

## **Antrag**

**der Abg. Daniel Karrais u. a. FDP/DVP**

**und**

## **Stellungnahme**

**des Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration**

### **Die Behördennummer 115 in Baden-Württemberg**

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,

1. ob der Landesregierung die Ausgestaltung des Service-Centers der Behördennummer 115 in anderen Bundesländern wie beispielsweise in Hessen bekannt ist und ob sie es in Erwägung zieht, eine solche Ausweitung für das Bürgertelefon in Baden-Württemberg vorzunehmen;
2. wie viele Kommunen derzeit Teil des Service-Centers der Behördennummer 115 in Baden-Württemberg sind;
3. wie sich die Zahl der Anrufe über die Behördennummer 115 seit dem 1. Januar 2016 entwickelt hat;
4. wie viel Personalstellen für die Beantwortung der Anfragen über die Behördennummer 115 veranschlagt werden;
5. wie die Landesregierung den Bekanntheitsgrad der Behördennummer 115 bei den Bürgerinnen und Bürger bewertet und ob sie plant, den Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung zu erhöhen (unter Angabe der finanziellen Mittel und Maßnahmen);
6. inwiefern es eine Zielsetzung gibt, wie viele Fragen sofort beantwortet werden sollen, nach welcher Wartezeit die Anfragen beantwortet sein sollen und inwieweit diese Zielsetzung eingehalten wird;
7. inwieweit die Zielsetzung, einen Anruf, sofern der jeweilige Service-Mitarbeiter die Frage nicht sofort beantworten kann, innerhalb von 24 Stunden zu beantworten, erreicht oder nicht erreicht wird;

8. ob die Landesregierung es in Erwägung zieht, in die Behördennummer zu investieren und das Angebot auszuweiten und wenn ja, welchen Betrag sie dafür aufwenden will;
9. inwieweit die (vgl. Drucksache 16/3482, Frage 1) „ergänzende Funktion“ der Dienstleistungsportale und -angebote auf höherer Ebene, wie das Portal „service-bw“ oder die Behördennummer 115, im Rahmen einer die Kommunalverwaltungen verpflichtenden Mindestpräsenz erreicht und inwiefern diese genutzt wird;
10. wie hoch die Mindestpräsenz von Dienstleistungsportalen in Kommunalverwaltungen nach § 3 Absatz 1 in Verbindung mit § 15 Absatz 3 des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg – EGovG BW sein muss;
11. inwiefern die Kommunalverwaltungen ihr Angebot an Online-Diensten durch Nutzung von „service-bw“ tatsächlich „in steigender Zahl intensivieren“ (vgl. Drucksache 16/3482, Frage 1) und wie diese Entwicklung in Zahlen ausgedrückt nachvollziehbar ist/dargestellt werden kann.

04.12.2019

Karrais, Dr. Goll, Dr. Rülke, Haußmann, Dr. Timm Kern, Weinmann,  
Brauer, Hoher, Reich-Gutjahr, Dr. Schweickert FDP/DVP

#### Begründung

Mit der Behördennummer 115 erhält man in Deutschland einen direkten Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung. Der Pilotbetrieb der Telefon-Rufnummer 115, auch Bürgerhotline genannt, startete am 24. März 2009 in Modellregionen. Am 14. April 2011 wurde der Regelbetrieb aufgenommen. Unter der Kurznummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Gemeinden sowie von Landes- und Bundesbehörden vernetzt, sodass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen – zum Beispiel Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc. – alle unter dieser Nummer erbeten werden können. In Baden-Württemberg kann man in allen Kommunen die Nummer erreichen, allerdings bekommt man nur in wenigen Kommunen Auskünfte zu Leistungen der Kommune. Der Antrag möchte diesen Aspekt weiter beleuchten und bezieht sich ebenfalls auf die Beantwortung der Großen Anfrage der FDP/DVP-Fraktion, Drucksache 16/3482 – Die Verbreitung von digitalen Serviceportalen auf dem Weg zum flächendeckenden E-Government.

## Stellungnahme

Mit Schreiben vom 7. Januar 2020 Nr. IM5-0141.5-3/4 nimmt das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,*

*1. ob der Landesregierung die Ausgestaltung des Service-Centers der Behördennummer 115 in anderen Bundesländern wie beispielsweise in Hessen bekannt ist und ob sie es in Erwägung zieht, eine solche Ausweitung für das Bürgertelefon in Baden-Württemberg vorzunehmen;*

Zu 1.:

Der Landesregierung ist die Ausgestaltung des Service-Centers der Behördennummer 115 in anderen Ländern und auch in Hessen bekannt. In den Gremien der Behördennummer 115 findet dazu ein Austausch statt. Die Landesregierung achtet die Selbstverwaltungshoheit der Kommunen und sieht daher von einem oder mehreren zentralen, vom Land determinierten 115-Service-Centern ab.

Ob eine Kommune dem 115-Verbund beitrifft, entscheidet die jeweilige Kommune selbstständig. Das Land ist selbst dem 115-Verbund beigetreten und unterstützt die dem Verbund beigetretenen Kommunen. So können die Kommunen über das Dienstleistungsportal service-bw die für das 115-Wissensmanagement erforderlichen Leistungsberichte auf Basis der in service-bw bereitgestellten standardisierten Leistungsbeschreibungen und Behördendaten generieren, spezifisch ergänzen und gebündelt an die zentrale 115-Wissensmanagement-Infrastruktur übermitteln. Das Land finanziert ferner den auf Baden-Württemberg entfallenden Anteil der Kosten für die zentrale 115-Infrastruktur und die Geschäftsstelle 115.

*2. wie viele Kommunen derzeit Teil des Service-Centers der Behördennummer 115 in Baden-Württemberg sind;*

Zu 2.:

In Baden-Württemberg haben sich bisher 110 Kommunen (Stand 15. Dezember 2019) dem 115-Verbund angeschlossen. Die Kommunen entscheiden selbst, ob sie ein eigenes Service-Center einrichten oder die Dienste eines anderen Service-Centers nutzen. Aktuell sind die folgenden 115-Service-Center in Betrieb:

- Landeshauptstadt Stuttgart
- Landkreis Bodenseekreis
- Landkreis Rastatt
- Stadt Freiburg im Breisgau
- Stadt Heidelberg
- Stadt Karlsruhe
- Stadt Mannheim

Über 40 kreisangehörige Städte und Gemeinden des Rhein-Neckar-Kreises nutzen als Teil der Metropolregion Rhein-Neckar die Dienste des Service-Centers der Stadt Ludwigshafen in Rheinland-Pfalz.

Das Land Baden-Württemberg beteiligt sich an der Pilotierung der sogenannten 115-Basisabdeckung. 115-Anrufe werden damit seit Mai 2018 auch aus in Baden-Württemberg zuvor unversorgten Gebieten entgegengenommen. Auskünfte werden für Anliegen aus unversorgten Gebieten aus dem in service-bw bereitgestellten Informationsbestand erteilt. Das Land hat dazu mit der Stadt Karlsruhe eine Vereinbarung getroffen. Das Service-Center Karlsruhe leistet für ganz Baden-Württemberg die landesweite Basisabdeckung.

3. wie sich die Zahl der Anrufe über die Behördennummer 115 seit dem 1. Januar 2016 entwickelt hat;

Zu 3.:

Die Zahl der Anrufe über die Behördennummer 115 hat sich wie folgt entwickelt (Angaben für Deutschland, Daten für Baden-Württemberg liegen nicht vor):

	2016	2017	2018	2019
Anrufe aus Gebieten, in denen die 115 erreichbar ist (Mo.–Fr., 08.00–18.00 Uhr)	3.173.621	3.374.326	4.357.872	4.496.714*

\* für das Gesamtjahr ausgehend vom Stand 30. November 2019 hochgerechnet

4. wie viel Personalstellen für die Beantwortung der Anfragen über die Behördennummer 115 veranschlagt werden;

Zu 4.:

Der Landesregierung liegen keine Daten vor, die Auskunft darüber geben, wie viele Stellen in den 115-Service-Centern zu veranschlagen sind. Für die Basisabdeckung Baden-Württemberg hat die Stadt Karlsruhe in ihrem Service-Center 0,8 Personalstellen zur Bewältigung von jährlich rund 10.000 115-Anrufen bereitgestellt.

5. wie die Landesregierung den Bekanntheitsgrad der Behördennummer 115 bei den Bürgerinnen und Bürger bewertet und ob sie plant, den Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung zu erhöhen (unter Angabe der finanziellen Mittel und Maßnahmen);

Zu 5.:

Die letzte repräsentative Allensbach-Umfrage zum Bekanntheitsgrad der Behördennummer 115 datiert von Februar 2019. Danach haben 44 Prozent der deutschen Bevölkerung schon einmal von der Behördennummer gehört. 36 Prozent gaben an, dass ihnen die 115 konkret bekannt ist. Das entspricht einem Zuwachs von rund acht Prozentpunkten gegenüber der Umfrage im Oktober 2017.

In Baden-Württemberg haben 45 Prozent der Befragten von einer Behördennummer gehört, 35 Prozent wissen konkret, dass es die 115 gibt. Im Zeitverlauf gibt es in Baden-Württemberg folgende Werte für die Bekanntheit einer Behördennummer: 25 Prozent (Dezember 2012), 31 Prozent (Januar 2016), 30 Prozent (Oktober 2017) und 45 Prozent (Februar 2019).

Die am 115-Verbund teilnehmenden Kommunen betreiben 115-Marketing in Eigenregie. Dies geschieht z. B. durch die Verteilung von Broschüren und Flyern, Plakatierungsaktionen, Werbung auf Bussen oder Straßenbahnen, Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Messen sowie Freistempelabdrucke von Frankiermaschinen.

Die Landesregierung plant derzeit keine zentralen Marketingaktivitäten für die Behördennummer 115.

6. inwiefern es eine Zielsetzung gibt, wie viele Fragen sofort beantwortet werden sollen, nach welcher Wartezeit die Anfragen beantwortet sein sollen und inwiefern diese Zielsetzung eingehalten wird;

Zu 6.:

Die Serviceversprechen für die Behördennummer 115 sind bundesweit einheitlich geregelt. Die Behördennummer 115 soll von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar sein. Dieses Ziel wird erreicht. Sollte ein Service-Center

ausfallen, werden dort eingehende Anrufe automatisch auf ein anderes 115-Service-Center umgeleitet.

75 Prozent der 115-Anrufe sollen aus Kundensicht innerhalb von 30 Sekunden von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter des Service-Centers angenommen werden. Seit drei Jahren wird dieser Sollwert über den gesamten 115-Verbund hinweg nicht erreicht. Im letzten vorliegenden Berichtsmonat September 2019 lag die Quote bei 54 Prozent. Die Ursachen für die Unterschreitung (beispielsweise steigendes Anrufvolumen bei gleicher Personalsituation, tendenziell längere Gesprächszeiten) und mögliche Lösungsansätze wurden im 115-Verbund intensiv erörtert. Konsens bestand darüber, dass die derzeitige Ausgestaltung des Serviceversprechens nicht mehr zu den aktuellen Rahmenbedingungen passt und den prioritären Wachstumskurs der 115 erschwert. Am 18. Dezember 2019 stimmte der Lenkungsausschuss 115 daher dem Entwurf eines neugestalteten 115-Serviceversprechens und seiner Umsetzung im 115-Verbund zum 1. Januar 2020 zu. Das Serviceversprechen wird künftig in eine externe und interne Dimension unterteilt. Während in der externen Dimension neben den Mindestservicezeiten qualitative Merkmale in den Fokus rücken, sollen nach innen weiterhin quantitative Kenngrößen das Qualitätsversprechen nachhalten. Die zeitliche Dimension der Servicequalität soll zukünftig über einen durchschnittlichen Wartezeitwert abgebildet werden.

65 Prozent der 115-Anrufe sollen beim ersten Kontakt beantwortet bzw. fallabschließend bearbeitet werden. Dieser Sollwert für die Fallabschlussquote wird regelmäßig deutlich übererfüllt. Im letzten Berichtsmonat September 2019 wurde beispielsweise eine Quote von über 83 Prozent erreicht.

*7. inwieweit die Zielsetzung, einen Anruf, sofern der jeweilige Service-Mitarbeiter die Frage nicht sofort beantworten kann, innerhalb von 24 Stunden zu beantworten, erreicht oder nicht erreicht wird;*

Zu 7.:

Die Einhaltung dieses Serviceversprechens konnte bisher nicht valide nachgewiesen werden. Das liegt vor allem an den unterschiedlichen Organisationsstrukturen der 115-Teilnehmer. Im Rahmen der Neukonzeption des Serviceversprechens wurde die Verpflichtung zur Rückmeldung binnen 24 Stunden in der internen Dimension geschärft und an den Möglichkeiten der Kennzahlenerhebung ausgerichtet. Die entsprechenden Kennzahlen werden im Laufe des Jahres 2020 festgelegt und danach zum Einsatz kommen.

*8. ob die Landesregierung es in Erwägung zieht, in die Behördennummer zu investieren und das Angebot auszuweiten und wenn ja, welchen Betrag sie dafür aufwenden will;*

Zu 8.:

Eine aussagekräftige Evaluation des Pilotbetriebs der bundesweiten 115-Basisabdeckung ist erst nach einer ausreichend langen Laufzeit möglich. Daher wurde der Pilotbetrieb jüngst bis 2021 verlängert. Für Auskünfte über Verwaltungsleistungen, die in der Vollzugshoheit der Kommunen liegen, sind die Kommunen selbst verantwortlich. Diese bilden den Löwenanteil der Arbeit der 115-Service-Center. Über die Finanzierung der laufenden Aufwände für zentrale Maßnahmen (siehe auch Antwort zu Frage 9) hinaus plant die Landesregierung derzeit keine Investitionen in die Behördennummer 115. Eine neuerliche Bewertung kann nach der Evaluation des Pilotbetriebs der 115-Basisabdeckung erfolgen.

9. *inwieweit die (vgl. Drucksache 16/3482, Frage 1) „ergänzende Funktion“ der Dienstleistungsportale und -angebote auf höherer Ebene, wie das Portal „service-bw“ oder die Behördennummer 115, im Rahmen einer die Kommunalverwaltungen verpflichtenden Mindestpräsenz erreicht und inwiefern diese genutzt wird;*

Zu 9.:

Die Mindestpräsenz der Behörden im Portal „service-bw“ (§ 3 Absatz 1 in Verbindung mit § 15 Absatz 3 des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg – EGovG BW) umfasst folgende Informationen:

- Informationen über die Aufgaben
- Anschrift
- Geschäftszeiten
- postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeiten

Diese Angaben werden von den jeweiligen Behörden selbstständig und eigenverantwortlich zur Verfügung gestellt. Es besteht für Kommunalverwaltungen keine Verpflichtung, weitere Angaben in das Portal service-bw einzupflegen.

10. *wie hoch die Mindestpräsenz von Dienstleistungsportalen in Kommunalverwaltungen nach § 3 Absatz 1 in Verbindung mit § 15 Absatz 3 des E-Government-Gesetzes Baden-Württemberg – EGovG BW sein muss;*

Zu 10.:

Das Dienstleistungsportal des Landes im Sinne des § 15 EGovG BW ist das Portal „service-bw“.

Die Verpflichtungen, die die Kommunalverwaltungen nach § 3 Absatz 1 EGovG BW erfüllen müssen, sind in dieser Regelung abschließend beschrieben. Verschiedene Grade einer Mindestpräsenz bestehen nicht.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 9 verwiesen.

11. *inwiefern die Kommunalverwaltungen ihr Angebot an Online-Diensten durch Nutzung von „service-bw“ tatsächlich „in steigender Zahl intensivieren“ (vgl. Drucksache 16/3482, Frage 1) und wie diese Entwicklung in Zahlen ausgedrückt nachvollziehbar ist/dargestellt werden kann.*

Zu 11.:

Erste digitale Verwaltungsleistungen sind als Beta-Version für einzelne Kommunen testweise online. Dazu gehören u. a. die folgenden Leistungen:

- Abmeldung ins Ausland
- Bewohnerparkausweis
- Plakatierung Sondernutzung
- Wohnungsgeberbestätigung
- Hund an- und abmelden sowie Verlustmeldung der Steuermarke
- Meldebescheinigung

Das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration strebt an, diese ersten digitalen Leistungen in Form von Standardprozessen auf service-bw zu Beginn des Jahres 2020 allen in Baden-Württemberg jeweils zuständigen Kreisen, Städten und Gemeinden zur Nachnutzung zur Verfügung zu stellen.

Die Digitalisierung einer ganzen Reihe weiterer Verwaltungsleistungen ist in Arbeit; diese sollen 2020 Schritt für Schritt nach Fertigstellung ebenfalls allen in Baden-Württemberg jeweils zuständigen Kreisen, Städten und Gemeinden zur Nutzung bereitstehen. Dazu werden aus heutiger Sicht u. a. die folgenden Leistungen gehören:

- Personenbeförderungsschein (OZG-Labor Baden-Württemberg)
- Parkerleichterung für Menschen mit schweren Behinderungen
- Wohnsitzauflage ändern (Aufenthaltstitel)
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- Hilfe zum Lebensunterhalt
- Personenstandsurkunden (Geburtsurkunde, Eheurkunde)
- Feststellung einer Behinderung (Schwerbehindertenausweis)
- SEPA-Lastschrift
- Sondernutzung Straße (z. B. Aufstellen von Containern; ohne verkehrsrechtliche Anordnung)
- Wohngeld (Mietzuschuss beantragen)

Valide statistische Angaben zur Zahl der den Kommunen bereitgestellten und von diesen aktivierten Standardprozessen auf service-bw werden frühestens am Ende der demnächst beginnenden Anlaufphase möglich sein. Erfahrungswerte, beispielsweise aus anderen Flächenländern, wie lange diese Anlaufphase tatsächlich dauern wird, liegen wegen des innovativen baden-württembergischen Ansatzes nicht vor.

In Vertretung

Krebs

Ministerialdirektor