

TOP 20

**DIE LINKE.**  
KREISVERBAND PEINE

**Wolfgang Lächelt**  
Kreistagsabgeordneter

Knippelkuhle 17  
31246 Lahstedt

Telefon 05172 / 370 380

wolfganglaechelt@dielinke-peine.de

www.die-linke-peine.de

DIE LINKE, Wolfgang Lächelt, Knippelkuhle 17 31246 Lahstedt

**Landkreis Peine**  
Herrn Landrat  
Franz Einhaus

Postfach 1360  
31203 Peine

Sehr geehrter Herr Landrat Einhaus,

Antrag für den Kreistag am 19.09.2012  
Antragsteller: Wolfgang Lächelt

**der Kreistag möge am 19.09.2012 beschließen:**

**Einführung eines Sozialtickets für den ÖPNV im Verbundtarif Region Braunschweig (VRB)**

Der Kreistag des Landkreises Peine fordert den **Zweckverband Großraum Braunschweig** auf, mit den Verkehrsunternehmen ein entsprechendes Konzept im Rahmen des existierenden Verbundtarifs zu entwickeln.

Das Sozialticket soll ein gleitendes Monats- und ein Einzelticket umfassen und für LeistungsbezieherInnen von Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld nach dem SGB II (§19 Abs.1) von laufenden Leistungen nach dem SGB XII, dem AsylbLG sowie von laufender ergänzender Hilfe zum Lebensunterhalt und Hilfe zur Pflege nach dem Bundesversorgungsgesetz (BVG) gelten. Ferner soll geprüft werden, inwiefern eine Ausdehnung auf Personen mit geringem Einkommen, Einkommenslose, Erwerbsunfähige ohne Leistungsbezug möglich ist.

Der Preis für das Sozialticket muss sich an dem im ALG-II-Regelsatz für Mobilität vorgesehen Budget orientieren und sollte als gleitendes Monatsticket deshalb nicht mehr als 15,00 Euro kosten.

**Begründung:**

Mobilität muss für jeden und jede bezahlbar sein. Im Gebiet des Verbundtarifs Region Braunschweig (VRB) leben allein rund 88.000 Menschen von Ansprüchen aus dem SGB II (Stand: Dezember 2011). Im Hartz-IV-Regelsatz sind für einen Erwachsenen monatlich 18,41 Euro für Mobilität enthalten. Eine Monatskarte kostet jedoch zwischen 57,00 und 128,50 Euro und im Abo zwischen 47,50 und 107 Euro und ist damit für viele einkommensschwache Haushalte nicht finanzierbar. Bei den derzeitigen Tarifen können aus dem Mobilitätsanteil im Regelsatz lediglich wenige Tageskarten oder Einzelfahrscheine finanziert werden.

In zahlreichen Regionen Deutschlands haben Kommunen und Verkehrsbetriebe gute Erfahrungen mit der Einführung eines Sozialtickets gemacht. Daran sollte sich unsere Region orientieren.

Ein mögliches Modell wäre die Einführung eines regionsweiten sozialen Monatstickets für 15 Euro. Zusätzlich sollte auch bei Einzelfahrten sowie für Kinder und Jugendliche im Alter von 6 bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres ein deutlich reduziertes Sozialticket angeboten werden.

Das Angebot sollte unbürokratisch und stigmatisierungsfrei erhältlich sein. Beispielsweise könnten Personen mit Anspruch auf ein Sozialticket über das Jobcenter, den Landkreis bzw. die kreisfreie Stadt oder ggf. ihre Heimatgemeinde automatisch eine Berechtigungskarte für das VRB-Sozialticket erhalten. Mit diesem könnten sie an allen üblichen Verkaufsstellen reduzierte Einzelfahrkarten und eine Monatskarte erwerben, deren Laufzeit - nachgewiesen durch Stempel oder Ausdruck - am 1. Tag der Nutzung beginnt („gleitendes Monatsticket“). Die Gültigkeit sollte den gesamten VRB-Bereich umfassen.

Die Einführung eines regionsweiten Sozialtickets im Zweckverband Region Braunschweig (ZGB) führt nicht zwangsläufig zu höheren Zuschüssen oder Einnahmeausfällen für die öffentliche Hand. Im Gegenteil: Ein attraktives Sozialticket kann zu einer deutlich erhöhten Nachfrage der Nahverkehrsangebote führen und so die Einnahmen der Verkehrsbetriebe erhöhen. Studien haben dies belegt.

In Köln beispielsweise konnten die öffentlichen Subventionen deutlich gesenkt werden. In Dortmund konnte während eines zweijährigen Modellversuchs mit einem Sozialticket zum Preis von 15 € monatlich eine Steigerung des Fahrgastvolumens um 10 Prozent ausgemacht werden, die eindeutig auf das kommunale Sozialticket zurückzuführen war. Dies wurde als eindrucksvoller Beleg gewertet, welcher riesiger – aber eben nicht zahlungskräftiger - Mobilitätsbedarf bei Hartz-IV-EmpfängerInnen und anderen finanzschwachen Bevölkerungsgruppen besteht. Auch in der Region Hannover sind die Kosten deutlich hinter den Erwartungen zurückgeblieben und es kam zu einer Vervielfachung der Einnahmen aus dem Verkauf von Sozialtickets – die jedoch nur als Tagestickets vergeben wurden. Durch den großen Erfolg werden nun Monatskarten eingeführt.

Mit freundlichen Grüßen



Wolfgang Lächelt

30.08.2012



# D115

CDU-Antrag vom 07.06.2012

Prüfung der Voraussetzungen  
für die Einführung und Beteiligung  
an der zentralen  
Behördenrufnummer 115



# D115-Teilnehmer

282 Kommunen

12 Länder

88 Bundesbehörden

in Niedersachsen:

Landkreis Helmstedt

Stadt Oldenburg

Stadt Wolfsburg

Gemeinde Ganderkesee



# Das 115 Serviceversprechen

- Die D115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar
- 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiter/in oder einen Mitarbeiter angenommen
- 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf

Auszug aus: [www.d115.de](http://www.d115.de)



# Voraussetzungen

Telefonzentrale



Servicecenter



D115



# Vorteile der D115

- eigenständige Abarbeitung der Anliegen
- mit kompetenter Beratung
- Zusatzfunktionen, die bisher nicht realisiert worden sind (z. B. Bürgertelefon, zentrale Servicestelle)
  - Serviceverbesserung
  - Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit



Bei Einschränkung der Erreichbarkeit eines Fachdienstes (z. B. aufgrund einer internen Fortbildung oder aufgrund eines erhöhten Arbeitsaufkommens durch gesetzliche Änderungen) bleibt die telefonische Erreichbarkeit für die Bürger auf jeden Fall gewährleistet, weil es keine Durchwahlnummern mehr gibt und alle Anrufe zentral beim Servicecenter /D115 ankommen!



# Aufteilung der Anrufe

(Erfahrungswerte D115-Servicecenters)

30 % Landkreisangelegenheiten

70 % Gemeindeangelegenheiten



# Top-Leistungen der Kommunen

Ranking	Leistung	Zuständigkeit
1	Personalausweis beantragen	Gemeinde
2	Melderegisterauskunft einholen	Gemeinde
3	Kraftfahrzeug anmelden	Landkreis
4	Kraftfahrzeug ummelden	Landkreis
5	Reisepass beantragen	Gemeinde
6	Wohnsitz ummelden	Gemeinde
7	Wohngeld beantragen	Landkreis / Gemeinde
8	Kinderreisepass beantragen	Gemeinde
9	Eheschließung anmelden	Gemeinde
10	Gewerbe anmelden	Gemeinde



# Interkommunale Zusammenarbeit

Bereitschaft der Gemeinden  
zur Zusammenarbeit vorhanden?



# (mögliche) Organisationsformen:

- a) Aufbau + Betrieb durch den Landkreis
- b) Auskunftserteilung durch ein bereits bestehendes D115-Servicecenter
- c) Errichtung eines sog. „Virtuellen Servicecenters“, Gemeinden + Landkreis stellen Ressourcen an unterschiedlichen Orten, die zentral gesteuert werden



# Erforderliche Mitarbeiter/innen:

(vorsichtige Schätzung aufgrund Erfahrungen  
anderer Servicecenter!)

Mitarbeiter/innen (MA) für Telefondienst

MA für Wissensmanagement

MA für Training und Fortbildung

mindestens: ca. (!) 15 – 20 Stellen



# Wissensmanagement

- Umfangreiches Wissensmanagement für qualifizierte Auskunftserteilung unbedingt erforderlich
  - Informationen aus dem Behörden- und Unternehmens-Service (BUS) als Grundlage
    - Erweiterung um Zusatzinformationen zwingend erforderlich
- Fortschreibung und Datenpflege extrem wichtig



# Erforderliche Ressourcen

**Räume / Gebäude**

**Telefongeräte + Headsets**

(bereits vorhanden, weil es schon Callcenter-Arbeitsplätze gibt)

**Software für Telefonanlage**

(Callcenter-Software bereits vorhanden, weil es schon entsprechende Arbeitsplätze gibt)

**qualifizierte Mitarbeiter/innen**



# weitere Infos

Über

[www.d115.de](http://www.d115.de)

gibt es zahlreiche Hilfen, Publikationen,  
Werbung und Unterstützung für den Aufbau  
eines eigenen Service-Centers



# Auswirkungen auf den Haushalt

- D115 beinhaltet (voraussichtlich) kein Sparpotential
- Es werden auf Dauer zusätzliche Kosten verursacht



# Mögliche Vorgehensweise

- Projektierung (Kosten- und Aufwandsschätzung)
- Entscheidung Landrat / Politik
  - Schrittweiser Aufbau:  
zunächst eigenes Servicecenter (ohne D115), später Erweiterung  
(die Einrichtung der D115 setzt ein gut funktionierendes Servicecenter voraus!)



# Fragen?