

---

---

## BESCHLUSSVORLAGE

(Nr. 0096/2022)

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung
Kreisausschuss	28.03.2022	öffentlich

### Weiterentwicklung des Servicecenters 115

---

---

### BESCHLUSSVORSCHLAG:

Der Kreisausschuss stimmt der Erhöhung der Personalstärke des gemeinsamen Servicecenters 115 der Stadt Trier und des Landkreises Trier-Saarburg auf bis zu 15 Vollzeitstellen als Abrechnungsgrundlage zu.

### Sachdarstellung:

Das gemeinsame Servicecenter 115 für die Stadt Trier und den Landkreis Trier-Saarburg wird von der Stadtverwaltung Trier betrieben. Die Stadtverwaltung Trier übernimmt den Telefonservice für die Kreisverwaltung Trier-Saarburg gegen Erstattung der Kosten. Einzelheiten regelt eine Zweckvereinbarung aus dem Jahr 2013. Gemäß § 5 wird der Personalbedarf einvernehmlich zwischen den Vertragsparteien abgestimmt. Durch Beschluss des Kreisausschusses vom 26.09.2016 wurde eine Personalstärke des Servicecenters von insgesamt 9,5 Stellen als Abrechnungsgrundlage anerkannt.

Das Anrufvolumen hat in den vergangenen beiden Jahren erheblich zugenommen. Das angestrebte Serviceniveau kann mit dem derzeitigen Personal nicht gewährleistet werden. Die Stadtverwaltung Trier sieht daher vor, die Personalausstattung des Servicecenters dauerhaft auf bis zu 15 Vollzeitäquivalente zu erhöhen. Der Kreisausschuss hatte bereits im Rahmen der Sitzung am 14.02.2022 über die Weiterentwicklung des Servicecenters 115 beraten, eine Entscheidung jedoch vertagt. Zur Vermeidung von Wiederholungen wird insoweit auf die Vorlage Nr. 0050/2022 sowie die Beratung am 14.02.2022 verwiesen.

Zur weiteren Information waren die Vorsitzenden der Kreistagsfraktionen am 08.03.2022 ins Servicecenter eingeladen und konnten so einen Eindruck von der Arbeit vor Ort gewinnen. Hierbei wurden verschiedene Aspekte der Dienstleistungen

des Servicecenters erörtert sowie ergänzende Datengrundlagen (vgl. Anlagen) vorgestellt. Eine der zentralen Dienstleistungen, die das Servicecenter sowohl für die Stadt Trier als auch den Landkreis Trier-Saarburg übernimmt, ist die Pflege einer Wissensdatenbank. Für den Landkreis Trier-Saarburg sind dort zwischenzeitlich über 600 Leistungen mit entsprechenden Informationen und Erläuterungen enthalten, auf die das in der Telefonie eingesetzte Personal zur Beantwortung der Anrufe zurückgreift. Die Wissensdatenbank spielt im Zusammenhang mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) eine wesentliche Rolle, da ein Großteil der Inhalte der Datenbank über den Portalverbund des Landes Rheinland-Pfalz auch im Internet verfügbar sind (<https://bus.rlp.de/>). Zur Bereitstellung dieser Daten ist die Kreisverwaltung gesetzlich verpflichtet. In der weiteren Umsetzung des OZG werden über den Portalverbund auch sämtliche Online-Leistungen angeboten. Im diesem Zusammenhang wird nochmals darauf verwiesen, dass der Behördennummer 115 im Zuge der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen eine sogenannte Lotsenfunktion zukommen wird.

Schließlich bestehen zur Erhöhung des Personalumfangs für die Weiterentwicklung des Servicecenters im Grunde keine Alternativen. Das gemeinsame Servicecenter wird ganzjährig werktags zwischen 7 Uhr und 18 Uhr betrieben und stellt die telefonische Beantwortung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger für die Kreisverwaltung in dieser Zeit sicher. Aus Sicht der Verwaltung ist weder der gänzliche Ausstieg aus dem 115-Verbund noch der Betrieb eines eigenen Servicecenters 115 für den Landkreis zielführend.

Bei einem gänzlichen Ausstieg müsste für die Kreisverwaltung zumindest eine Telefonzentrale (für die Rufnummer 715-0) eingerichtet werden, die ankommende Anrufe intern weiterleitet. In diesem Fall würde einerseits entsprechendes Personal für eine Telefonzentrale benötigt; andererseits müssten die Fachabteilungen diese Anrufe beantworten. Dieser zusätzliche Aufwand würde zu weiteren Personalbedarfen in den Fachabteilungen führen. Darüber hinaus wäre die Kreisverwaltung in diesem Fall nicht mehr über die 115 erreichbar bzw. könnten Bürgerinnen und Bürger über diesen Weg keine Informationen zur Kreisverwaltung erhalten.

Auch im Falle eines eigenen Servicecenters des Kreises im 115-Verbund müsste durch die Kreisverwaltung entsprechendes Personal einschließlich Raum- und Sachressourcen vorgehalten werden. Neben ausreichend Telefonie-Personal müssten Führungsanteile sowie Personal für die oben skizzierte Wissensdatenbank, die im Rahmen des OZG ohnehin vorgehalten werden muss, berücksichtigt werden.

In der Vergangenheit lag der Anteil der Kosten des Kreises für das gemeinsame Servicecenter mit der Stadt Trier durchschnittlich bei rund 25% bis maximal knapp 30%. Bei der vorgeschlagenen Aufstockung des Servicecenters auf höchstens 15 Vollzeitkräfte (einschl. Führung und Wissensmanagement) wären rechnerisch somit rund 4 Vollzeitkräfte für den Landkreis Trier-Saarburg tätig. Mit dieser Personalausstattung könnte die Kreisverwaltung im Falle eines Ausstiegs aus dem gemeinsamen Servicecenter nicht das gleiche Serviceniveau anbieten, wie bei einem Verbleib im gemeinsamen Servicecenter. Hier gilt es aus Sicht der Verwaltung auch weiterhin die Synergien zu nutzen und die interkommunale Zusammenarbeit fortzusetzen.

Der Leiter des Servicecenters, Herr Karl-Heinz Hochscheidt, nimmt an der Sitzung am 28.03.2022 teil und steht für Fragen zur Verfügung.

**Anlagen:**

Anrufe nach Wochentag und Anrufzeit

Personalbedarf Telefonie nach Servicestunden

Liste Anliegen der Anrufe für die Kreisverwaltung