:

Für das anstehende VGV-Verfahren zur Auswahl eines Architekten für den Neubau des Rathauses und die Sanierung des Anbaus müssen die Anforderungen an den Neubau definiert werden. Die Verwaltung schlägt vor, sich im ersten Schritt auf die Vorgaben zu allgemeinen Räumen zu beschränken (Sitzungssaal, Anzahl der Besprechungsräume etc.), sowie die Anzahl der Arbeitsplätze festzulegen und diese mit einer Quadratmeteranzahl zu multiplizieren (Nettoarbeitsfläche).

Diese Anforderungen dann möglichst flächen- und damit kostensparend (z.B. mit möglichst wenig ungenutzten Flurflächen) umzusetzen, liegt dann in der Hand der Architekten.

I. Überlegungen zur Entwicklung der Arbeitsplätze:

- Indikator für die Anzahl künftig benötigter Arbeitsplätze kann die Einwohnerentwicklung sein. Dem liegt der Gedanke zu Grunde, dass sich die Anzahl der Mitarbeiter proportional zur Bevölkerungsentwicklung entwickelt. Die Stadt Trossingen ist in den vergangenen 10 Jahren um rund 1,1% pro Jahr gewachsen. Auch die Bevölkerungsvorausberechnung des Statistischen Landesamtes, die in der Vergangenheit immer zu konservativ war, geht von einem Bevölkerungswachstum von 0,4% pro Jahr aus. Bei den Berechnungen geht die Verwaltung daher vom Mittel beider Werte mit 0,75% aus. Das Gebäude wird voraussichtlich 50 Jahre genutzt. Ähnlich wie heute, kann einige Jahre mit beengten Verhältnissen gelebt werden. Aber zumindest bis zur Mitte der Nutzungsdauer muss die Einwohnerentwicklung kompensiert werden können. Damit ergibt sich ein **Anpassungsfaktor für eine wachsende Stadt: 0,75 % Wachstum x 25 Jahre = 18,75 % mehr Arbeitsplätze als bislang**
- Oft und kontrovers diskutiert ist die Frage, wie sich neue Arbeitsmodelle (Homeoffice) mit Desksharing auf die Anzahl stationär benötigter Arbeitsplätze auswirken. Die Antworten von Unternehmen und Behörden darauf sind sehr unterschiedlich. Insgesamt geht die Digitalisierung in Kommunen eher langsamer als in der Privatwirtschaft voran. Viele Anträge und Anliegen

können mit guter technischer Ausstattung der Mitarbeiter künftig ortsunabhängig bearbeitet werden. Es zeigt sich aber auch, dass es gegenläufige Tendenzen gibt. In Zeiten zunehmender Cyber-Kriminalität erhalten beispielsweise Ausweisdokumente, die persönlich und fälschungssicher vor Ort erzeugt werden müssen noch höhere Relevanz (Beispiel: Kommunen werden voraussichtlich Fotos fälschungssicher selbst vor Ort machen müssen). Realistisch erscheint, dass langfristig rund **30% aller Arbeitsplätze durch Desksharing eingespart werden können**.

- Kommunalverwaltungen sind hinsichtlich der Struktur ihres Personals stark weiblich geprägt. Rund 70% aller Absolventen an den Hochschulen für öffentliche Verwaltung sind seit vielen Jahren Frauen. Ein ähnliches Bild zeichnet sich für die Belegschaft im Rathaus. Rathäuser haben daher eine signifikant höhere Teilzeitquote, als viele andere Betriebe. In der Regel wünschen diese Kräfte vormittags zu arbeiten. Um als Arbeitsgeber attraktiv zu sein, lassen sich Schreibtische also nicht beliebig in einer Art Schichtbetrieb belegen. Auch schätzen berufstätige Mütter auswählen zu können, ob sie vor Ort oder im Homeoffice tätig zu sein. **Insofern ist hier aus Sicht der Verwaltung ein Zuschlag an benötigten Arbeitsplätzen in Höhe von 10% vorzusehen.**
- Auch die Aspekte Digitalisierung und Bürokratisierung gilt es bei der Berechnung benötigter Arbeitsplätze abzuwägen. Einerseits sollen sich durch Digitalisierung und Prozessvereinfachung insgesamt Arbeitskräfte einsparen lassen. Andererseits erlebt die Verwaltung, dass die Bürokratisierung entgegen aller politischen Versprechen und Bemühungen zu immer mehr Aufgaben geführt hat. In der Abwägung beider Punkte ist davon auszugehen, dass Gewinne aus der Digitalisierung durch mehr Bürokratisierung neutralisiert werden.

Fazit: In der Abwägung sich abzeichnender, teils gegenläufiger Effekte, müsste es gelingen, rund 1,25 % weniger Arbeitsplätze als heute faktisch benötigt zu bauen.

II. Derzeit benötigte Arbeitsplätze:

Mitarbeiter Rathaus (Kernverwaltung inkl. zZt. ausgelagertem Baurecht) mit Azubis/ Springerstellen: 102

Wirtschaftsförderung: 3

Gutachterausschuss: 4

Summe: 109 Mitarbeiter

III. Bereinigter Bedarf:

Längerfristig entfällt ein Arbeitsplatz im Bereich Jahresabschlüsse. Zudem lassen sich zwei Arbeitsplätze über die Entwicklung der Arbeitsplätze einsparen. **Somit ergibt sich ein Gesamtbedarf an 106 Arbeitsplätzen.** Im Altbau stehen 33 Arbeitsplätze zur Verfügung, so dass der Neubau für 73 Arbeitsplätze zu dimensionieren ist.

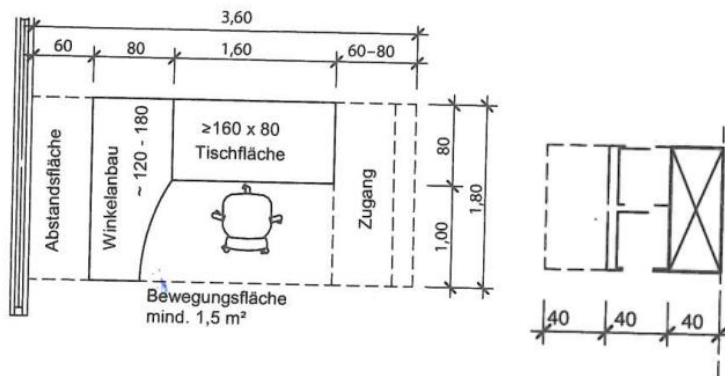
IV. Nettoarbeitsfläche:

In den bisherigen Beratungen gab es immer wieder Diskussionen und Unklarheiten zur Frage des Raumbedarfes pro Mitarbeiter. In der einschlägigen Fachliteratur geht man von 35 m²/ Mitarbeiter aus. Diese enthalten aber alle Nebenflächen, wie Anteile an Garagen, Besprechungszimmer, Foyers, Flurflächen, Sanitärbereiche, Haustechnik etc.

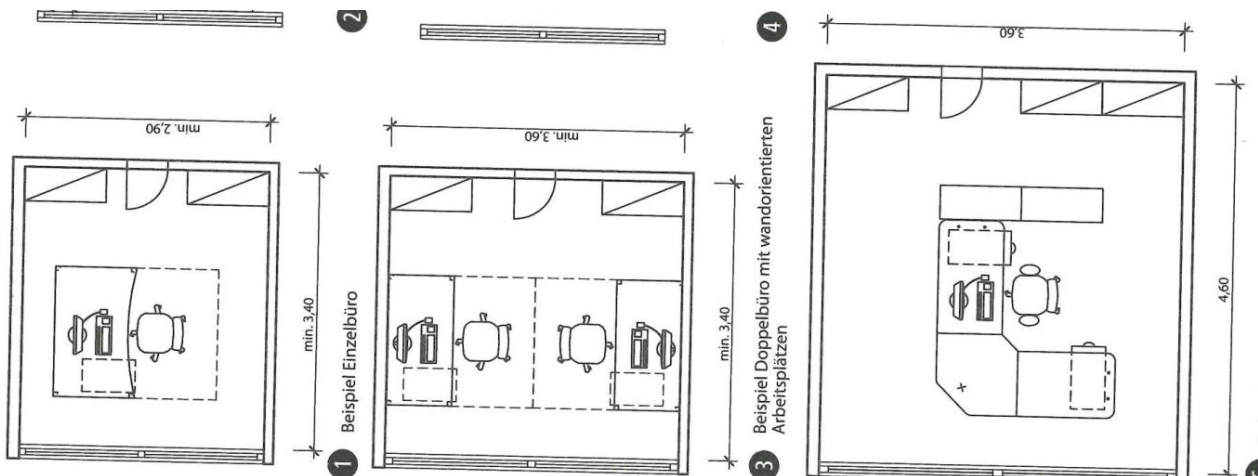
Im vorliegenden Fall haben wir es mit einem Bestandsgebäude zu tun, bei dem Teile bereits vorhanden sind. Insofern macht es mehr Sinn, im ersten Schritt Beschlüsse zum engeren Arbeitsplatzbereich zu fassen. Wohl wissend, dass zusätzliche Flächen hinzukommen.

Nach der neuen Arbeitsstättenverordnung gibt es keine festgelegten Mindestmaße für Arbeitsplätze. Man geht davon aus, dass der engere Arbeitsplatz mit einer kleineren Ablage im Mittel 15,5 m² hat.

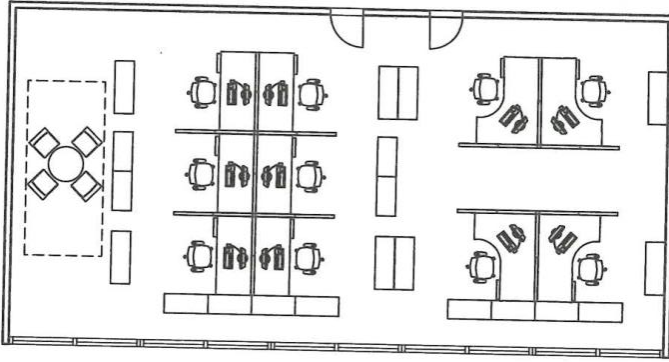
Nachstehend exemplarisch der minimale Arbeitsplatz mit einer Größe von ca. 8,5 m² mit Schrank, der dann mit Gang oder Umlauf in geringer Breite angedient wird und somit im Mittel rund 15,5 m² Größe hat.



Interessant ist, dass sich die Platzinanspruchnahme zwischen großzügigen Kombibüros und sehr kleinteiligen Einzelbüros kaum unterscheidet.



In Gruppenbüros nehmen individuelle Arbeitsplätze weniger Raum ein, es müssen aber zusätzliche ruhigere Besprechungszonen etc. eingerichtet werden.



Insofern ist zumindest aus Kostengründen keine Vorfestlegung notwendig. Es macht mehr Sinn, im zweiten Schritt die Arbeitsplatzbereiche entsprechend der verrichteten Tätigkeiten und der Bedürfnisse nach die Büroform mit den zugebilligten Raumressourcen individuell auszugestalten. Es wird auf diese Art und Weise ein Büromix entstehen.

Architekturbüros, die flächensparend das Raumprogramm umsetzen können, soll im Verfahren ein

V. Festlegung zur Anforderung an weitere Räume:

Sitzungssaal: Der bisherige Sitzungssaal hat 125 m² und ist mit Zuhörern deutlich zu klein bemessen. Vorgabe für den neuen Sitzungssaal sollte sein, dass er 180 m² und möglichst teilbar ist und damit multifunktional und gleichzeitig als Besprechungsraum genutzt werden kann.

Küche und Personalraum:

Für Kantine Cafeteria und Teeküche werden im Mittel 1,1 m² pro Mitarbeiter in der Fachliteratur vorgeschlagen. Dies ergibt eine Größe von rund 100 m², die angemessen erscheint. Küche und Personalraum sollten sich in der Nähe des Sitzungssaales befinden um für repräsentative Veranstaltungen/Sitzungen dort eine Bewirtung sicherstellen zu können.

Besprechungsräume:

Für Konferenzen sieht die Fachliteratur einen Wert zwischen 0,3 bis 1,0 m², im Mittel 0,6 m² pro Mitarbeiter vor. Dieser Wert ist für die Verwaltung nicht zielführend. Zum einen weil viele Mitarbeiter zu Besprechungen ins Haus kommen, zum anderen weil eine Vielzahl externer Nutzer zu Gesprächen geladen ist.

Für beide Dezernate sollte jeweils ein kleinerer Besprechungsraum für max. 6 Personen zur Verfügung stehen. Die Räume dienen für kleinere Teamrunden oder zur Beratung von Bürgern. Jeweils zwei Fraktionen teilen sich einen Besprechungsraum als Fraktionszimmer. Sie erhalten Schlüssel zu diesen Räumen und auch Zugriff auf einen Schrank. Für die Bürgermeisterin wird ebenfalls für vertrauliche Gespräche ein Besprechungstisch für 4 Personen benötigt, der wie bislang im Büro integriert sein kann.

Beschlussvorschlag:

- 1.) Der Gemeinderat stimmt den Überlegungen zur Entwicklung der Arbeitsplätze zu. Es sollen 1,25% weniger Arbeitsplätze als heute faktisch benötigt werden, gebaut werden.
- 2.) Die Verwaltung benötigt für ihre Mitarbeiter 109 Arbeitsplätze. Der Neubau muss somit für 73 Arbeitsplätze dimensioniert werden.

- 3.) Der Gemeinderat verständigt sich darauf, dass der durchschnittliche Netto-Arbeitsplatz im Neubau 15,5 m² hat. Die Verwaltung wird beauftragt, ein Konzept für den Büromix auszuarbeiten.
- 4.) Der Gemeinderat stimmt den Festsetzungen zu Besprechungs- und Nebenräumen zu.

Sachbearbeiter/in: Susanne Irion

Vorgesetzte/r:

Vorlage-Nr.: GR 025/2022
Aktenzeichen: 022.31
Sachgebiet: SG100
Datum: 26.10.2022



SITZUNGSVORLAGE

TOP 7. Öffentlich Sitzung des Gemeinderates am 07.11.2022

Information über die einheitliche Behördennummer 115

Anlagen:

Die Angelegenheit wurde bereits in folgenden Sitzungen beraten:

TOP	Status	Gremium	Datum	Zweck
-----	--------	---------	-------	-------

Erläuterungen:

Immer wieder wird die telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung seitens der Bürger, aber auch der Gemeinderäte kritisiert. Leider hat die Stadtverwaltung keine separate Telefonzentrale, die üblicherweise mit der Poststelle verknüpft ist.

Eingehende Anrufe auf der zentralen Durchwahl gehen im Bürgerbüro oder den Sekretariaten im Hauptamt, bzw. der Bürgermeisterin bei Sachbearbeitern ein. Da die Stadtverwaltung in nicht unerheblichen Teilen mit Teilzeitkräften arbeitet, sind Abteilungen nachmittags tatsächlich oft schwächer besetzt. Zudem sind die Schließzeiten (Donnerstag Vormittag und Mittwoch Nachmittag) dazu da, um größere Besprechungen der Dezernate, eingehendere persönliche Beratungen von Bürgern mit Termin oder störungsfreie Stillarbeit der Mitarbeiter zu ermöglichen.

Schon seit geraumer Zeit sucht die Verwaltung eine wirtschaftlich vertretbare Lösung für dieses Problem. Eine Idee war, einen externen Dienstleister zu beauftragen, der Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten vergleichsweise günstig entgegennimmt und an den Mitarbeiter weiterleitet. Diese Variante bringt intern qualitativ aber keine Entlastung.

Eine deutlich aussichtsreichere Variante wäre ein Callcenter so zu besetzen, dass einfache Auskünfte (Welche Dokumente benötige ich für eine Eheschließung/ Was benötige ich für meinen Reisepass und was kostet er?) direkt beantwortet werden könnten. Dies würde auch die Sachbearbeiter entlasten.

Die einheitliche Behördennummer 115 ist ein Zusammenschluss von Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden. Bürgerinnen und Bürger erreichen Montag bis Freitag zwischen 08:00 bis 18:00 Uhr durchgängig persönlich einen Ansprechpartner, der einfache Anliegen sofort beantwortet, verbindet oder eine Rückmeldung in 24 Stunden garantiert. 75% der Anrufe werden in weniger als 30 Sekunden angenommen.

Rund 65 % aller Anrufe abschließend und sofort erledigt werden, was die Sachbearbeiter der Stadtverwaltung in den einzelnen Abteilungen entlastet um in höherer Qualität komplexere Anliegen für Bürger

schneller zu beantworten. Dies gelingt, weil gleiche Behörden die häufigsten Antworten in eine gemeinsame Wissensdatenbank einspeisen (z.B. weil Preise für Personalausweise und die Anzahl dafür erforderlicher Passfotos einheitlich sind). Vorteile ergeben sich auch dadurch, dass gelegentlich Fragen zu Landes- oder Bundesbehörden bei Kommunalverwaltungen aufschlagen. Auch diese können im Multicenter bearbeitet werden.

Die Teilnahme an der 115 ist für die Stadt weder kostenlos, noch mit wenig Umsetzungsaufwand verbunden. Teilnehmende Kommunen betreiben entweder ein eigenes Multicenter, oder schließen sich einem anderen Servicecenter an und stellen dafür ihre Informationen bereit. Bei einem Anschluss an ein 115-Multicenter beauftragt die beitretende Kommune dieses mit der Anrufbearbeitung und stellt dafür die Informationen bereit. Sie übernimmt dann die Kosten für die eingehenden Anrufe, was bilateral in einer Verwaltungsvereinbarung festgelegt wird. Informationen müssen im Nachgang ständig gepflegt und aktualisiert werden um eine gute Servicequalität zu gewährleisten.

Grundsätzlich wäre die 115 ein Instrument um Fachkräfte vor Ort zu entlasten und damit eine Antwort auf den Fachkräftemangel, der auch Kommunalverwaltungen drastisch trifft. Bündelungen von Dienstleistungen bringen wirtschaftliche Skaleneffekte.

Insgesamt ist die 115, ähnlich wie die 110 und die 112 gut zu merken. Anrufer erreichen die Nummer zum Ortstarif, in vielen Handy-Verträgen ist der Ortstarif in der Flatrate enthalten. Also entstehen dem Anrufer kostenmäßig keine Nachteile.

Wie die beiliegende Broschüre zeigt, sind vor dem Beitritt noch eine ganze Reihe Details zu klären. Insofern bittet die Verwaltung angesichts der Vielzahl der Projekte noch um etwas Geduld.

Beschlussvorschlag:

Der Gemeinderat nimmt Kenntnis und tauscht sich aus.

Anlage: Broschüre

Sachbearbeiter/in: Susanne Irion

Vorgesetzte/r:



IHRE BEHÖRDENUMMER



Die Behördennummer für Kommunen.

10 Gründe, sich anzuschließen
10 Schritte, um teilzunehmen

Inhalt

115 – Der Standard im telefonischen Bürgerservice 3

Wie weit ist die Einführung der 115 in Deutschland fortgeschritten? 5

10 Gründe

sich dem 115-Verbund anzuschließen 6

10 Schritte

zu einer erfolgreichen 115-Teilnahme 18

Welche Leistungen umfasst der 115-Service? 22

Welche weiteren Serviceangebote können integriert werden? 23

Finanzierungsmöglichkeiten der 115 23

Wer und was steht hinter der 115? 24

115-Ansprechpartner 26

Informationsangebote 27

115 – Der Standard im telefonischen Bürgerservice

Die Behördennummer 115 steht für innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Sie ist ein Vorbild für die partnerschaftliche Zusammenarbeit und die intelligente Vernetzung von Kommunen, Ländern und Bundesbehörden. Über 470 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung stehen für den Mehrwert der 115.

Im Jahr 2009 haben einige Länder und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die Behördennummer 115 eingeführt. Eine einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar sein soll. Die lästige Suche nach Ansprechpartnern, Zuständigkeiten und Sprechzeiten in der Verwaltung sollte ein Ende haben: Mit nur drei Ziffern sollten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, aber auch andere Einrichtungen oder Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter immer den Richtigen erreichen.

Von Beginn an hat sich die 115 als Impulsgeber für eine Transformation der Verwaltung verstanden. Vor allem im letzten Jahrzehnt haben sich alle Verwaltungen in Sachen Bürgerfreundlichkeit stetig weiterentwickelt. Die Marke 115 ist hierbei ein wichtiger Motor für Verwaltungsmodernisierung geworden und hat sich zugleich als Servicestandard der öffentlichen Verwaltung etabliert. Auch für Nichtteilnehmer bietet der 115-Standard eine mögliche Blaupause für die Ausgestaltung ihrer Serviceangebote.



Die Stadt Braunschweig ist seit 2015 Teilnehmer im 115-Verbund. Quelle: Stadt Braunschweig/Nielsen

Weit über ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland können die 115 schon heute an ihrem Wohnort nutzen; auch aus dem Ausland ist sie über ausgewählte Ortsvorwahlen erreichbar.

Inzwischen ist der Ausbau der 115, der auf rein freiwilliger Basis erfolgt, weit vorangeschritten. Mehr und mehr Kommunen schließen sich der 115 an, sodass in den letzten zwei Jahren vier Millionen potenzielle „Kunden“ hinzugekommen sind. Insgesamt erreichen nun rund 31 Millionen Menschen in Deutschland die 115 (Stand: 31.05.2016). Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen belohnen den 115-Service seit 2011 mit einer monatlich im Bundesschnitt um ca. 4 Prozent wachsenden Anruferzahl. Während es im Jahr 2011 noch 465.000 Anrufe waren, sind es 2015 insgesamt rd. 2,8 Millionen Anrufe im versorgten Gebiet innerhalb der Servicezeit. Pro Servicetag entspricht dies ca. 12.000 Anrufen.

Die 115 genießt unter den Modernisierungsprojekten der öffentlichen Verwaltung die größte politische und mediale Aufmerksamkeit, national wie international. Die Botschaft ist einfach, überzeugend und dadurch auch gut zu vermarkten. Sie bietet den teilnehmenden Kommunen eine für Bürgerinnen und Bürger unmittelbar erlebbare Möglichkeit, sich als moderne und kundenorientierte Verwaltung zu präsentieren.

Was ist die 115?

Eine für alles: Die 115 als Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art bietet zuverlässige Auskunft und einen hochwertigen Service.

Die 115 ist der direkte Draht in die Verwaltung. Die einfache Ziffernfolge setzt bewusst an den Rufnummern 110 und 112 an. Der Service steht zu einheitlichen Servicezeiten (mindestens Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr) zur Verfügung; Anrufende erwartet bei der 115 eine freundliche und verbindliche Kommunikation von Mensch zu Mensch. Ob Fragen zum Reisepass, zur Geburtsurkunde oder zum Wohngeld: Über die 115 werden die häufigsten Bürgeranfragen schnell, zuverlässig und kostengünstig für die Anrufenden geklärt. Dabei ist es unerheblich,



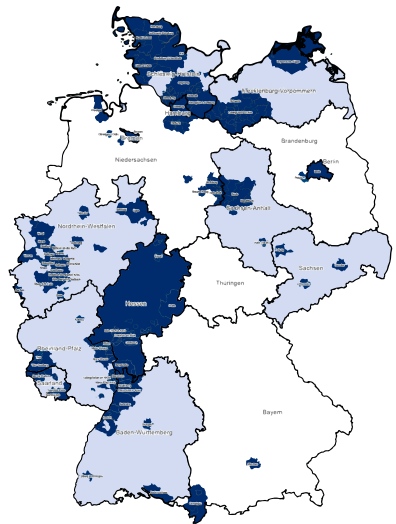
Endlich eine Rufnummer, die Ihnen etwas abnimmt.

ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Verbundländer oder des Bundes handelt. Die meisten Fragen werden direkt beantwortet. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt. Die Behördennummer ist auch kostengünstig für die Anrufenden. Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und bei fast allen Mobilfunkbetreibern im Flatrate-Tarif enthalten. Dank der großzügigen Sprechzeiten und der unmittelbaren Klärung von Anliegen ist die Kundenzufriedenheit ausgesprochen hoch.

Wie weit ist die Einführung der 115 in Deutschland fortgeschritten?

Mit der 115 werden die Weichen für den Bürgerservice von morgen gestellt. Die 115 kann perspektivisch in ganz Deutschland Tausende von verschiedenen Verwaltungsnummern ersetzen. Mit Einführung der 115 werden Verwaltungen auf freiwilliger Grundlage Teil eines immer größer werdenden Verbundes. Rund 470 Kommunen in Deutschland, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich der Behördennummer bereits angeschlossen. Damit können schon heute rund 31 Millionen Bürgerinnen und Bürger diesen Service anwählen. Und es werden stetig mehr.

Das gesamte Nutzungspotenzial der 115 entfaltet sich in steigendem Maße durch eine flächendeckende Verbreitung. Dies ist ein entscheidender Faktor für den langfristigen Erfolg der Behördennummer. Als Zwischenschritt haben einige Kommunen die 115 für ihre Vorwahlen freischalten lassen. Damit ist dort schon jetzt eine deutschlandweite direkte Erreichbarkeit der 115 gegeben – auch aus dem Ausland, was insbesondere für Grenzregionen von Interesse ist.



Geoinformationen: © GeoBasis-DE / BKG (2016)

Hier können Sie die 115 erreichen.

Land im 115-Verbund

Musterstadt: Namentliche Darstellung bei über 75.000 Einwohnern.
Die Bundesverwaltung ist umfassend an der 115 beteiligt.

10 Gründe

sich dem 115-Verbund anzuschließen



Nachweisbar verbesserter Bürger- und Unternehmensservice

Die Einführung der 115 bietet Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen das, was sie von einer modernen Verwaltung erwarten: einen erreichbaren, zentralen Ansprechpartner, der ihnen örtliche und sachliche Zuständigkeitsfragen abnimmt.

Was die 115 von Telefonzentralen, Vermittlungen und auch von kommunalen zentralen Einwahlnummern unterscheidet: Die Servicecenter mitarbeiterinnen und -mitarbeiter beantworten den Großteil aller Anfragen abschließend, anstatt an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Und ob in Hamburg oder Karlsruhe: Anrufende erreichen die Verwaltung unter der gleichen Nummer, stets zu denselben Uhrzeiten und erhalten immer einen verlässlichen Service. Jedes 115-Servicecenter kann gängige Fragen auch zu jedem anderen 115-Teilnehmer in gleicher Qualität beantworten. Dies ermöglicht die gemeinsame Wissensdatenbank, die das lokale Wissensmanagement ergänzt. Für die örtlich ansässigen, aber zunehmend mobilen Bürgerinnen und Bürger und für Unternehmen bietet die Behördennummer 115 damit die Möglichkeit, Informationen zu behördlichen Leistungen im Verbund über die kommunale Grenze hinaus einfach verfügbar zu machen. Die 115 schafft damit eine verbesserte, einheitliche Erreichbarkeit der Kommune und steigert zugleich die Beratungsqualität.

Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon. Damit können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen vom 115-Service profitieren.

2

Sensor für Bürgerbedürfnisse

Die Behördennummer ist ein wichtiges Instrument für Teilhabe und Qualitätsmanagement. Sie bietet der Politik und der Verwaltung belastbare Informationen darüber, welche Bedürfnisse und Fragen die Menschen vor Ort wirklich haben. So hilft sie Kommunen, die notwendigen organisatorischen oder politischen Entscheidungen zu treffen. Regelmäßige Erhebungen zeigen darüber hinaus, dass Bürgerinnen und Bürger – über Regionen und Zeitabläufe hinweg – ähnliche Anliegen haben. Somit kann die 115 den Kommunen auch bei der eigenen inhaltlichen Schwerpunktsetzung helfen. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicecenters können aufgrund ihres „Blicks über den Tellerrand“ wichtige Impulse für die serviceorientierte Ausrichtung in der übrigen Verwaltung setzen.



IHRE BEHÖRDENNUMMER
Wir lieben Fragen

Die 115 ist eine eingetragene Wort-Bild-Marke

3

Öffentlichkeitswirksamkeit und Imagegewinn

Mit dem Serviceversprechen und dem einheitlichen Erscheinungsbild ist die 115 ein Produkt, mit dem man Optimierungen in der Verwaltung einen Namen geben kann. Denn sie bietet einen plastischen Anknüpfungspunkt für die durchgeführten Verbesserungen, der von Bürgerinnen und Bürgern leicht verstanden und positiv belegt wird. Die 115 ist eine eingetragene Wort-Bild-Marke. Den Wiedererkennungseffekt fördert auch das sog. „Soundbranding“ der 115 mit standardisierten Begrüßungsansagen in allen 115-Servicecentern.

Verbunden mit regelmäßiger Presse- und Öffentlichkeitsarbeit kann die Verwaltung mit der 115 ihr Image verbessern, die Bekanntheit ihrer Angebote steigern und sich als bürgernahe Dienstleister in der Öffentlich-



keit positionieren. Jeder 115-Teilnehmer hat Zugang zu 115-Werbemitteln und Vorlagen, Informationsmaterialien und Handlungsanleitungen oder Best Practice-Anwendungen zur Durchführung eigener Öffentlichkeitsarbeit. Die Öffentlichkeitsarbeit für die Behördennummer ist dabei umso erfolgreicher, wenn sie mit kommunalen Schwerpunkten verbunden wird. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern betreibt die zentrale Öffentlichkeitsarbeit und unterstützt Kommunen bei der Umsetzung vor Ort. Bereits die Einführung der 115 wird oft mit einem lokalen Festakt öffentlichkeitswirksam inszeniert und vom 115-Verband pressewirksam unterstützt.



Für Marketingmaßnahmen steht umfangreiches Bildmaterial zur Verfügung.

4

Optimierter Ressourceneinsatz durch Entlastung der Fachbereiche

Mit der 115 werden Dienstleistungen vom Back ins Front Office verlagert und damit die Fachebene erheblich entlastet. Dadurch kann die Verwaltung die Verfahrensabläufe wirtschaftlicher strukturieren. Langfristig können so Ressourcen besser eingesetzt und die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden.

Über die Behördennummer werden Bürgeranfragen direkt in eigens dafür eingerichtete 115-Servicecenter geleitet und dort von kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meist abschließend geklärt. Die bestehende Infrastruktur kleinerer Vermittlungszentralen kann in dem ambitionierteren, auf inhaltliche Auskünfte ausgerichteten Servicecenter aufgehen. Im Servicecenter werden ähnliche, dem konkreten Verwaltungsentscheid vorgelagerte Auskunftsprozesse aus verschiedenen Fachbereichen gebündelt und professionell bearbeitet. Auch eine Filterung und Terminierung von Anliegen ist möglich. Das entlastet die Fachebene und gibt ihr mehr Zeit und Freiraum für vertiefte Prüfungen und komplexere Angelegenheiten.

Für größere, städtische Kommunen sind die Effizienzgewinne durch Einführung der 115 wegen der Größe der Verwaltung durch erhebliche Skaleneffekte unmittelbar spürbar. Kleinere Kommunen mit einer geringeren Personaldecke, die den Telefonservice auf ein 115-Servicecenter übertragen, können einen konstant hochwertigen Auskunftsservice mit großzügigen Servicezeiten bieten, unabhängig von Vakanzen durch Urlaub und Krankheit. Die gewonnenen Freiräume stehen für den persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort zur Verfügung.



Fragen zur Verwaltung werden gebündelt im 115-Servicecenter beantwortet.
 Quelle: Maslowski Marcin / shutterstock.com

Durch den Betrieb eines professionellen Servicecenters können mehr Anrufer ihre Anliegen schneller als bisher lösen. Mehrfachanrufe werden reduziert und damit auch Doppelarbeiten. Ein Grund für die Steigerung der Effizienz im Bürgerservice ist die Möglichkeit, Bürgeranfragen anhand der 115-Wissensdatenbank zu beantworten. Ein weiterer Grund liegt im hohen Qualifikationsstand der Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Sie sind speziell für eine professionelle Auskunft in hoher Qualität zu telefonischen Bürgeranfragen geschult. Lerneffekte bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich aus der verbesserten Wissensbasis und den hohen Kontaktzahlen ergeben, verringern zudem die Gesamtbearbeitungsdauer. Mit der Integration von zusätzlichen Serviceangeboten und Fachverfahren wächst das Servicecenter sowohl quantitativ als auch qualitativ.

Mit den gestiegenen Anforderungen an die Agentinnen und Agenten entstehen vielseitige und interessante Arbeitsplätze, was zu mehr Arbeitszufriedenheit führen kann. Zugleich wächst die Zufriedenheit auch auf Fachebene, weil diese um wiederkehrende Anfragen entlastet ist. Vor allem aber: Hält man dieses Entlastungspotenzial konsequent nach und optimiert parallel zur Einführung der 115 die Arbeitsabläufe in der Verwaltung, ist die Einführung der 115 auch konkret wirtschaftlich spürbar, da die frei werdenden Ressourcen effizienter eingesetzt werden können.

5

Entlastung lokaler Redaktionen durch Informationen aus drei Verwaltungsebenen

Durch das verzahnte Vorgehen von Bund, Ländern und Kommunen in der Redaktion von standardisierten Leistungsinformationen kann die kostspielige Parallelproduktion gleichartiger Verwaltungsinformationen vermieden werden. Zugleich wird eine größere Einheitlichkeit erreicht.

Die 115 bietet Kommunen einen Anreiz, ihr Wissensmanagement zu optimieren, und hilft ihnen so, sich für die Zukunft fit zu machen. Mit dem Beitritt zum 115-Verbund erhält jeder Teilnehmer Zugriff auf die in der 115-Wissensdatenbank abgebildeten Leistungen. Das Wissensmanagement der 115 enthält Informationen aus allen drei Verwaltungsebenen – Kommunen, Land und Bund –, die in föderaler Zusammenarbeit erstellt werden.

Exkurs: Bund und Länder erarbeiten im Wege des sogenannten LeiKa¹-Redaktionsprozesses Stammtexte, die von den für den Vollzug zuständigen Kommunen um lokale Informationen ergänzt und fortgeschrieben werden. Damit wird nicht nur die Auskunftsbasis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern verbessert, sondern auch der Aufwand für die Erstellung und Pflege von Leistungsinformationen in den Kommunen spürbar reduziert. Die redaktionellen und strukturellen Standards des LeiKa für die Aufbereitung einer Leistungsinformation ermöglichen deren Verwendung für alle Informationskanäle – für den Internetauftritt, den mobilen Gebrauch, die Telefonie, in Bürgerbüros und für das interne Wissensmanagement.



Jeder 115-Teilnehmer hat über die Wissensdatenbank Zugriff auf Informationen aller Verwaltungsebenen. Quelle: Maxx-Studio / shutterstock.com

¹ Der Leistungskatalog (LeiKa) ist ein Katalog von semantisch und strukturell standardisierten Bezeichnungen einschließlich derer Beschreibungen. Er stellt ein einheitliches, vollständiges und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg dar. Der LeiKa ist eine Anwendung des IT-Planungsrats, an der der Bund und alle Länder beteiligt sind.

6

Motor für Optimierungen und Einstieg in das E-Government

Neue Anforderungen und knappe Haushaltsmittel veranlassen die Verwaltung, ihre Aufgaben und Strukturen zu überdenken und Prozesse stetig zu optimieren. Bei ohnehin notwendigen Veränderungen – ob organisatorischer, technischer, infrastruktureller oder prozessbezogener Art – kann die Marke 115 als Motor dienen und die Entwicklung positiv flankieren. Der Anschluss an den 115-Verbund ist ein guter Ausgangspunkt, die kommunikativen Verwaltungsabläufe professionell in Front und Back Office-Bereichen zu organisieren, ein Servicecenter aufzubauen oder eines zu beauftragen. Die 115 liefert hierzu den erprobten Erfahrungsschatz. Dabei kann das reichhaltige Wissen von über 470 teilnehmenden Kommunen einbezogen werden. Der 115-Verbund kann den Aufbau und Betrieb von Servicecentern sowohl konzeptionell als auch operativ unterstützen.

Die 115 als Vorhaben mit einer klaren Botschaft bietet den Kommunen eine einfache Einstiegsmöglichkeit in die technischen und organisatorischen Prozesse des E-Governments. Verschiedene E-Government-Anwendungen sind für Kommunen von großem Nutzen, indem sie den Gedanken des „One Stop Government“ mit den wachsenden Möglichkeiten der Digitalisierung und des Internets unterstützen. Die Kommune kann mit der 115 das Zusammenspiel zwischen zentralen und dezentralen IT-Komponenten, die Arbeit mit Basis-Bausteinen wie dem 115-Wissensmanagement, mit standardisierten Prozessen sowie nicht zuletzt mit dem vernetzten, kooperativen Arbeiten über kommunale Grenzen und Verwaltungsebenen hinweg erproben. Mit Einführung der 115 richtet die Kommune neue Prozesse ein, die sich auch in komplexeren, auf Transaktionen ausgerichteten E-Government-Anwendungen bewähren können. Verzahnt die Kommune die 115 mit anderen Aktivitäten, kann sie diese Prozesse ausbauen und entstehende Synergien nutzen.

7

Effizienzgewinne durch interkommunale und Ebenen übergreifende Zusammenarbeit

Im 115-Verbund werden Vernetzung und der Austausch von Best Practice groß geschrieben. Die Teilnehmer können durch die Ebenen übergreifende Professionalisierung gewinnen: Kommunen tauschen sich untereinander aus, aber auch Bund, Länder und Kommunen sind Partner auf Augenhöhe und entwickeln gemeinsame Lösungen.

Mit Beitritt zum 115-Verbund werden Kommunen Teil einer Infrastruktur, die Bund, Länder und Kommunen gemeinsam, auf Augenhöhe und über die föderalen und Zuständigkeitsgrenzen hinweg speisen, nutzen und managen. Durch die Anwendung von anerkannten, funktionierenden 115-Standards und einem gleichen Regelwerk profitiert jede Verwaltung auch von dem Wissen der vielen Teilnehmer am 115-Verbund. Als Anwendung des IT-Planungsrats ist die 115 auch ein Eingangstor zur deutschen IT-Community auf Landes- und Bundesebene. Kommunen haben über ihre Teilnahme die Möglichkeit, sich über neue E-Government-Entwicklungen und ihren konkreten Nutzen zu informieren. Durch den verwaltungsübergreifenden Austausch spart die Kommune letztlich auch kostenintensive externe Beratung ein. Chancen für die interkommunale Zusammenarbeit bietet der



Die 115-Teilnehmerkonferenz bietet ein Forum für den Austausch über föderale Grenzen hinweg.

gemeinsame 115-Service in einem Multicenter. Die Multicenter-Kommune kann von einer höheren Auslastung profitieren. Kommunen, die sich dem Multicenter angeschlossen haben, können ihre Kleinsttelefonzentralen einsparen und gleichzeitig ihren Bürgerservice verbessern. Zwischen den 115-Servicecentern ist ein Lastenausgleich durch Anrufübernahme in Spitzenzeiten möglich; daneben beeinflusst eine gegenseitige Vertretung zu Tagesrandzeiten die Wirtschaftlichkeit von 115-Servicecentern positiv. Aber auch unabhängig von einer konkreten Kooperation profitieren Kommunen vom Wissen und Best Practice-Beispielen anderer Verbundteilnehmer. Der 115-Verbund eröffnet Raum für eine vertiefte und kostensparende Zusammenarbeit, die sich nicht in der Telefonie erschöpfen muss. Insbesondere der interkommunale Austausch in den Arbeitsgruppen des 115-Verbunds gibt wertvolle Anregungen zu einem praxisnahen Change Management auf vielen Ebenen.



Ergänzung bestehender Services im ländlichen Raum und in Ballungsräumen

Durch den qualifizierten telefonischen Zugang zu Verwaltungsleistungen bietet die 115 die Möglichkeit, trotz längerer Wege zur Verwaltung gut erreichbar zu bleiben. Dies kann in Gebieten mit sinkenden Infrastrukturangeboten von besonderer Bedeutung sein. Mit Eintritt in den 115-Verbund sichern Kommunen den Bürgerinnen und Bürgern einen vergleichbar einfachen Weg zu ihrem Leistungsangebot wie in Ballungsräumen und leisten damit einen Beitrag zur Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Deutschland. Trotz größerer Entfernungen innerhalb des Landkreises kann die 115 im Ergebnis einen verbesserten Bürgerservice bieten. So kann die Behördennummer auch die Akzeptanz für Gebietsreformen erhöhen, indem sie der Sorge um Versorgungslücken im Verwaltungsangebot entgegenwirkt.

Der einfache Zugang zu Verwaltungsleistungen über die 115 ist ein konkreter Beitrag zur Stärkung strukturschwacher Gebiete. Mit der 115 können Kommunen im ländlichen Raum ihren Bürgerinnen und Bürgern ein vergleichbares Angebot bieten wie in Ballungszentren und die Wege zur Verwaltung erleichtern.

Da Kommunen mit dem Betrieb von Service- oder Multicentern und der perspektivischen Übernahme der Beantwortung von Bürgeranfragen für nahe gelegene Ballungsräume, umliegende Kommunen oder ganze Regionen Einnahmen erzielen und Arbeitsplätze schaffen können, kann die 115 auch konkrete Beiträge zur Stärkung strukturschwächerer Gebiete leisten.

Auch für städtische Gebiete und Ballungsräume ist die Einführung der 115 von Interesse. Die Verfügbarkeit und Qualität des 115-Services kommen der Erwartungshaltung von Bürgerinnen und Bürgern entgegen. Insbesondere für Metropolregionen ist die 115 als einheitliche zentrale Nummer für Bürgeranfragen aus dem gesamten Raum identifikationsstiftend und ein hoher Imagegewinn.



Rund 80% der Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein können den 115-Service schon heute nutzen.
Quelle: Geschäftsstelle 115 in Schleswig-Holstein

9

Unterstützung bei der Bewältigung des demografischen und digitalen Wandels



Für alle, die ihren Ruhestand nicht auf dem Amt verbringen wollen.

Die 115 bleibt auch perspektivisch ein Gewinn für die deutsche Verwaltungslandschaft. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels werden vor allem ältere Personen auch langfristig den unkomplizierten telefonischen Zugang zu schätzen wissen und daher eine wichtige Nutzergruppe telefonischer Serviceangebote der öffentlichen Verwaltung bilden.

Im Wettbewerb um neue Einwohnerinnen und Einwohner können Kommunen die 115 als schnellen, unkomplizierten und einheitlichen Informationskanal anbieten.

Die 115 ist ein praktisches Instrument für Kommunen, um die Folgen des demografischen Wandels abzufedern und gleichzeitig die eigene Attraktivität im Wettbewerb um neue Einwohnerinnen und Einwohner zu sichern.

Zu erwarten ist gleichfalls, dass trotz der fortschreitenden Digitalisierung von Verwaltungsangeboten der flankierende Mensch-zu-Mensch-Kontakt auch für jüngere Generationen wichtig bleiben wird. Die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung ist gerade auch bei überzeugenden Webangeboten eine Notwendigkeit. Hier kann die 115 zukünftig als Lotse durch das digitale Angebot dienen, als Unterstützung bei weitergehenden Fragen oder als Service, um Anliegen zu spezifizieren.



Quelle: violetkaipa / shutterstock.com

Für Deutschland als migrationsreichstes Land Europas kann die 115 langfristig auch bei der Bewältigung dieser Herausforderung unterstützen. Die 115 kann als einfacher Kanal für notwendige Informationen – auch für Verwaltungsangehörige und Helfer – genutzt werden.

10 Die Marke 115 als Qualitätssiegel für die eigene Verwaltung

Für die „Kunden“ der 115 bedeutet das 115-Qualitätsmanagement Verlässlichkeit. Sie erhalten auf ihre Fragen stets eine freundliche und kompetente Auskunft. Das stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung. Die Teilnahme am 115-Verbund wird so zu einem Gütesiegel für die eigene Verwaltung.

Die Behördennummer steht für einen Service, der in Deutschland seinesgleichen sucht. Von üblichen „Hotlines“ unterscheidet sich die 115 durch ihr anspruchsvolles Serviceversprechen.

Bereits vor dem Beitritt in den 115-Verbund wird die Qualität der Auskunftserteilung kontrolliert und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicecenter regelmäßig geschult. Im Rahmen des 115-Berichtswesens wird die Einhaltung des Serviceversprechens kontinuierlich überprüft.

Die Teilnehmer am 115-Verbund haben sich auf folgendes Serviceversprechen geeinigt:

- ☑ Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- ☑ 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- ☑ 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Anruf abschließend beantwortet.
- ☑ Kann die Anfrage nicht beim ersten Kontakt abgeschlossen werden, wird dem Anrufer eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten angeboten, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.



Mit dem 115-Serviceversprechen ist das Prinzip „vom Bürger aus denken“ schon heute Realität. Das zahlt sich aus: Die Behördennummer ebnet den Weg zu erhöhter Bürgerzufriedenheit durch zeitnahe, fachlich verlässliche, aktuelle und leicht verständliche Verwaltungsinformationen und kommunikative Exzellenz. Der interne Wandel in der Verwaltungskultur, begleitet von hohen Qualitätsstandards und einem kontinuierlichen Qualitätsmanagement, trägt ebenfalls dazu bei.



10 Schritte

zu einer erfolgreichen 115-Teilnahme

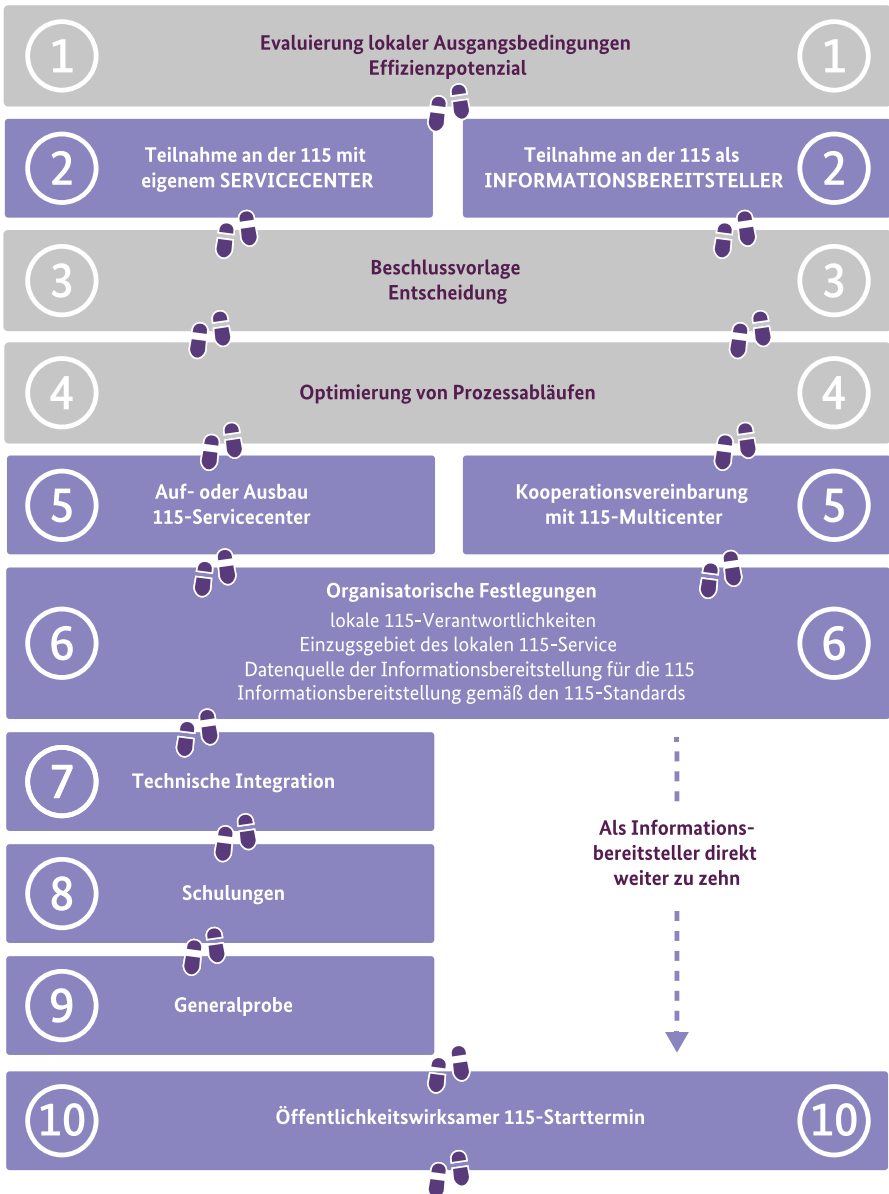
Die Teilnahme an der 115 ist allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland möglich. Bei Interesse an der Behördennummer können sich Kommunen zunächst an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115) wenden. Sowohl für den Vorbereitungs- und Entscheidungsprozess als auch für die anschließende Umsetzung hält die GK 115 Unterstützungsleistungen bereit. Dies schließt die individuelle Beratung, die Vermittlung von Experten im 115-Verbund sowie Vorlagen und weitergehende Dokumente ein.

Wie wird man 115-Teilnehmer?

Für kommunale Teilnehmer gibt es zwei Möglichkeiten, sich am 115-Verbund zu beteiligen. Entweder sie betreiben ein eigenes Servicecenter, wie viele große Kommunen. Oder sie schließen sich als Informationsbereitsteller einem Multi-Servicecenter, auch Multicenter genannt, an.

Die 115 setzt Impulse für die Optimierung der Verfahrensabläufe. Vor der Einführung der 115 ist eine Bestandsaufnahme der lokalen Ausgangsbedingungen vorzunehmen (Infrastruktur, Personal, Vermittlungszentrale, Bürgertelefon, Rufnummernmanagement, Service-Hotlines, redaktionelle Prozesse, Wissensmanagement). Insbesondere ist das Effizienzpotenzial gebündelter Servicestrukturen in einem Front Office zu ermitteln. Auf dieser Grundlage kann die Kommune entscheiden, ob sie selbst ein Servicecenter betreiben oder ein bestehendes 115-Servicecenter nutzen möchte („make or buy“). Bei einem Anschluss an ein 115-Multicenter beauftragt die beitretende Kommune dieses mit der Anrufbearbeitung und stellt dafür die Informationen bereit. Sie übernimmt dann die Kosten für die eingehenden Anrufe, was bilateral in einer Verwaltungsvereinbarung festgelegt wird. Auch ein gemeinsamer Betrieb eines Servicecenters im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit in der Region, zwischen Landkreisen und kreisangehörigen Kommunen ist denkbar.

Die Form der Teilnahme am 115-Verbund – ob als sog. Informationsbereitsteller oder mit eigenem Servicecenter – bestimmt die nachfolgenden Schritte. In beiden Fällen sind die Prozessabläufe anzupassen und organisatorische Festlegungen zu treffen.



Und dann?

Damit die 115 vor Ort erfolgreich bleibt, sind folgende Punkte zu beachten:

- ☞ Die Bedeutung der lokalen **Öffentlichkeitsarbeit** wächst mit Einführung der 115. Nur wenn sie kontinuierlich öffentlichkeitswirksam begleitet wird, etabliert sich die 115 vor Ort. Das gilt besonders für den Zeitraum um die Freischaltung der 115, ist aber auch langfristig eine wichtige Aufgabe jedes 115-Teilnehmers, zu der er sich mit seinem Beitritt verpflichtet.
- ☞ Die 115-Informationen sind auf **Aktualität** hin zu prüfen und bei Änderungen auf kommunaler Ebene zu ergänzen.
- ☞ Schließlich ist die umfassende Beobachtung des neuen Serviceangebots notwendig, um sich **kontinuierlich zu verbessern** und den Erfolg der Maßnahmen zu messen. Das interne Berichtswesen des 115-Verbundes lässt dabei wichtige Rückschlüsse auf den Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger zu.
- ☞ Jeder Teilnehmer ist zur aktiven **Mitarbeit in den Gremien** des Verbunds aufgefordert und herzlich eingeladen, um an der stetigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Angebots teilzuhaben.

Hintergrund zur Informationsbereitstellung

Jeder neue kommunale Teilnehmer stellt für das 115-Wissenmanagement Leistungsinformationen mindestens zu den sog. 115-TOP-Leistungen zur Verfügung. Hierfür ist ein standardisiertes XML-Format entwickelt worden.

Kommunen können in vielen Fällen auf Stammtexte von Bund und Ländern über vorhandene Landesredaktionssysteme zurückgreifen und um ihre kommunalen Besonderheiten ergänzen. Sofern eine beitretende Kommune bereits Leistungsinformationen in einem Landesredaktionssystem pflegt und dieses – wie meist – eine technische Schnittstelle zum 115-Wissensmanagement eingerichtet hat, verringert sich der Aufwand für den Anschluss an das 115-Wissensmanagement erheblich.



Länder, deren Redaktionssystem über eine Schnittstelle zur 115 verfügt, unterstützen dadurch sowohl die Teilnahme der Kommunen an der 115 als auch die Nutzung des Landesredaktionssystems. Stehen weder eine Landesredaktion noch eine eigene Redaktion mit entsprechender technischer Unterstützung zur Verfügung, können interessierte Kommunen mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 Lösungswege erörtern.

Der Weg über eine Landesredaktion ist aus kommunaler Sicht erheblich kostengünstiger und einfacher im Vergleich zur vollständig eigenständigen Informationsaufbereitung und -bereitstellung. Landesredaktionen erstellen und pflegen neben Informationen zu Landesleistungen auch Bestandteile der Informationen zu Leistungen, deren Ausführung auf die kommunale Ebene übertragen wurde. Da die Landesredaktionen die Aktualität der Informationen und Einhaltung der redaktionellen Standards kontinuierlich prüfen, reduziert die Nutzung der Landesredaktion auch dauerhaft den Aufwand der Kommunen.

Welche weiteren Serviceangebote können integriert werden?

Viele Kommunen entwickeln die Idee der 115 erfolgreich weiter. Ein 115-Servicecenter bietet einen einfachen Anknüpfungspunkt, um zusätzliche lokale Serviceangebote einzubeziehen. Über die Beantwortung von Bürgeranfragen hinaus lassen sich Bürgerservices bzw. Fachverfahren integrieren, so z.B. Terminvereinbarungen mit Behörden, Kraftfahrzeug-Anmeldungen, Meldung von Müll oder Straßenschäden sowie die Möglichkeit, den Wohnberechtigungsschein telefonisch auszufüllen.

Die Einführung der 115 kann neue Prozesse anstoßen und bereits bestehende Bemühungen der Kommunen flankieren. Durch die Verknüpfung mit anderen Projekten wie z.B. „115 für eine saubere Stadt“ kann dies auch zu mehr Partizipation führen, indem Bürgerinnen und Bürger zu gemeinschaftlichem Engagement aufgerufen werden.



Die 115 bietet einen einfachen Anknüpfungspunkt für die Integration zusätzlicher Serviceangebote.

Finanzierungsmöglichkeiten der 115

Mit der Umsetzung eines modernen Bürgerservice unter Einbeziehung der Behördennummer entstehen im Regelfall Investitions- und Betriebskosten, sofern ein eigenes Servicecenter genutzt werden soll. Bei einer Kooperation mit einem Multicenter fallen Kosten für die übernommenen Auskünfte an. Die Höhe der Kosten pro Anruf variiert aufgrund unterschiedlicher Kostenstrukturen und vereinbarter Servicelevels einzelfallabhängig stark. Den Ausgaben stehen jedoch Einsparungen gegenüber, die sich vor allem aus der Bündelung dezentraler Eingänge in einem Front Office und der Entlastung der Fachbereiche bei entsprechend optimierten Abläufen ergeben. Einsparungen können beim Personaleinsatz (Personalverschiebungen, verringerte Zeitaufwände, optimierter Ressourceneinsatz) und durch die Nutzung vorhandener Infrastruktur erzielt werden.

Für die erforderlichen Investitionen können in einigen Fällen Finanzmittel der Länder, Kreisumlagen oder Fördergelder herangezogen werden. So werden im 115-Verbund teilweise Ländermittel für interkommunale Kooperationen oder als Anschubfinanzierung zur Verbesserung des Bürgerservice bzw. der E-Government-Angebote eingesetzt. Daneben ist auch die anteilige Finanzierung der 115-Kontaktbearbeitungskosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit Landesmitteln denkbar. Die konkreten Möglichkeiten einer finanziellen Förderung in den Ländern sind von den jeweiligen rechtlichen und politischen Voraussetzungen abhängig.

Zudem sollten die allgemeinen Fördermöglichkeiten auf Bundes- und Landesebene geprüft werden. Eine aktuelle Übersicht bietet die Förderdatenbank des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie unter www.foerderdatenbank.de. Finanzielle Mittel für die Einführung der 115 können eventuell auch im Rahmen von Wettbewerben des Bundes und der Länder oder von Stiftungen und Unternehmen zu spezifischen Themen wie „Modernisierung der Verwaltung“ oder „Demografischer Wandel“ eingeworben werden.

Wer und was steht hinter der 115?

Die Behördennummer ist ein gelungenes Beispiel für die Ebenen übergreifende Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Verwaltungsmodernisierung. Anders als bei vielen anderen Kooperationsmodellen sind die Kommunen hier Partner auf Augenhöhe und gestalten die 115 mit Bund und Ländern paritätisch und gemeinsam. Die 115 ist eine Anwendung des IT-Planungsrats; Bund und teilnehmende Länder tragen gemeinsam die Kosten für die zentralen Komponenten, zu denen auch das 115-Wissensmanagement und der Netzbetrieb der 115 zählen. Die Kommunen beteiligen sich am 115-Verbund über die Finanzierung der örtlichen Infrastruktur. Ein Lenkungsausschuss und eine zentrale Arbeitsgruppe mit Vertretern aus Bund, Ländern und Kommunen regeln und steuern die wesentlichen Angelegenheiten des 115-Verbundes. Die GK 115 übernimmt die anfallenden Managementaufgaben.



Über 470 Kommunen, 12 Länder und die gesamte Bundesverwaltung stehen für den 115-Service.

Die 115 ist ein Baustein in der deutschen E-Government-Landschaft und zugleich ein Paradebeispiel für praktisch gelebtes E-Government. Hinter dem einfachen Zugangskanal 115 verbirgt sich zum einen eine komplexe, zentral zur Verfügung gestellte technische Infrastruktur, die Bund, Länder und Kommunen gemeinsam managen und nutzen. Zum anderen steht hinter der 115 eine sehr große Anzahl an Informationen, die im Zusammenspiel von allen beteiligten Akteuren nach festgelegten Grundsätzen standardisiert aufbereitet wurden. Diejenigen Länder, die die 115 als Bestandteil eines ganzheitlichen E-Governments betrachten, machen das E-Government-Angebot für Bürgerinnen und Bürger noch attraktiver.

115-Ansprechpartner

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115)

Die GK 115 ist im Bundesministerium des Innern angesiedelt. Sie setzt die Steuerung des 115-Regelbetriebs nach den Vorgaben der Gremien des 115-Verbundes um. Die GK 115 stellt die zentrale technische Infrastruktur bereit, unterstützt Maßnahmen der Partnergewinnung und führt das Qualitätsmanagement sowie zentrale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit durch. Die Kontaktdaten der GK 115 finden Sie im Impressum.

Landesansprechpartner und kommunale Referenzen

Die Landesebene nimmt eine zentrale Rolle für den Betrieb der 115 und in vielen Fällen auch für die Gewinnung neuer Partner für den 115-Verbund bzw. für die landesweite Erreichbarkeit der 115 wahr. Durch den Anschluss der Landesverwaltungen und die Bereitstellung von Informationen im 115-Wissensmanagement erfüllen die Länder ihren Beitrag zum 115-Service: Sie finanzieren gemeinsam mit dem Bund die zentrale Infrastruktur. Die Landesansprechpartner unterstützen den 115-Verbund häufig mit Informationen für die Kommunen. Die Kontaktdaten der aktuellen Landesansprechpartner finden Sie unter www.115.de.

Auf der Webseite finden Sie auch eine Übersicht über alle aktuellen kommunalen Teilnehmer. Dort wird quartalsweise eine aktuelle Übersichtskarte zur Erreichbarkeit der 115 bereitgestellt.

Informationsangebote

Die Internetseite www.115.de enthält weiterführende Informationen zur 115 sowie aktuelle Meldungen aus dem 115-Verbund. Die 115 ist ebenfalls im sozialen Netzwerk Facebook aktiv unter www.facebook.com/115.WirLiebenFragen.

Zahlreiche Informationsbroschüren und Flyer informieren Sie über die 115. Diese können auf der Internetseite www.115.de heruntergeladen oder beim Publikationsservice der Bundesregierung (www.bundesregierung.de) als Druck kostenfrei bestellt werden. Für einen Überblick über die 115 eignen sich:

- ☑ Informationsbroschüre:
Einheitliche Behördennummer 115 (40 Seiten)
- ☑ Flyer:
Behördennummer 115 – Ihr kurzer Draht zum Amt (6 Seiten)
- ☑ Flyer:
115-Gebärdentelefon (6 Seiten)



Impressum

Herausgeberin:
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
im Bundesministerium des Innern
Referat O 8
Alt-Moabit 140
10557 Berlin

Telefon: 030 18681-12535
Fax: 030 18681-12653
E-Mail: 115@bmi.bund.de
Internet: www.115.de

Gestaltung: Fink & Fuchs Public Relations AG, Wiesbaden
Druckerei: Silber Druck oHG, Niestetal

Artikel-Nr: BMI16004
Bildquellen: Titel BMI/ Rickel
BMI, Seite 4, 7, 8, 13, 15, 17, 21, 22, 23, 25, 26 und 27

Stand: Juni 2016