

Die Oberbürgermeisterin

Universitätsstadt Gießen • Dezernat I • Postfach 110820 • 35353 Gießen

Berliner Platz 1
35390 Gießen

FW-Fraktion

■ Auskunft erteilt: Dietlind Grabe-Bolz
Zimmer-Nr.: 02-009
Telefon: 0641 306-1001
Telefax: 0641 306-2001
E-Mail: dietlind.grabe-bolz@giessen.de

über

Büro der Stadtverordnetenversammlung

Datum: 21. Dezember 2012

Einführung der Behördennummer 115 –Antrag der FW-Fraktion vom 29.10.2012 (STV/1202/2012)

Aufbau eines Telefon-Service-Centers

Sehr geehrter Herr Geißler,

Vorbemerkung:

Die Verwaltungen der Stadt und des Landkreises Gießen haben den Auftrag, die Einrichtung eines gemeinsamen Service-Centers Telefonie und die Teilnahme am D-115-Projekt des Bundes (Einheitliche Behördenrufnummer) zu prüfen. Vor diesem Hintergrund gründete sich eine Arbeitsgruppe aus Vertretern der Stadt sowie des Landkreises. Grundsätzlich ist hier voranzustellen, dass die einheitliche Behördenrufnummer kein eigenständiges Ziel, sondern ein Mittel zur Erreichung von einer erhöhten Bürgerfreundlichkeit darstellen kann. Insofern geht und ging es bei der gegenständlichen Fragestellung vorrangig darum, den Service-Gedanken im Rahmen der telefonischen Erreichbarkeit auszubauen und um die Prüfung der Frage, ob bzw. wie dies umgesetzt werden kann.

1. Ziele

Als Ziele eines solchen Service-Centers wurden definiert

- a) die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltungen im Sinne der Bürgerfreundlichkeit insgesamt zu erhöhen;
- b) dem Bürger ohne Kenntnis der Zuständigkeiten eine Nummer für alle Fragen, die Behörden unabhängig von ihrer Trägerschaft und Zuständigkeit betreffen, anzubieten und damit dazu beizutragen, die Zufriedenheit mit dem Service der Verwaltungen zu erhöhen;

- c) die teilweise bürgerunfreundliche, da schwierige und zeitaufwendige Weitervermittlung der Anrufer an den richtigen Ansprechpartner zu minimieren und eine abschließende Beauskunftung im ersten Level (im Service-Center) zu erhöhen;
- d) dadurch zur Effektivierung und der Output-Orientierung der Verwaltungsarbeit insgesamt beizutragen, da Verwaltungseinheiten von Aufgaben der Telefonie entlastet werden.

2. Vorgehen und Anforderungen

Die Arbeitsgruppe stellte sich zunächst die Frage:

Ist ein gemeinsames Servicecenter

- a) sinnvoll und
- b) machbar unter Voraussetzungen organisatorischer, technischer, rechtlicher und finanzieller Art?

- a) Um die Notwendigkeit einer Verbesserung der Erreichbarkeit der Verwaltungen einschätzen zu können, wurden zur gleichen Zeit innerhalb zwei Wochen Verkehrsmessungen in beiden Verwaltungen durchgeführt. Im Ergebnis stellte sich die Lage für die Stadtverwaltung höchst uneinheitlich dar. Als Fazit kann festgehalten werden: die Telefonmessungen haben einen Handlungsbedarf gezeigt, da nicht alle Verwaltungseinheiten über ein durchgängig hohes Erreichbarkeitslevel verfügen. Gleichzeitig würde die Einrichtung eines Service-Centers Telefonie nicht gleichförmig alle Verwaltungsteile entlasten. Die Bereiche, aus denen ein Service-center leicht abschliessend beauskunftet könnte, sind in der Mehrzahl die, die bereits heute über einen hohen Erreichbarkeitslevel verfügen (Stadtbüro, Standesamt, Stadtreinigungs- und Fuhramt), weil sie sich auf viel Telefonie bereits durch eigene Organisationsmaßnahmen erfolgreich eingestellt haben. Ämter dagegen, die heute vor allem mit Fachpublikum (Bau, Jugendhilfe etc.) arbeiten, werden von einem Telefon-Center tatsächlich kaum entlastet werden können, weil die Fachauskünfte nicht von einer zentralen Stelle aus geleistet werden können. Zur Verbesserung der Erreichbarkeit wurden daher in diesen Bereichen eigene amtsinterne Maßnahmen empfohlen (Anrufweiterleitungen, Anrufbeantworter etc.) und zum Teil bereits umgesetzt.

Als Anhaltspunkt für eine mögliche Nachfrage von Seiten der Bürger/innen kann die Liste der TOP 100 der am häufigsten in kommunalen Service-Centern (bzw. im 115-Verbund) nachgefragten Leistungen dienen. Die Sichtung ergibt für städtische Zuständigkeiten folgende Reihung:

Aufgaben aus dem Stadtbüro (16 Dienstleistungen), aus dem Ordnungsamt (14 Dienstleistungen), aus dem Standesamt (7 Dienstleistungen) und aus dem Sozialamt

(4 Dienstleistungen) befinden sich im oberen Bereich der meist nachgefragten Aufgaben. Für diese Teile ist daher zu prüfen, ob eine Änderung durch Schaffung eines Service-Centers zu maßgeblichen Verbesserungen für die Bürger/innen führen würde. Diese möglichen Vorteile sind abzuwägen mit den entstehenden Kosten sowie unter organisatorischen und technischen, räumlichen sowie ggf. rechtlichen Aspekten zu betrachten.

b) Organisatorisch:

- Grund für die Annahme, dass eine interkommunale Zusammenarbeit auf diesem Gebiet sinnvoll wäre, gibt alleine schon der Hinweis, dass sich ein Service-Center erst ab einer Einwohnerzahl von 100.000 wirtschaftlich lohnt;

Als Anhaltspunkt für die personelle Besetzung eines Service-Centers gilt:

- heute rufen rund 100.000 Bürger pro Jahr die Telefonzentralen in Stadt und Kreis (ohne Ämter!!) an. Bei geschätzten 20.000 Anrufen pro Platz müsste sich rein rechnerisch ein Personalbedarf von rund 5 Personen ergeben (dies entspricht nicht der derzeitigen Personalausstattung!)
- die geschätzte personelle Ausstattung bei echten Service-Centern im 115-Verbund beläuft sich auf rund 240.000 Anrufen pro Jahr und damit einem Ausstattungsbedarf von rund 12 Vollzeitstellen.
- Sollte sich das Service-Center nicht am 115-Verbund beteiligen und nicht in den verpflichtenden Zeiten Mo-Fr von jeweils 8 bis 18 Uhr erreichbar sein, würde sich die Anforderung an die Personalausstattung ggf. reduzieren. Für die Stadt alleine ist von einer notwendigen Ausstattung von 4 Stellen auszugehen, da nicht nur die bisher vermittelten Anrufe zu bewerten sind, sondern sowohl Bearbeitungszeiten (nicht Weiterleitung, sondern abschließende Erledigung) und eine Steigerung der Anrufe zu erwarten ist, denn im Unterschied zu den bisherigen Zentralen, die nur vermitteln, müssen mit Etablierung eines „echten“ Service-Centers Qualitätsversprechen abgegeben werden.

Technisch/finanziell:

Ein gemeinsamer Betrieb eines Service-Centers beinhaltet, dass die Telefonanlagen von Stadt und Landkreis kompatibel sind (d.h.: miteinander vernetzt werden können, damit die Mitarbeiter des Service-Centers jeweils in die entsprechenden Netze der Beteiligten weiterverbinden können, falls das notwendig ist) Dies wurde von den IT-Verantwortlichen geprüft.

Ein Zusammenschluss ist nicht kostenneutral durchzuführen und führt in diesem Segment zu einer geschätzten Anfangsinvestition von ca. 8.000 Euro. Berücksichtigt werden muss an dieser Stelle, dass weitere Miet- und Servicekosten von ca. 13.000 Euro für die Telefonanlagen für eine Dauer von 3 Jahren entstehen (Mindestvertragslaufzeit).

- Der gemeinsame Betrieb setzt auch voraus, dass alle Mitarbeiter auf alle Datenquellen zurückgreifen können, um sachgerecht beauskunfteten zu können. Dafür ist die Bereitstellung einer gemeinsamen Wissenssoftware und die entsprechende Pflege notwendig. Hier gibt es Anbieter, die entsprechende Software kostenfrei zur Verfügung stellen. Die Anwenderfreundlichkeit und der Umfang dieser Programme werden nun überprüft. Bei anderen Anbietern belaufen sich die Kosten für diese Software auf 27.000 EUR bis 30.000 EUR. Hierbei sind zudem jährliche Wartungs- und Lizenzkosten zu berücksichtigen. Diese betragen für die Dauer von 3 Jahren zwischen 14.000 EUR und 17.000 EUR (Mindestvertragslaufzeit).
- Die Anbieter müssen garantieren, dass bestehende und gepflegte Wissensdatenbanken (wie der Hessenfinder) einfach zu integrieren sind, um Doppelpflegen und damit -aufwände zu vermeiden. Wir haben den Hessen-Finder bereits vollständig in unserer Portalplattform giessen.de integriert, so dass hier ein Synergieeffekt zu erwarten ist.

Räumlich:

Ein gemeinsames Service-Center sollte gemeinsam untergebracht sein. Es ist nicht sinnvoll, die bestehenden Einheiten an ihrem Ort weiterzubetreiben und ausschließlich mit der entsprechenden Technik zu versorgen. Insbesondere durch die Qualitätsanforderung der durchgängigen Erreichbarkeit und die dadurch notwendigen personalorganisatorischen Maßnahmen ist die Bildung eines eigenen Teams mit eigener Leitung und eigenen Räumen anzustreben. Wie beschrieben: Telefon-Center sind keine Anrufweiterleitungszentralen wie die heutigen Einheiten. Dort müsste Wissen gebündelt und vorgehalten werden.

Finanziell:

Wie beschrieben kann nicht nachgewiesen werden, welche Kosten (innerhalb der Ämter) einzusparen sind, um ein gemeinsames Service-Center aufzubauen. Vielmehr muss man davon ausgehen, dass eine Abrechnung in Stellenanteilen durch Verlagerung erst im Laufe der Zeit belegbar sein wird. Die personelle Aufstockung der derzeitigen Telefonzentralen wäre daher eine Vorleistung!

Für die Ausstattung jedes Arbeitsplatzes muss mit ca. 8000 Euro pro Person gerechnet werden. Dazu kommen o.a. Kosten für die technische Ausstattung. Diese sind bei einem gemeinsamen Betrieb von LK und Stadt Gießen hälftig von den Partnern zu tragen.

Der Beitritt zum D-115-Verbund hat keine direkten Förderkulisse zur Folge.

Schlussfolgerung und Empfehlung:

- a) Es kann derzeit nicht hinreichend bewiesen werden, dass die Einrichtung eines gemeinsamen Service-Centers Telefonie durch Stadt und Landkreis positive Effekte auf die Effektivierung der Verwaltungsarbeit haben wird. Ein direktes Einsparpotential ist im Vorgriff nicht auszumachen.
- b) Die Einrichtung bedeutet also ein Mehr an Stellen und Ausstattung, das sich nicht direkt amortisiert.
- c) Gleichwohl darf man annehmen, dass eine solche Einrichtung ein Mehr an Bürgerfreundlichkeit bieten und dazu beitragen kann, die Verwaltungsleistung besser an den Kunden zu bringen. Die Service-Nummer 115 selbst ist dabei von geringer Bedeutung für die Bürger/innen. Die Erfahrungen der 115-Teilnehmer zeigt, dass diese Nummer noch nicht bekannt ist und nur Telefonanrufe im einstelligen Prozentbereich über diese Nummer eingehen.
- d) Um die hohen Anforderungen an die Erreichbarkeit im Verbund der D115-Partner (Mo-Fr 8-18 Uhr) zu drosseln, könnte auch angesichts der niedrigen derzeitigen Nachfrage nach D115 maximal ein Weg beschritten werden, ein kleineres Service-Center (ohne 115) zu schaffen und damit die Personalanforderungen von 12 Stellen auf 8 Stellen zu reduzieren. Später könnte das Service-Center dem Verbund beitreten. Diese Überlegungen müssen allerdings angesichts der personellen Situation (Verpflichtung zum Stellenabbau) sowie der weiteren Einsparpflichten im Zuge des Schutzschirm-Beitritts derzeit zurückgestellt werden.

Mit freundlichen Grüßen



Dietlind Grabe-Bolz
Oberbürgermeisterin

Verteiler:

Magistrat
SPD-Fraktion
CDU-Fraktion
Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
FDP-Fraktion
FW-Fraktion
DIE LINKE. Fraktion
Fraktion Linkes Bündnis/Bürgerliste Gießen
PIRATEN-Partei