



► **Nr. VO/2016/04319**
öffentlich

Lübeck, 01.11.2016

Vorlage

Verantwortliche Bereiche:

1.105 - Informationstechnik

1.201 - Haushalt und Steuerung

1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Bearbeitung: Lothar Soike (E-Mail: lothar.soike@luebeck.de Telefon: 122-7427)

Teilnahme am D115 - Verbund Austauschvorlage zu VO/2015/02891

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
10.11.2016	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
22.11.2016	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
24.11.2016	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

- 1. Die Hansestadt Lübeck erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund auf der Grundlage des beigefügten Konzepts und übernimmt die „Charta für den 115-Regelbetrieb“.**
- 2. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg vorzubereiten und der Bürgerschaft den ausgehandelten Vertrag vorzulegen.**

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:

Ergebnis:

1.300 – Recht – keine rechtlichen Bedenken
Fachbereich 1 – 5
Stellungnahmen wurden eingearbeitet
Gesamtpersonalrat / Personalrat FB1
1.140 Rechnungsprüfungsamt
Stellungnahmen siehe Anlagen 4 und 5

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

☐	Ja
☒	Nein

Die Maßnahme ist:

☒	neu
☒	Freiwillig nur für die Übernahme der 122-0 durch den HamburgService
☒	vorgeschrieben durch automatische Teilnahme am 115-Verbund (siehe Anlage 4 D115 SH-Charta):

Finanzielle Auswirkungen:

X

Nein, der Beitritt zum D115-Verbund gem.
Bz. 1 ist kostenfrei.
Ja

Begründung:

Siehe Anlage 1

Anlagen:

Anlage 1 - Begründung

Anlage 2 – Charta für den Regelbetrieb 115

Anlage 3 - D115 SH-Charta

Anlage 4 – Stellungnahme Gesamtpersonalrat / PR FB1

Anlage 5 – Stellungnahme 1.140 Rechnungsprüfungsamt

Bürgermeister Bernd Saxe

Begründung:

Der Bereich 1.105 – Informationstechnik hat im Auftrag der Bürgerschaft die Aufgabe übernommen, Überlegungen zum Thema D115 und dessen Nutzbarkeit für die HL anzustellen. Der Auftrag im Wortlaut:

- Wie beurteilt die Hansestadt Lübeck das unter der Leitung des Bundesinnenministeriums geführte Modellprojekt mit dem Namen „D115–Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer“?
- Gibt es von Seiten der Hansestadt Lübeck Überlegungen, sich in das genannte Projekt einzubringen?
- Wie sind die finanziellen Konsequenzen?

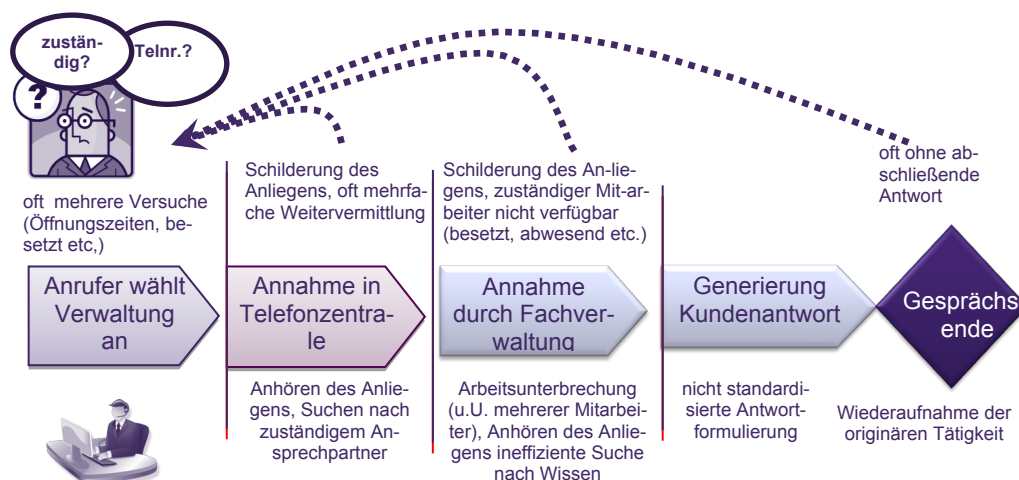
Die Konsequenz dieser Überlegungen führte bereits zu einem Bericht. Dieser wurde mehrfach verfasst, zuletzt auf die Haushaltssitzung im November 2016. In der Zwischenzeit sind viele neue Erkenntnisse und Änderungen angefallen, die dazu führten, die alte Vorlage unter der Nr. VO/2015/02891 zu beenden und eine aktuelle Fassung ins Verfahren zu geben.

1 Was umfasst D115?

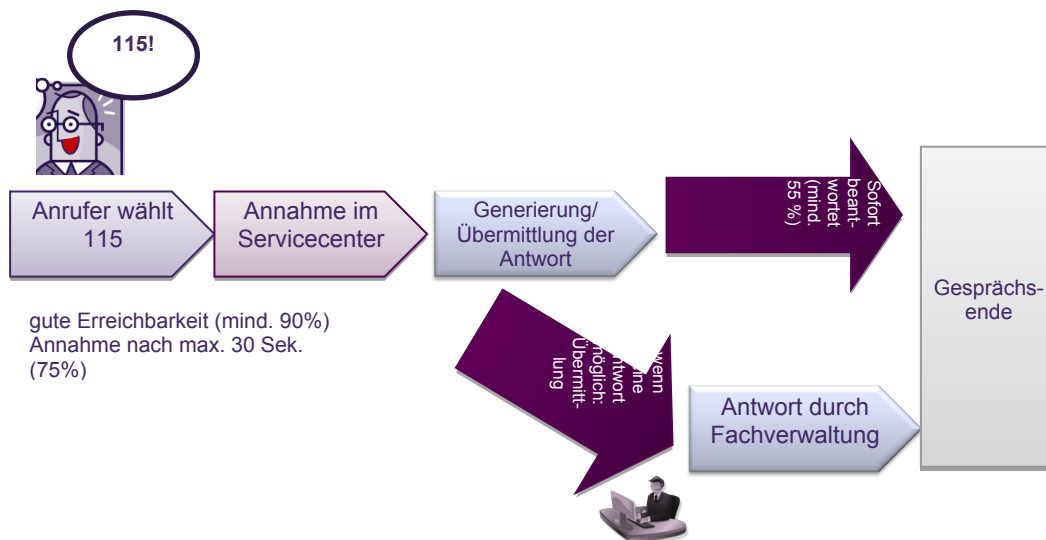
Mit dem Projekt D115, einheitliche Behördenrufnummer, sollen Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung gebündelt und standardisiert werden. Der Pilotbetrieb der Rufnummer 115, auch Bürgerhotline genannt, startete am 24. März 2009 in den Ländern Hamburg und Berlin sowie Teilen von Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen.

D115 ist ein Projekt, das federführend durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen koordiniert wird. Unter der Rufnummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Kommunen, Landes- und Bundesbehörden vernetzt, sodass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen (z. B. Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie KFZ, Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc.) alle unter dieser Nummer erfragt werden können.

Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen



Standardisierung durch den D115-Prozess



Oft entstehen bei den bisherigen Prozessen durch die mehrfache Erledigung der gleichen Tätigkeit erhebliche unnötige Ressourcenverbräuche auf Seiten der BürgerInnen und der Verwaltung.

Das Prinzip zur Einrichtung und zum Betrieb eines Servicecenters ist einfach: Häufig auftretende und stetig wiederkehrende Anfragen werden nicht mehr den Fachbereichen zu-, sondern in ein Servicecenter umgeleitet, in dem sie von speziell für die Beantwortung solcher Anfragen geschulten MitarbeiterInnen angenommen und möglichst abschließend beantwortet werden. Nur Anfragen, die im Servicecenter nicht abschließend geklärt werden können, werden in die zuständigen Bereiche der Verwaltung weitergeleitet.

Das telefonische Nachfrageverhalten der BürgerInnen ist bundesweit nahezu identisch. Wenige Verwaltungsleistungen werden massenhaft abgefragt. Dabei konzentrieren sich ca. 50 bis 60% der telefonischen Anfragen auf die 100 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen (Top 100 Leistungen¹). Durch die Aufbereitung dieser Top 100 Leistungen für die telefonische Auskunft und die Schulung von MitarbeiterInnen, die auf die telefonische Auskunft spezialisiert werden, kann z.B. ein Servicecenter eingerichtet werden, in dem die telefonischen Anfragen konzentriert werden. Durch die Bündelung der Anfragen in einem Servicecenter sinkt die Zahl der Störungen in den Fachbereichen. Deren MitarbeiterInnen werden von Routineaufgaben, fehlgeleiteten Anrufen etc. entlastet und können sich somit auf ihre originäre Aufgabenstellung konzentrieren.

Das D115 – Serviceversprechen bei Teilnahme am D115-Verbund

Mindestens 65 Prozent der Anliegen sollen beim ersten Anruf direkt beantwortet werden, so lautet das Serviceversprechen des D115-Verbunds. Gegenwärtig werden schon mehr als 80% aller Anfragen abschließend durch den D115-Verbund mit einer Auskunft versehen. 75% aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden (Servicelevel 75/ 30) persönlich angenommen werden und weniger als 10% aller Anrufe dürfen insgesamt verloren gehen (Annahmequote von 90%), in dem die AnruferInnen auflegt, bevor das Telefonat angenommen wurde.

Anfragen, die nicht sofort bearbeitet werden können, werden an die zuständigen AnsprechpartnerInnen auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene weitergeleitet.

¹ z.B.: Wo kann ich mich nach einem Umzug anmelden? Wann hat die Zulassungsstelle geöffnet? Wo bekomme ich einen neuen Personalausweis? Wie kann ich BAföG beantragen? Wie erhalte ich Elterngeld?

2 Entwicklung

Am 24. März 2009 startete in mehreren Modellregionen der Pilotbetrieb, unter anderem in Berlin, Hamburg, Oldenburg und großen Teilen Nordrhein-Westfalens. Nach und nach sind weitere Regionen hinzukommen. Der Pilotbetrieb endete am 30.03.2011 und ist dann in den Standardbetrieb übergegangen. Im Dezember 2009 gaben der Bund und die kommunalen Spitzenverbände eine gemeinsame Erklärung in der Absicht ab, die Rufnummer 115 bis zum Ende des Jahres 2013 in ganz Deutschland zur Verfügung zu stellen. Die Bundesverwaltung selbst ist bereits an D115 angeschlossen.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel (seit Juni 2011) und des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen (seit Dezember 2011) ist die Rufnummer 115 bereits für über 60% der schleswig-holsteinischen BürgerInnen auskunftsfähig. Als Ziel wird eine Flächendeckung von 100 % angestrebt.

3 Nutzen von D115

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 beschreibt in ihrer Broschüre „115 – Die Behördennummer für Kommunen.“ (Stand Juni 2016) 10 Gründe für die Teilnahme:

1. Nachweisbar verbesserter Bürger- und Unternehmensservice
2. Sensor für Bürgerbedürfnisse
3. Öffentlichkeitswirksamkeit und Imagegewinn
4. Optimierter Ressourceneinsatz durch Entlastung der Fachbereiche
5. Entlastung lokaler Redaktionen durch Informationen aus drei Verwaltungsebenen
6. Motor für Optimierungen und Einstieg in das E-Government
7. Effizienzgewinne durch interkommunale Ebenen übergreifende Zusammenarbeit
8. Ergänzung bestehender Services im ländlichen Raum und in Ballungszentren
9. Unterstützung bei der Bewältigung des demografischen und digitalen Wandels
10. Die Marke 115 als Qualitätssiegel für die eigene Verwaltung

Für die Hansestadt Lübeck würde die Teilnahme die Erreichbarkeit der Verwaltung erheblich verbessern: Während für die Verwaltung selbst die geltenden Servicezeiten bestehen bleiben, wird von montags bis freitags von 8 – 18 Uhr (möglich sind auch 7 – 19 Uhr, ggf. auch samstags) die Erreichbarkeit durch ein Servicecenter gewährleistet. Anrufe außerhalb der Servicezeiten der Stadtverwaltung werden durch das Servicecenter angenommen und ggf. der zuständigen Sachbearbeitung per Mail weitergeleitet.

Weiterhin möglich bleibt die Wahl der bekannten 122-0. Diese Anrufe werden – kostenpflichtig für die Hansestadt Lübeck – umgeleitet. Direkt über 115 gewählte Anrufe bleiben für die Stadt kostenfrei.

Die persönlichen AnsprechpartnerInnen bei konkreten, individuellen Anliegen können mit direkter Durchwahl weiter angerufen werden. Diese werden z.B. im Briefkopf von städtischen Schreiben weiterhin genannt.

⇒ **Die D115 dient insofern als Ergänzung für allgemeine Auskünfte, während die vertiefte individuelle Beratung durch die städtischen Fachkräfte weiterhin gewährleistet wird.**

Weitere Vorteile und Leistungen:

- Mit der Pflege und Nutzung einer zentralen Wissensdatenbank für das Servicecenter und dem möglichen Zugriff durch alle SachbearbeiterInnen entfallen redundante Teilda-

tenbanken.

- Der D115-Verbund unterstützt entgeltlos durch Beratungsleistungen, Musterformulare, vordefinierte Standardleistungsbeschreibungen, Schulungsunterlagen und -maßnahmen usw.
- BürgerInnen können vom Servicecenter die für sie relevanten Formulare postalisch und auch online anfordern und so Besuche vermeiden.
- In funktionalen Postfächern sammeln sich oftmals große Mengen leicht zu bearbeitender oder überflüssiger E-Mails an. Durch die Verwaltung dieser Postfächer durch das Servicecenter kann die Verwaltung von der Prüfung und Löschung befreit werden.

4 Gebühren für die AnruferInnen

Der Anruf bei der Behördenrufnummer ist zurzeit noch kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren für den Anruf richtet sich nach dem Anbieter, bei dem der Anschluss des Anrufers / der Anruferin angemeldet. Im Festnetz werden Gebühren von 7 bis 14 Cent je Minute, im Mobilfunknetz von 17 bis 20 Cent je Minute erhoben. Diese Gebühren sind nunmehr flatratefähig². Die teilnehmenden Servicecenter erhalten von diesen Gebühreneinnahmen keinen Anteil.

5 Projektstand in Schleswig-Holstein und der Metropolregion Hamburg

Die Hansestadt Hamburg ist bereits seit 2009 Mitglied des 115-Verbundes und hat für eine flächendeckende Leistungsauskunft für Hamburger Bürger ein Servicecenter eingerichtet. Dieses Center mit Namen „HamburgService“ ist so professionell aufgestellt, das es nunmehr auch andere Kommunen in ihre Auskunftstätigkeit aufgenommen hat. Das Land Schleswig-Holstein hat daher ausschließlich den HamburgService mit der 115-Auskunft für seine Kommunen beauftragt.

Das Land Schleswig-Holstein nimmt bereits seit einigen Jahren am 115-Verbund teil. Es wurde eine Koordinierungsstelle geschaffen, die bei Dataport angesiedelt ist. Die Stelle hat den Auftrag, die schleswig-holsteinischen Kommunen zur Teilnahme am 115-Verbund zu bewegen.

Auch die Stadt Kiel nimmt am D115 – Verbund teil. Im Zusammenhang mit der Aktualisierung dieser Vorlage wurden die dortigen Erfahrungen noch einmal erfragt mit folgendem Ergebnis: Aufgrund der von der Ratsversammlung am 19.05.2011 beschlossenen Kooperationsvereinbarung mit der Freien und Hansestadt Hamburg wurde der Telefonische HamburgService beauftragt, zunächst zum 01.06.2011 die Auskunft über die Behördennummer 115, später dann die Auskünfte von Bürgertelefonen des Bürger- und Ordnungsamt zu erteilen und anschließend die Zentralnummer der Stadtverwaltung 901-0 zu übernehmen. Dies ist zum 01.12.2011 geschehen. Die städtische Telefonzentrale wurde zum 01.12.2011 aufgelöst.

Die Kooperation verläuft aus Sicht der Landeshauptstadt Kiel und auch der Freien und Hansestadt Hamburg sehr erfolgreich. Der Bürgerservice wurde verbessert, die Fachverwaltung entlastet und die Kosten liegen unter den fiktiven Kosten einer eigenen Telefonzentrale, selbst unter Berücksichtigung des Umstandes, dass der Telefonische HamburgService ein weitaus größeres Leistungsspektrum erbringt (zusätzliche Übernahme von Bürgertelefonen, längere Servicezeiten, Entlastung der Fachverwaltung um rd. 5.000 Anrufe monatlich durch vollständige Auskunftserteilung im Erstkontakt).

Eine im Jahr 2014 durchgeführte Prüfung des Rechnungsprüfungsamtes ist zu dem Ergebnis gelangt, dass der erfolgte Beitritt zur Behördennummer 115 und die Kooperation mit Hamburg zu einer Verbesserung des Telefonservice für die Kieler Bürgerinnen und Bürger geführt hat und auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten positiv zu bewerten ist, da trotz des größeren

² Das bedeutet keine weiteren Kosten bei Vorhandensein eines Telefonflatrate-Vertrages. Ansonsten normale Telefongebühr.

Leistungsumfanges des HamburgService im Vergleich zu ehemaligen städtischen Telefonzentrale sich für das Jahr 2013 eine Ersparnis von rd. 76.200 € ergeben hat.

Kiel war im Jahr 2011 die erste Kommune in Schleswig-Holstein, die dem 115-Verbund beigetreten ist. Danach sind weitere Verwaltungen gefolgt, zunächst selbständig der Kreis Pinneberg. Weitere zumeist kleinere Kommunen zogen nach. Zum 02.02.2015 haben u.a. die Kreise Nordfriesland, Dithmarschen und Segeberg die Behördennummer 115 freigeschaltet, so dass in Schleswig-Holstein eine Flächendeckung von über 60 % erreicht ist.

6 Möglichkeiten der Realisierung in der Hansestadt Lübeck

Das Land Schleswig-Holstein hat für alle Kommunen Schleswig-Holsteins die Kosten für die Beantwortung von Anrufen, die direkt bei der Rufnummer 115 eingehen, ab Frühjahr 2015 übernommen. Dieser Service findet für die Kommunen, wie unter Ziffer 5 beschrieben, durch den Hamburg-Service auf der Basis des Zuständigkeitsfinders Schleswig-Holstein statt. Das ist für die Teilnehmer am 115-Verbund verpflichtend.³ Die Kommunen können somit nicht frei über den Einsatz anderer Servicecenter entscheiden.

Es wird damit gerechnet, dass nach der verstärkten Öffentlichkeitsarbeit bei der Freischaltung der 115 ca. 10 bis 15 % der Anrufe an die Hansestadt Lübeck über die 115 laufen. Es verbleiben damit noch 85 bis 90 % der Anrufe über die 122-0. Werden diese gemäß Beschlussvorschlag 2 an den HamburgService weitergeleitet, entstehen für die Hansestadt Lübeck Gebühren.

Das Land Schleswig-Holstein bietet mit der kostenlosen personellen und technischen Unterstützung beim Aufbau der Kommunikation zum Verbund und eines Servicecenters, sowie der Übernahme der Kosten für Unterstützungsleistungen und Auskunft der 115 so umfassende Leistungen bei der Übergabe der Rufnummer 122-0 an den HamburgService, dass dieser Weg der für die Hansestadt Lübeck wirtschaftlichste ist.

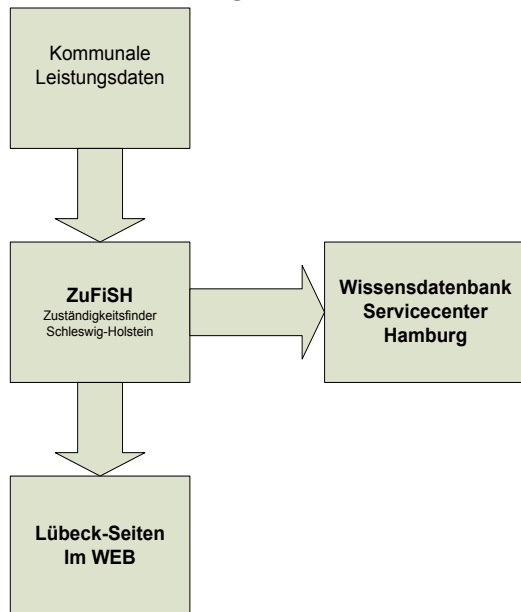
Die in planerischen Überlegungen möglichen Szenarien wie Aufbau eines eigenen Servicecenters, Betrieb eines eigenen Servicecenters im Verbund mit anderen Kommunen oder eigenständige Vergabe dieser Leistung an ein auszuschreibendes Servicecenter sind durch das Land ausgeschlossen worden.

Die vom Gesamtpersonalrat in der anliegenden Stellungnahme vom 08.09.2015 geäußerte Forderung, von einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Service-Center abzusehen, wird daher in dieser Vorlage nicht weiter verfolgt. Deshalb sind für die derzeit in der Telefonzentrale beschäftigten Kräfte Lösungen zu finden, z.B. durch Umsetzungen auf anderen Stellen innerhalb der Stadtverwaltung oder bei entsprechender Qualifikation auch für die höher bewerteten Stellen der Koordinierungsstelle / Internetredaktion.

Ausdrücklich geteilt wird die Auffassung des Gesamtpersonalrates, dass mit der Verbesserung des Internetauftrittes die Anzahl der telefonischen Auskunftersuchen abnimmt. Auch aus diesem Grunde ist die Verknüpfung von Internetredaktion und D115-Koordinierungsstelle in einer gemeinsamen Zuständigkeit mit den entsprechenden organisatorischen Veränderungen vorgesehen (siehe Vorlage zur Digitalen Strategie VO/2016/04310).

³ Siehe auch Anlage 4 D115-SH-Charta

6.1 Wissensmanagement



Korrekte Auskünfte durch ein Servicecenter können nur gegeben werden, wenn die kommunalen Leistungen allen MitarbeiterInnen des HamburgServices zentral, aktuell und ortsbezogen umfassend beschrieben vorliegen. Dazu ist es erforderlich, diese Leistungsbeschreibungen am zuständigen Ort zu erfassen und alle Informationen in einer Datenbank zu pflegen. Als Basisdatenbank wird die Hansestadt Lübeck den Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein nutzen. Die Daten werden regelmäßig vom HamburgService ausgelesen und als Wissensdatenbank tagesaktuell vorgehalten. Parallel dazu wird eine Schnittstelle implementiert, die im ZuFiSH vorliegende Leistungsbeschreibungen tagesaktuell und automatisiert in die Lübeck-Seiten (Lübeck:Fenster) überträgt, um

- den Bürgerservice online zu gewährleisten,
- die bestehende Doppelpflege von ZuFiSH und Leistungsverwaltung im Lübeck:Fenster aufzulösen. (Einsparungen im Erfassungs- und Pflegedienst der bisher schon durchzuführenden Leistungsbeschreibungen durch Minderaufwand im personellen Bereich und Reduzierung der Fehlerquote) und
- spezifische Leistungen der Hansestadt Lübeck darzustellen

6.2 Ticketing

D115 lebt davon, dass Auskünfte auf Anfragen von BürgerInnen für alle an D115 teilnehmenden Organisationen gegeben werden können: Anfragen zu Verwaltungsleistungen des Bundes, der Landesverwaltung Schleswig-Holstein und anderer Kommunen sollen in Lübeck genauso beantwortet werden, wie Anfragen zur Hansestadt Lübeck, die in anderen Kommunen gestellt werden. Allerdings gibt es auch Fragestellungen, die nicht in jedem Fall abschließend durch das Servicecenter beantwortet werden können. In solchen Fällen wird ein sogenanntes Ticket (Email) erstellt und zur Klärung an die zuständige städtische Stelle weitergeleitet.

6.3 Dienstvereinbarungen / Prozessbeschreibungen

Die Zusammenarbeit zur störungsfreien und korrekten Übermittlung von Leistungsbeschreibungen sowie die Behandlung von Anfragen setzen allgemeingültige Regelungen voraus. Diese Vorschriften müssen die Zuständigkeiten bei der Ermittlung, Beschreibung und Weiterleitung von Leistungsdaten für alle beteiligten Stellen umfassen. Es müssen Verantwortlichkeiten benannt und eine ständige Qualitätskontrolle durchgeführt werden.

- ⇒ Die Zuständigkeit für die Telefonvermittlung wird aufgrund der engen Verknüpfung mit der Internetredaktion / Öffentlichkeitsarbeit vom Bereich Informationstechnik an die Stabstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit übertragen. Eine entsprechende Organisationsverfügung wurde bereits erarbeitet.

7 Kosten

Mit Einführung von D115 wird die Auskunftsarbeit zu allgemeinen Anfragen von den SachbearbeiterInnen der Hansestadt Lübeck zu einem Servicecenter verlagert. Eine Aufgabenvermehrung findet dabei nicht statt, sondern es wird eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung (insbesondere Telefonprozesse) stattfinden. Dieses belegen Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund.

Die folgenden Berechnungen von Kosten und Einsparungspotentialen basieren zunächst auf den folgenden Kernaussagen der D115-Projektgruppe des BMI:

1. Die Investitionskosten sind abhängig von den Ausgangsbedingungen der Verwaltung. Gerade bei der Einrichtung von kleinen Servicecentern fallen häufig nur geringe bis mittlere Ausgaben für Erstinvestitionen an.
2. Ca. 80% der Betriebskosten eines Servicecenters sind Personalkosten.
3. Die sächlichen Betriebskosten sind vergleichbar mit denen „sonstiger“ Büroarbeitsplätze.
4. Eine ausgelastete Kraft in einem Servicecenter entlastet die Fachverwaltung um mindestens 1,5 Stellen.
5. Erhöht sich die Fallabschlussquote von 65%, so erhöht sich auch der Entlastungseffekt.
6. Die Personalkosten in einem Servicecenter liegen häufig deutlich unter denen der Fachverwaltung, also der entlasteten SachbearbeiterInnen.
7. Beratungsleistungen und Software-Komponenten werden durch die Projektgruppe D115 kostenlos bereitgestellt.

Bei der Prüfung, ob es sich für die Hansestadt Lübeck insgesamt lohnt, ein Servicecenter zu nutzen, wird der bisherige Aufwand für Bürgerkontakte mit dem verbleibenden Aufwand in der HL mit Unterstützung durch ein Servicecenter verglichen.

- Pro Jahr wird mit einem Anrufvolumen von 110.000 gerechnet. Diese Zahl wurde den Schätzungen des Hamburger Servicecenters entnommen.
- Alleine in den Stadtteilbüros und in der Zulassungsstelle wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche pro Jahr ermittelt. Als Berechnungsbasis für die Gesamtverwaltung kann eine erheblich höhere Anzahl angenommen werden.
- Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

7.1 Jährlicher Aufwand für Kontakte mit BürgerInnen⁴

	Ohne Servicecenter	Personen- Tage
1	Aufwand für anzunehmende Anrufe 100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min.	1.145
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen 100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min	1.145
3	Aufwand für BürgerInnenbesuche (100 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 1.000.000 Min	2.137
Zeitaufwand für Bürgerkontakte ohne Servicecenter		4.427

	Mit Servicecenter	Personen- Tage
Restlicher Aufwand für HL-Organisationseinheiten		
1	Aufwand für anzunehmende Anrufe 35 % v. 110.000 Anrufen * 2 Min. = 77.000 Min. (Tage = Minuten/60/8)	161
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen 35 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 192.500 Min.	402
3	Aufwand für BürgerInnenbesuche 85 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 850.000 Min.	1.771
Zeitaufwand für Bürgerkontakte mit Servicecenter		2.334

Demnach könnte durch die Nutzung eines D115 – Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. 2.093 Arbeitstage (4.427 - 2.334) reduziert werden.

Bei einer jährlichen Arbeitsleistung von 220 Tagen entspricht die Entlastung einer Arbeitszeit von 9,5136 Jahren. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschnittlich Entgeltgruppe 8 TVÖD (53.175,79 EUR nach den Personalkostendurchschnittswerten 2017) einer Einsparung von Aufwendungen in Höhe von **505.893 EUR**.

Die mittelfristige Wirtschaftlichkeit und die zugrunde gelegten Schätzwerte wurden durch eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung vom 05.08.2016 aktuell bestätigt.⁵ Allerdings reduziert sich, ausgehend von anderen Annahmen für z.B. die Erledigungsquote durch Erstkontakt, Reduzierung von Besuchen, Konzentrationsunterbrechungen – siehe Stellungnahme des RPAs vom 04.08.2015 – der errechnete Nutzen entsprechend.

⁴ Berechnungsgrundlagen

1. Gesprächsdauer

Ein herkömmliches Telefonat in die Verwaltung dauert durchschnittlich 5 Minuten. Ein Agentengespräch im HS dauert im D115-Durchschnitt ca. 2,0 Minuten. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung) in Höhe von 2,5 Minuten ausgegangen werden. Damit ist ein solches Telefonat durchschnittlich 2,5 Minuten kürzer, als ohne Einbindung eines Servicecenters.

Es wird von einer Fallabschlussquote von mind. 65 % ausgegangen. Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden (max. 35 %) werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Durch diese Doppeltätigkeit beträgt das Telefonat im Durchschnitt ca. 2 Minuten in der Fachstelle (Weitervermittlung unnötig).

2. Konzentrationsunterbrechungen

Durch die Erledigung von mind. 65% der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch in der Fachstelle vermieden, es verbleiben noch max. 35 % Störungen.

3. BürgerInnenbesuche

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche⁴.

⁵ Vgl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung: Behördennummer 115 zahlt sich für Kommunen aus vom 05.08.2016 (www.d115.de)

7.2 Voraussichtlicher Aufwand für die Einführung der 115 und Übergabe der 122-0 an den HamburgService

Für die Einführung der 115 in Lübeck werden Personalressourcen für die Koordinierung von Aufgaben rund um die Beauftragung des HamburgService benötigt. Insbesondere muss organisatorisch sichergestellt werden, dass alle Informationen, die in der Hansestadt Lübeck zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HamburgService über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehört die Einrichtung einer Koordinierungsstelle D115, die unter anderem

- die Informationsqualität, Aktualität und Vollständigkeit sicherstellt
- die Leistungsbeschreibungen feststellt, überarbeitet und in eine Wissensdatenbank eingibt bzw. -pflegt,
- die Zusammenarbeit mit der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holsteins sicherstellt,
- Die Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs ermittelt und einpflegt
- Die fachlichen Inhalte, die für die Auskunft im HamburgService vorgesehen sind, von den Leistungserbringerinnen einfordert
- Formulare oder Broschüren einbindet
- die Einhaltung der Editierungsregeln überwacht
- ein Qualitätsmanagement durchführt und
- die Schulung der Leistungseditoren koordiniert

Die laufenden Personalkosten für die Internetredaktion werden auch unabhängig von D 115 für die notwendige Überarbeitung und Verbesserung des Lübeck:Fensters im Zusammenhang mit der Digitalen Strategie anfallen. Daher sind in der entsprechenden Vorlage VO/2016/04310 die Personal- und Gemeinkosten für 3 Vollzeitstellen wie folgt veranschlagt:

Zusätzliche Ressourcen für Internetredaktion / Wissensdatenbank:

1 Stelle EG 9 TVöD	61.781 EUR
2 Stellen EG 8 TVöD (2*53.176 EUR)	106.352 EUR
Sachkosten gem. KGSt-Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes 2015/2016“	29.100 EUR
Gemeinkosten gem. KGSt-Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes 2015/2016“ (20% der Brutto-Personalkosten)	33.627 EUR
Summe	230.860 EUR

Diese Kosten in Höhe von 231 TEUR sind nicht erneut bei D 115 anzurechnen, werden aber an dieser Stelle aus Gründen der Vollständigkeit nachrichtlich ausgewiesen.

Zusätzlich für die Übergabe 122-0 gemäß Beschlussvorschlag 2 entstehen Arbeitsaufwand für die Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter und Berichtswesen sowie sekundengenau ermittelte Kosten für die Beauftragung des Servicecenters. Bei der Berechnung der Kosten sind hier Zahlen zu Grunde gelegt worden, die auf der Basis der Kieler Zahlen ermittelt und auf die Lübecker Bevölkerung umgerechnet wurden (11 % rufen direkt 115 an und sind damit kostenfrei für die HL). Als Preis ist das Angebot des HamburgService mit Gültigkeit vom Oktober 2016 herangezogen worden.

Anrufe Jährlich ca.	Davon (89 %) Anrufe bei 122-0	Dauer in Minuten (ca. 2,5 durchschn.)	Kosten in € (1,67 € pro min.)
110.000	97.900	244.750	408.732 €

Weil die neue Telefonlage der Hansestadt Lübeck erst kürzlich eingeführt wurde, liegen zum Berichtszeitpunkt noch keine belastbaren Zahlen für Lübeck selbst vor. Deshalb wurden die Kieler Zahlen als Basis genommen.

Die errechneten Kosten für die Hansestadt Lübeck werden sich verringern, wenn die Zahl der direkten Anrufe bei 115 steigt, wenn also mehr Menschen die 115 statt der 122-0 wählen.

7.3 Gegenüberstellung von voraussichtlichen Kosten und Nutzen / Einsparungen

Kosten

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Personalkosten	Koordinierungsstelle 115 / Internetredaktion: 230.860 EUR (nachrichtlich, im Zusammenhang mit der Digitalen Strategie anfallende Kosten)	
Sachkosten	Gebühr für HamburgService	408.732 EUR

Einsparungen

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Personalkosten	Umsetzung des Telefonzentralenpersonals. Einsparungen durch natürliche Fluktuation (Personalkostenplanung 2017: 5 Stellen EG 5 TVÖD a 47.275,95 EUR)	236.379 EUR
Sachkosten	9.700 EUR pro Arbeitsplatz gem. KGSt-Bericht Nr. 16/2015	48.500 EUR
Gemeinkosten	(20 % der Personalkosten) gem. KGSt-Bericht Nr. 16/2015	47.275 EUR
	Summe (kurzfristig realisierbar)	332.154 EUR
	Zuzüglich langfristiger, errechneter Nutzen (siehe 7.1)	505.893 EUR

Gegenüberstellung

Art	Summe
Kosten(Gebühr)	-408.732 EUR
Summe der Einsparungen (kurzfristig)	332.154 EUR
Saldo kurzfristig	-76.578 EUR
Summe der Einsparungen (inkl. langfristiger, errechneter Effekte)	838.047 EUR
Saldo langfristig	429.315 EUR

Die Differenz zwischen Kosten und kurzfristigen Einsparungen beträgt -76.578 EUR.

Langfristig ergeben sich Einsparpotentiale in den dezentralen Fachbereichen je nach Art der Schätzung zwischen 240 TEUR (gem. Berechnung des Rechnungsprüfungsamtes) und 506 TEUR (siehe 7.1), die allerdings erst dann ergebniswirksam werden, wenn durch die Entlastung der SachbearbeiterInnen in den Bereichen tatsächlich ein geringerer Personalbedarf entsteht. Dadurch entstünde eine positive Differenz von bis zu ca. 429 TEUR.

Als nichtmonetärer Nutzen ist die Aufwandsreduzierung im Zusammenhang mit der demografischen Entwicklung und dem bereits jetzt vorliegenden Fachkräftemangel zu nennen. Im Sinne eines aufgabenkritischen Ansatzes ist die Reduzierung des Aufwands für allgemeine Auskünfte angesichts der schwieriger werdenden Personalgewinnung von Fachkräften ein Mittel, der stetig wachsenden Belastung der verbleibenden fachlichen Kräfte zu begegnen.

8 Bemerkungen zu den Stellungnahmen der beteiligten Personalräte und des Rechnungsprüfungsamtes

1. Die in Anbetracht der Vorschläge zum weiteren Vorgehen abweichenden Ansichten des Gesamtpersonalrats, des Personalrats Fachbereich 1 sowie des Rechnungsprüfungsamtes zu der ursprünglichen Vorlage des Vorjahres sind in dieser Vorlage teilweise eingearbeitet. Die vollständigen Stellungnahmen sind dieser Vorlage wieder beigelegt.
2. Trotz gegensätzlicher Positionen bei der Abschätzung der wirtschaftlichen Auswirkungen stehen auch diese Organisationseinheiten dem Vorhaben Beitritt zum 115-Verbund zu-meist positiv gegenüber. Das Rechnungsprüfungsamt ist bei der Berechnung der wirtschaftlichen Aspekte von anderen Annahmen als die Verfasser ausgegangen. Die in der Ursprungsvorlage zu Grunde liegenden Zeitschätzungen sind zwischenzeitlich durch Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen bestätigt worden (siehe 7.1).
3. Die Personalräte favorisieren ggf. die Einrichtung eines eigenen Servicecenters. Allerdings hat das Land Schleswig-Holstein den Beitritt zum 115-Verbund an die Bedingung geknüpft, dass für die Durchführung der Auskunft nur das Servicecenter HamburgService in Frage kommt. Im Übrigen wären die Einrichtung und der Betrieb eines eigenen Servicecenters nicht wirtschaftlich (siehe Pkt. 6). Hinzu kommt, dass die Arbeitsplätze in der Telefonzentrale 122-0 bereits jetzt nur schwer besetzt werden können und häufige Fluktuation zu verminderter Erreichbarkeit führen. Betriebsbedingte Kündigungen sind nicht Gegenstand der Vorlage und sind keinesfalls beabsichtigt.

9 Weiteres Vorgehen / Nächste Schritte

1. Die Hansestadt Lübeck wird dem 115-Verbund des Landes Schleswig-Holstein beitreten. Dazu sind die Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“, Annahme der 115 Charta in Schleswig-Holstein und Benennung von AnsprechpartnerInnen zu Technik und Organisation in der HL erforderlich. Ein Kontakt zur zuständigen Stelle im Land Schleswig-Holstein ist aufzunehmen, um die weiteren organisatorischen und technischen Maßnahmen ergreifen zu können.
2. Die Hansestadt Lübeck wird die Vorbereitung zur Pflege der Wissensdatenbank, Übergabe der Daten an den HamburgService sowie die dazu erforderlichen Geschäftsanweisungen ausarbeiten.
3. Die HL wird die Übergabe der Auskunft 115 mit dem HamburgService planen und beginnen.
4. Eine entsprechende Beschlussvorlage an die Bürgerschaft mit Berechnung der tatsächlichen Kosten zur Übergabe der 122-0 an den HamburgService ist zu fertigen und vorzulegen.
5. Die Hansestadt Lübeck stellt die zusätzlich erforderlichen Mittel für die Übergabe der 122-0 im Haushalt 2018 zur Verfügung. Das Budget des Fachbereichs 1 wird entsprechend angepasst.

6. Es ist in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Personalrat und dem Personal- und Organisationsservice die Erarbeitung einer sozialverträglichen Lösung zur weiteren Qualifizierung und ggf. Umsetzung der weiteren MitarbeiterInnen der Telefonzentrale bei Übergabe auch dieser Leistung an den HamburgService durchzuführen. Betriebsbedingte Kündigungen finden nicht statt.
7. Es sind Personen auszuwählen und zu qualifizieren, die die Aufgabe der Internetredaktion / Koordinierungsstelle 115 übernehmen können. Die Stellenbemessung und -bewertung erfolgt in Absprache mit dem 1.110 Personal- und Organisationsservice.
8. Zur Steigerung der Bekanntheit, um die Direktanrufe zu 115 zu erhöhen, ist als Öffentlichkeitsarbeit besonders in der Einführungsphase eine größere PR-Kampagne mit Unterstützung der Koordinierungsstelle durchzuführen. Diese Werbemaßnahmen werden aktiv vom Land Schleswig-Holstein unterstützt und finanziert.

Charta für den 115-Regelbetrieb

Die Bundesrepublik Deutschland und die unterzeichnenden Teilnehmer
schließen nachstehende Vereinbarung.



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

Präambel	1
§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer.....	2
§ 2 Serviceversprechen	3
§ 3 Organisation und Kooperation.....	4
§ 4 Qualitätsmanagement	6
§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing	7
§ 6 Weiterentwicklung	7
§ 7 Nutzungsrechte	7
§ 8 Finanzierung	8
§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung	9
§ 10 Regelungen der Beschaffung.....	10

Präambel

- (1) Am 1. April 2011 wird die einheitliche Behördenrufnummer 115 den Regelbetrieb aufnehmen. Ziel des 115-Regelbetriebs ist es, die Behördenrufnummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.
- (2) 115 steht für eine Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Service-Erwartungen der Bürger¹ und der Wirtschaft zu erzielen und den telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu verbessern.
- (3) Dezentrale Servicestrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürger und Wirtschaft schnell qualifizierte Informationen abrufen können.
- (4) Durch 115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitergehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt.
- (5) Die Charta bildet gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung die Grundlage für den Regelbetrieb von 115 und für die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer.

¹ Im Zuge der verständlichen Darstellung wird auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet.

§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer

(1) Die 115-Teilnehmer im 1st Level (Kommunen) sind die ersten Ansprechpartner für die Anrufer.

Sie bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.

(2) Die 115-Teilnehmer im 2nd Level (Länder und Bund) nehmen telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.

Sie können ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder stellen einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115 Verbund zur Verfügung.

(3) Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in Form abgestimmter Leistungsberichte² in eigener Verantwortung zur Verfügung. Die 115-Teilnehmer tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereit gestellt werden.

(4) Alle 115-Teilnehmer unterstützen aktiv den Regelbetrieb in Übereinstimmung mit den Vorgaben des 115-Betriebshandbuchs und werben für den 115-Verbund.

(5) Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training.

² Entsprechend dem X115 Standard.

§ 2 Serviceversprechen

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

- Der 115 Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115 Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

§ 3 Organisation und Kooperation

(1) 115 wird als Anwendung im Projekt- und Anwendungsplan des IT-Planungsrates (auf der Grundlage von § 1 Abs. 1 Nr. 3 des Vertrages zur Ausführung von Artikel 91 c GG) geführt. Die 115-Organisation für den Regelbetrieb berichtet diesem jährlich über den Stand des Vorhabens.

Der IT-Planungsrat ist Steuerungsgremium für die Durchführung von 115 und entscheidet über:

- den Finanzierungsplan von 115,
- den Finanzierungsschlüssel von 115 und
- die strategische Weiterentwicklung

(2) Gremien der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Der 115-Lenkungsausschuss ist das zentrale Beschlussgremium des 115-Verbundes und verantwortet die Gesamtsteuerung des 115-Regelbetriebs wie folgt:

- Er fasst Beschlüsse, die den gesamten Verbund anbetreffen und/oder im Rahmen des vom IT-Planungsrat festgelegten Finanzierungsschlüssels monetäre Auswirkungen auf den Finanzierungsplan haben können.
- Er führt insoweit den Finanzierungsplan aus und entscheidet über die Verwendung der Mittel. Beschlüsse über die Verwendung der flexiblen Anteile im Finanzierungsplan für das Folgejahr sind mit einer 2/3 Mehrheit der Stimmen von Bund und Ländern zu fassen. Diese Beschlüsse bedürfen der Zustimmung aller am 115 Regelbetrieb beteiligten Länder und des Bundesministerium des Innern. Die Vertreter der kommunalen Ebene werden vor der Beschlussfassung gehört.

Der 115-Lenkungsausschuss kann zur Vorbereitung und Umsetzung seiner Entscheidungen zentrale und fachliche Arbeitsgruppen einsetzen. Er wird bei der Ausübung seiner Tätigkeit von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützt.

- (3) Die Teilnehmerkonferenz ist als beratendes Gremium des 115-Verbundes das Forum für den Erfahrungsaustausch aller 115-Teilnehmer. In der Teilnehmerkonferenz sind alle 115-Teilnehmer und die übrigen der Verwaltungsvereinbarung beigetretenen Länder jeweils mit einer Stimme vertreten.

Die Teilnehmerkonferenz beschließt die 115-Geschäftsordnung. Jede föderale Ebene bestimmt zu diesem Zweck 3 Wahlmänner. Die 9 Wahlmänner beschließen die 115-Geschäftsordnung einstimmig.

Weiteres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(4) Fachebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Zentrale Arbeitsgruppe (Zentrale AG) ist das Gremium der Fachebene. Bei Bedarf schlägt die Zentrale AG dem 115-Lenkungsausschuss die Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe vor.

Die Zentrale AG hat folgende Aufgaben:

- Sie setzt die Aufträge des 115-Lenkungsausschusses um und berichtet an diesen.
- Sie führt die erarbeiteten Ergebnisse aus den Fachlichen Arbeitsgruppen zusammen.
- Sie stimmt AG-übergreifende Fachthemen ab.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(5) Operative Ebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der Organisation und wird durch die Zentrale AG dabei unterstützt.

Die 115-Teilnehmer tragen Sorge für den 115-Service. 115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Bereitsteller von Informationen sind ebenfalls 115-Teilnehmer.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(6) Das Organisations- und Finanzierungsmodell des 115-Regelbetriebs wird nach Bedarf evaluiert.

§ 4 Qualitätsmanagement

(1) Im 115-Verbund wird ein gemeinsames Qualitätsmanagement realisiert. Es verbindet den Qualitäts- und Effizienzgedanken und unterstützt eine ganzheitliche Herangehensweise an die Problem- und Aufgabenbewältigung.

(2) Das Qualitätsmanagement gewährleistet die Einhaltung und Weiterentwicklung der definierten Standards und umfasst unter anderem ein gemeinsames Verständnis der fallabschließenden Beantwortung von Anfragen im 115-Verbund, gemeinsame Grundlagen für Schulungen und Trainings und regelmäßige Berichtspflichten an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115.

(3) Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gemeinsam mit den 115-Teilnehmern analysiert und gelöst.

§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing

- (1) Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 betreibt Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den geplanten Maßnahmen der 115-Teilnehmer verzahnt.
- (2) Die 115-Teilnehmer bewerben im Rahmen ihrer Möglichkeiten unter Nutzung der Marke 115 die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hohen Bekanntheitsgrad der Marke.

§ 6 Weiterentwicklung

Der Ausbau des 115-Verbundes, die Anpassung des 115-Serviceangebots und die Weiterentwicklung der zentralen technischen Komponenten werden in den Fachlichen Arbeitsgruppen ausgearbeitet, der Zentralen AG zur Freigabe vorgelegt und durch den Lenkungsausschuss beschlossen.

§ 7 Nutzungsrechte

(1) Nutzung der 115-Marke

Die Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ wurde vom Bundesministerium des Innern beim Deutschen Patent- und Markenamt in München eingetragen (Registernummer 30 2009 002 182).

Für Zwecke der Teilnahme an dem 115-Verbund räumt das Bundesministerium des Innern den 115-Teilnehmern ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu nicht-kommerziellen Zwecken an der Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ ein.

Die Wort-Bild-Marke darf von den 115-Teilnehmern in den eigenen Kommunikationsmitteln, insbesondere auf Schreiben, Homepages und Druckerzeugnissen, genutzt werden.

Das vom Markeninhaber eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht auf Dritte übertragbar. Alle markenrechtlichen Ansprüche verbleiben beim Markeninhaber.

(2) Nutzung der Rufnummer 115

Die Nutzung der Rufnummer 115 regelt die Bundesnetzagentur in einer entsprechenden Verfügung. Zuteilungsnehmer der 115 ist das Bundesministerium des Innern.

Sollte das Bundesministerium des Innern aus dieser Vereinbarung (und damit aus dem 115-Verbund) austreten, schlägt das Bundesministerium des Innern der Bundesnetzagentur einen Rechtsnachfolger für die Zuteilung der 115 vor, sofern die Rufnummer 115 weiterhin genutzt wird. In diesem Fall beschließt der Lenkungsausschuss einstimmig, wer in Nachfolge des BMI als Zuteilungsnehmer der 115 in die geänderte Verfügung der Bundesnetzagentur aufgenommen wird.

(3) Nutzung der von den 115-Teilnehmern bereit gestellten Daten

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle sichert den 115-Teilnehmern Vertraulichkeit für die von ihnen bereit gestellten Daten zu. Die Daten werden ausschließlich für die in dieser Charta genannten Zwecke der Zusammenarbeit verwendet.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 und die 115-Teilnehmer halten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit ein.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 stimmt den Betrieb der zentralen Komponenten mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ab und sorgt für die Umsetzung eventuell erforderlicher Maßnahmen.

§ 8 Finanzierung

- (1) Für den zentralen 115-Regelbetrieb werden aus gemeinsamer Finanzierung durch Bund und beteiligte Länder Mittel bereitgestellt.

- (2) Mit der Bereitstellung der lokalen 115-Infrastruktur leisten die Teilnehmer der kommunalen Ebene ihren wirtschaftlichen Beitrag für den 115-Verbund.
- (3) Sollte es zu dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommen, so können Ausgleichsverfahren entwickelt werden.
- (4) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt allen 115-Teilnehmern das Gebärdentelefon kostenlos zur Verfügung.

§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung

(1) Beitritt

Der Beitritt erfolgt durch Unterzeichnung dieser Charta durch den 115-Teilnehmer.

(2) Laufzeit und Kündigung

Diese Charta kann von jedem Partner unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

Die Kündigung ist gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 schriftlich anzuzeigen. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 setzt die übrigen Vertragspartner hierüber umgehend in Kenntnis.

Die Kündigung lässt das Bestehen des Vertrages für die übrigen Partner unberührt.

(3) Änderung der Charta

Eine Änderung der Charta bedarf des einstimmigen Beschlusses des Lenkungsausschusses und der erneuten Zustimmung der jeweiligen 115-Teilnehmer.

§ 10 Regelungen der Beschaffung

- (1) Zentrale Vergabestelle für die Durchführung von Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb ist das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

- (2) Die unterzeichnenden Gebietskörperschaften und Bundesbehörden mandatisieren das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern mit der Durchführung von zentralen Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb und die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 mit der Sammlung und Koordination der Bedarfe an zentralen Beschaffungen.

Das Mandat ist an die Gültigkeit dieser Vereinbarung gebunden.

Kündigung dieser Charta durch einen 115-Teilnehmer führt zur Beendigung der Mandatierung für diesen Teilnehmer. Das Mandat des Beschaffungsamts für die übrigen Teilnehmer bleibt davon unberührt.

Charta zur Beteiligung an der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Schleswig-Holstein

Anlage zur Anmeldung am IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“

Stand: 02.12.2013

Inhalt

Präambel.....	3
1 Vorbemerkung.....	3
2 Ziele dieser Vereinbarung	3
3 Leistungen des Landes	4
3.1 Finanzierung	4
3.2 Koordinierung.....	4
3.3 Ansprechpersonen	4
3.4 Leistungsumfang.....	4
4 Leistungen der Teilnehmenden	4
4.1 Beitritt zum 115-Verbund.....	4
4.2 Datenpflege.....	4
4.3 Organisatorische Maßnahmen	5
4.4 Ansprechpersonen	5
5 Leistung des SC.....	5
5.1 Servicelevel.....	5
5.2 Auskunft	5
5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen	6
5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten	6
5.5 Service-Nummern und Hotlines.....	6
6 Qualitätsmanagement	6
6.1 Berichtswesen.....	6
6.2 Verantwortlichkeit.....	7
7 Inkrafttreten und Geltungsdauer	7

Präambel

Dieses Dokument ist Bestandteil der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein (115 in SH)“. Hier ist die Aufteilung der Aufgaben zwischen dem Land und am IT-Verfahren angemeldeten Verwaltungen und Kommunen (im Folgenden: „Teilnehmende“) geregelt.

1 Vorbemerkung

Das Land Schleswig-Holstein möchte den telefonischen Bürgerservice 115 nutzen, um für alle Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein eine gemeinsame Erreichbarkeit der Verwaltungen des Landes und der Kommunen zu ermöglichen und somit eine bürgerfreundliche Beauskunftung von Verwaltungsdienstleistungen zu unterstützen. Dies ist über eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Verwaltungen möglich.

Der 115-Verbund, dem Schleswig-Holstein seit 01.11.2011 beigetreten ist, hat sich diesem Ziel verpflichtet und unterstützt die teilnehmenden Verwaltungen. Diese treten dem Verbund bei, indem sie erklären, die Vorgaben der „Charta für den D115-Regelbetrieb“ einzuhalten. Diese 115-Charta enthält u. a. Vorgaben für Erreichbarkeitszeiten oder den Servicelevel und schreibt eine Abschlussquote für die Beantwortung im Erstkontakt von 65 % aller Anrufe vor. Das Land steht dafür ein, durch eine zentrale Finanzierung und den Einsatz von Kooperationspartnern sicherzustellen, dass an „115 in SH“ Teilnehmende diese Vorgaben einhalten können. Dafür geht das Land eine Kooperation mit einem Servicecenterpartner (SC) ein. Auf Basis einer Verwaltungsvereinbarung ist hierfür die Freie und Hansestadt Hamburg vorgesehen.

2 Ziele dieser Vereinbarung

Die Verwaltungen des Landes Schleswig-Holstein richten ihr Handeln an einer guten Zusammenarbeit mit den Bürgern und Unternehmen für ein funktionierendes Gemeinwesen aus. Der neu geschaffene 115-Verbund bietet die Möglichkeit, diese Zusammenarbeit weiter zu stärken. Das Land sieht sich in der Verpflichtung, dieses Bemühen zu unterstützen und schafft eine für alle Verwaltungen einheitliche Möglichkeit, über die Teilnahme an dem 115-Verbund das Ziel einer guten Zusammenarbeit mit den Kunden der Verwaltung zu stärken.

Die Kooperation zwischen dem Land und den Teilnehmenden dient der Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung als Dienstleistung für die Bürgerin oder den Bürger, einer Entlastung der Behörden durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und einer qualifizierten Vermittlung und Weiterleitung von telefonischen Bürgeranfragen.

3 Leistungen des Landes

3.1 Finanzierung

Das Land beauftragt ein SC und übernimmt die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen. Daneben übernimmt das Land die Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung der Aufnahme der Teilnehmenden im 115-Verbund.

3.2 Koordinierung

Das Land koordiniert den Beitritt der Teilnehmenden und den Beginn der 115-Beauskunftung gegenüber dem SC, dem 115-Verbund und weiteren Kooperationspartnern.

Das Land übernimmt die infrastrukturelle Verantwortung für eine flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein.

3.3 Ansprechpersonen

Landesseitig ist das Zentrale IT-Management in der Staatskanzlei Ansprechpartner für alle 115-Belange. Hierfür hat das Land einen Landesansprechpartner (LAP) als gemeinsame Koordinierungsstelle gegenüber den Teilnehmenden, SC und dem 115-Verbund benannt.

Die Ansprechpersonen für den ZuFiSH bleiben hiervon unberührt.

3.4 Leistungsumfang

Die Wahrnehmung der finanziellen und koordinierenden Verantwortung durch das Land ist begrenzt auf die über den 115-Verbund geführten Telefonate. Der vollständige Übergang der telefonischen Bürgerdienste (Hauptrufnummer *-0; Sonderrufnummern) an ein Servicecenter ist in dieser Vereinbarung nicht enthalten und wird bei Bedarf getrennt vereinbart (siehe 5.5).

4 Leistungen der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden stehen einem flächendeckenden Bürgerservice positiv gegenüber und unterstützen das Land bei der kooperativen Einführung und dem Betrieb der 115 im Rahmen ihrer Möglichkeiten.

4.1 Beitritt zum 115-Verbund

Mit der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“ treten die Teilnehmenden dem 115-Verbund bei und unterzeichnen dessen Charta/Beitrittsvereinbarung. Die Wahrnehmung der entsprechenden Stimmrechte erfolgt, solange Tz. 3.1 (landesseitige Finanzierung) gilt, durch den LAP oder eine von ihm/ihr bevollmächtigen Vertretung.

4.2 Datenpflege

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d. h. rechtlich und sachlich richtigen Stand gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist.

Die Beauskunftung über das SC erfolgt zumindest für die 100 am häufigsten abgefragten Verwaltungsleistungen¹. Weitere Leistungen können beauskunftet werden, wenn die Daten im ZuFiSH ausreichend gepflegt sind.

Die Datenpflege umfasst insbesondere:

- Kontaktdaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Amtes/Fachbereichs
- Fachliche Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die Eintragung und Pflege der erforderlichen Zuordnungen und Erläuterungen im ZuFiSH dauerhaft erfolgen. Vor allem sind für die zuständigen Dienststellen die Kontakt- und Adressdaten (im 115-Verbund = „Ansprechpunkte“) in den ZuFiSH einzugeben und zu pflegen.

4.3 Organisatorische Maßnahmen

Die Teilnehmenden organisieren die Anrufübernahme aus dem SC in eigener Verantwortung und stellen die Erreichbarkeit der von ihnen im ZuFiSH benannten Ansprechpunkte (sowohl per Mail als auch telefonisch) zu den regelmäßigen Arbeitszeiten sicher und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung von Bürgeranliegen. Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens umfasst geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die Anruferinnen oder Anrufer erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.

4.4 Ansprechpersonen

Alle Teilnehmenden benennen gegenüber dem Land jeweils eine verantwortliche Ansprechperson für die 115-Kooperation. Die gegenüber der ZuFiSH-Zentralredaktion benannte Ansprechperson für die Datenpflege ist hiervon nicht berührt.

5 Leistung des SC

5.1 Servicelevel

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass fünfundsiebzig Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von dreißig Sekunden von einer Agentin oder einem Agenten angenommen werden.

5.2 Auskunft

Das SC erteilt Bürgerinnen und Bürgern telefonisch Auskünfte über die Dienstleistungen und Erreichbarkeiten der Behörden mit dem Ziel einer möglichst umfassenden inhaltlichen Bearbeitung des Bürgeranliegens.

¹ Für eine Übersicht der häufig abgefragten Verwaltungsleistungen siehe: www.115.de - Welche Fragen beantwortet die 115?

Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Ausschließliche Basis der Auskünfte ist der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der durch die Teilnehmenden gepflegt wird.

5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen

Sofern eine Auskunft nicht ausreichend oder nicht möglich ist, übernimmt das SC die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen von externen Anruferinnen oder Anrufern zu den für das Anliegen zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Teilnehmenden. Die Vermittlung erfolgt stets zu den von den Dienststellen im ZuFiSH hinterlegten Ansprechpunkten. Die Agentin oder der Agent qualifiziert das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter.

Darüber hinaus vermittelt das SC Anruferinnen oder Anrufer direkt an namentlich benannte Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner sowie Dienststellen, sofern ein geeignetes elektronisches Rufnummern-Verzeichnis hinterlegt ist.

5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt das SC auf Wunsch der Anruferin bzw. des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an den Ansprechpunkt per E-Mail weiter. Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer weitergegeben werden.

5.5 Service-Nummern und Hotlines

Bei Bedarf kann das SC auf der Grundlage gesonderter Leistungsvereinbarungen telefonische Auskünfte im Rahmen von Service-Nummern oder Hotlines auf Dauer oder zeitlich befristet erteilen. Solche Leistungsvereinbarungen müssen die Teilnehmenden mit dem SC separat vereinbaren. Diese sind nicht Bestandteil der Landesleistungen oder der zentralen Finanzierung.

6 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten.

Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

6.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem SC und der ZuFiSH-Zentralredaktion Auswertungen (Reports) zu den beauskunfteten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt. Diese werden den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

Das in der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ dargestellte Berichtswesen ist hiervon unberührt.

6.2 Verantwortlichkeit

Ansprechpartner für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist das Land Schleswig-Holstein.

Die Teilnehmenden benennen Verantwortliche für Qualitätssicherungsmaßnahmen bei der Erreichbarkeit von zugewiesenen Ansprechpunkten (Personen- oder Gruppen-Rufnummern) sowie für Kontaktdaten und Zuständigkeiten. Die Verantwortlichkeiten für Inhalte und Anhänge in den Leistungsbeschreibungen des ZuFiSH bleiben unberührt.

7 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Charta gilt mit der Unterzeichnung der Beitrittserklärung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“ für die Vertragspartner als in Kraft getreten.

Die Laufzeit der Kooperation ist unbefristet und kann unter Beachtung der folgenden Regeln in gegenseitigem Einvernehmen beendet werden.

Die Kooperation wird zunächst für einen 2-stufigen Zeitrahmen fest vereinbart.

Die erste Stufe mit einer Laufzeit von 6 Monaten dient der operativen Vorbereitung bis zum Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter. Diese erste Stufe der Kooperation kann verkürzt werden, wenn die Bedingungen für einen Start der Beantwortung von Anrufen früher vorliegen.

Die zweite Stufe mit einer Laufzeit von 24 Monaten beginnt mit dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter.

Diese 2 Stufen gelten als fest vereinbart.

24 Monate nach dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das SC wird die Zusammenarbeit und die Nutzung der 115 gemeinsam bzgl. ihrer Wirkung überprüft. Im Anschluss daran hat jeder Kooperationspartner die Möglichkeit, die Kooperation mit einer Frist von 6 Monaten zu kündigen. Macht keiner der Kooperationspartner von dieser Möglichkeit Gebrauch, verlängert sich die Zusammenarbeit von da ab immer um 24 Monate mit der Möglichkeit, unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten die Kooperation zu beenden.

Mit dem Austritt aus dem 115-Verbund endet die Kooperation unverzüglich.

04511221817

**Gesamtpersonalrat
Hansestadt Lübeck**

Lübeck, den 7. November 2016

Ludwig Klemm

☎ 122-1812 Fax-Nr.: 122-1817

email: gesamtpersonalrat.hl@luebeck.de

**Personalrat
Fachbereich 1 - Bürgermeister –**

Edgar Hamerich

☎ 122-7350 Fax-Nr.: 122-7351

email: personalrat.fb1@luebeck.de

1.201.3 Haushalt und Steuerung – Zentrales Controlling z. Hd. Frau Schütt

Erneute Stellungnahme zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D 115“ und Abgabe der Telefonvermittlung (122-0) an das Service-Center Hamburg

Mit Mail vom 28.10.2016 ist dem Gesamtpersonalrat / Personalrat Fachbereich 1 die geänderte Vorlage zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D115“ und Abgabe der Telefonvermittlung an das Service-Center Hamburg zugegangen.

Die Personalräte haben folgende der Auffassung:

Der Gesamtpersonalrat und der Personalrat Fachbereich 1 stehen dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund positiv gegenüber. Einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg wird dagegen abgelehnt.

Hinsichtlich der Ausgestaltung und der Abgabe der Vorwahl 122-0 an das Service-Center in Hamburg stehen die Personalräte ablehnend gegenüber.

- Mit der Abgabe der 122-0 findet erneut der Versuch statt, zentrale gesamtstädtische Aufgaben durch Outsourcing an andere Dienstleister, sogar außerhalb der Hansestadt Lübeck, durchführen zu lassen.
- Verbunden mit dem Outsourcing ist die Auflösung der städtischen Telefonzentrale und trifft dort beschäftigten Kolleginnen und Kollegen.
- Die zwei getrennten Vorhaben (D115 und Aufgaben der Telefonvermittlung) werden in der Vorlage zusammengemischt, obwohl sie nach unserer Auffassung getrennt behandelt und dargestellt werden müssen.
- Der Zugriff auf funktionale Postfächer der Bereiche der HL durch das Servicecenter Hamburg ist datenschutzrechtlich hoch bedenklich.
- Die Berechnung der Kosten und der Wirtschaftlichkeit mit und ohne Servicecenter ist schwer nachvollziehbar und unverständlich. Hier wird nach unserer Auffassung zum

04511221817

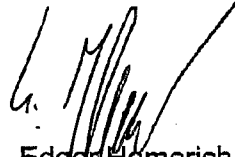
Vorteil der Beteiligung des Servicecenter Hamburg gerechnet. (z.B. Aufwand für anzunehmende Anrufe einmal 5 Min. und einmal 2 Min., Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen mit 5 Min.). Zusätzliche Kosten fallen an, für eine Qualifizierung der Telefonvermittlungskräfte, die hier nicht erwähnt werden. Auch bei der Abgabe der Aufgabe der Telefonvermittlung werden Personalkosten anfallen, weil die Koll. der Telefonzentrale nicht unmittelbar auf andere Stellen gesetzt werden können.

- Die Abgabe der Aufgaben der Telefonzentrale in Zusammenhang mit der demografischen Entwicklung zu stellen, ist nicht nachvollziehbar. Die demografische Entwicklung trifft alle Aufgaben und Bereiche gleichermaßen.
- Nicht erwähnt ist, dass bei der Hansestadt Lübeck eine weitere Service-Nummer (122-3311) für Auskünfte und Terminvergaben für Kfz-Zulassung, Führerschein und Meldeangelegenheiten geschaltet wurde und dafür Personal eingesetzt wird. Dies sind Parallelstrukturen, die es unbedingt zu vermeiden gilt. In der Gesamtbetrachtung sind diese Aufgaben der Service-Nummer sicherlich zu den TOP 10 Auskunftersuchen zu zählen. Warum dies in der Vorlage nicht erwähnt und betrachtet wird, erschließt sich dem Personalrat nicht.
- Die Verknüpfung zwischen der Einführung der D115 / Abgabe der Telefonvermittlung und die zusätzlichen Ressourcen für eine Internetredaktion / Wissensdatenbank ist für den Personalrat nicht nachvollziehbar.
- Die Auswirkungen auf die einzelnen Bereiche sind nicht dargestellt. Die Mehraufwände für die Erstellung und Pflege der Leistungen, die Organisation der Telefonannahme bei Vermittlung über das Service-Center usw. sind nicht ausgeführt.

Mit freundlichen Grüßen



Ludwig Klemm
Vorsitzender



Edgar Hamerich
Vorsitzender

Es handelt sich bei dieser Vorlage um zwei eigenständige Entscheidungen:

1. Teilnahme am D115-Verbund mit bestimmten Teilnahmebedingungen wie längere Servicezeiten und eine Rückmeldungsverpflichtung innerhalb einer bestimmten Zeitspanne (Ausweitung gegenüber dem derzeitigen Ist),
2. kostenpflichtige Verlagerung der bisher selbst wahrgenommenen Festnetz-Telefonzentrale auf einen Externen bei gleichzeitiger Veränderung der operativen Ausführung. Bisher werden Anrufe von der Telefonzentrale lediglich an die Fachebene weitergeleitet. Hier soll eine Ablaufänderung erfolgen, sodass möglichst viele Anrufe im Erstkontakt von der Servicestelle vollständig erledigt werden, anteilig auch in fachlicher Hinsicht.

1. Bedeutsamer Ergänzungsbedarf für das Entscheidungsgremium

Nutzungsgrad des Service-Centers

Es ist zu klären, ob neben Kiel und der Gemeinde Seevetal inzwischen weitere kommunale Gebietskörperschaften den kostenpflichtigen Telefonservice für den örtlichen Festnetzanschluss vom Hamburger Service-Center betreiben lassen. Alle anderen der am D115-Verbund teilnehmenden SH-Kommunen nutzen lediglich das vom Land SH angebotene kostenfreie Teilnahmeangebot zu 115¹.

Nehmen fast alle SH-Kommunen weiterhin lediglich das 115er-Angebot wahr und betreiben für ihren lokalen Festnetzanschluss eigene Service-Center?

Vergaberecht

Die Vorlage ist zu ergänzen um eine vergaberechtliche Würdigung. Darzulegen ist, ob eine Direktvergabe zulässig ist. Dabei ist zu klären, ob das Land SH tatsächlich verlangt, dass eine kostenpflichtige Übertragung des Services für den örtlichen Festnetzanschluss ausschließlich auf das Hamburger Service-Center erfolgen müsse. Die jährlichen Kosten würden den aktuellen EU-Schwellenwert² für eine VOL-Vergabe überschreiten. Bei einer negativ ausfallenden Würdigung der Direktvergabe wäre europaweit auszuschreiben.

Eigenes Service-Center für das örtliche Festnetz

Gemäß Vorlage wäre der Betrieb eigener Service-Center oder kostenpflichtige Vergabe an ein anderes Service-Center durch das Land ausgeschlossen worden. Nach Auffassung des RPA sind lediglich für 115 andere Teilnahme-Lösungen nicht zulässig. Für den örtlichen Festnetzanschluss würde ein Verbot des Landes einen unzulässigen Eingriff in die Organisationshoheit der Kommunen darstellen. Dass das Land SH verlange, der Telefonservice für den örtlichen Festnetzanschluss dürfe ausschließlich auf das Hamburger Service-Center erfolgen, wird in der Vorlage als Begründung angeführt, den Alternativvorschlag des Gesamtpersonalrats (Betrieb eines eigenen Telefon-Centers für 122) nicht zu verfolgen. Außerdem wären die kostenlosen Hamburger Unterstützungsleistungen für die 115er-Anbindung so erheblich, dass daraus ein Vorteil entstehe, der eine Direktvergabe für 122 an das Service-Center als wirtschaftlichste Lösung rechtfertige. Eine Beurteilung dieser Argumentation ist ohne weitere Quellinformationen nicht möglich. Die Vorlage stellt die Übertragung der Festnetz-Komponente als alternativlos dar. Die überwiegende Mehrheit der Kommunen betreibt ihren Festnetzanschluss nicht beim Hamburger Service. Eine vergleichende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung mit einer Eigenlösung wäre auch im Hinblick auf die Haltung des Gesamtpersonalrats angemessen, um dem Entscheidungsgremium für die Beratung alle relevanten Informationen zu vermitteln.

Servicequalität

Das RPA hatte zur Beratung³ der vorherigen Vorlage Informationen zu Problemen in der Servicequalität des vorgesehenen Dienstleisters beigetragen. In der Vorlage finden sich hierzu jedoch keine Angaben. Es ist zu klären, ob die im Jahr 2015 vorgelegene Einschränkung der Servicequalität des Service-Centers behoben ist.

¹ Stand 2015

² ab 01.01.2016 beträgt der EU-Schwellenwert im VOL-Bereich 209.000 EUR

³ abschließende Beratung am 28.01.2016

Zweistufiges Betriebsmodell

Aus dem Schaubild in der Vorlage ist nicht ersichtlich und im Text nicht dargestellt, ob das Hamburger Service-Center ein zweistufiges in 1st und 2nd Level gegliedertes System betreibt wie es in der aktuellen 115er-Fallstudie⁴ der Fall ist. Erst dieses Modell und dessen intensive Nutzung führen zu den angestrebten höheren Erfolgsquoten.

Informationen aus Kiel / dortige Erfahrungen

Die Vorlage enthält keine Angaben zu den Ursachen der früheren erheblich niedrigeren Erfolgsquoten (nur 30 % statt der avisierten 65 % Erledigungsquote) und deren Entwicklung. Was waren die Gründe für eingetretene Verbesserungen? Hat der Hamburg-Service bereits Zugriff auf Kieler Fachverfahren? Haben sich die ursprünglich angenommenen Fallzahlen geändert: Anzahl der jährlich abzurechnenden Telefonate? Ist-Werte der jährlichen durchschnittlichen Telefondauer? Preis/Minute?

2. Weitere Anmerkungen des RPA

Personalkosten

Die entstehenden zusätzlichen Personalkosten für die D115-Kopfstelle und die Internetredaktion sind mit 50 % anteilig den beiden Maßnahmen kostenmäßig einzeln zuzuordnen. Auf D115 würden demnach 115.430 EUR entfallen.

Sachkosten

Nach der Kalkulation in der Vorlage betragen die jährlichen haushaltswirksamen Sachkosten 408.732 EUR p. A. Diese Kosten werden bestimmt von der jährlichen Anzahl der Festnetzanrufe (in der Vorlage: geschätzte 110.000), der Anrufdauer (geschätzte 2,5 Minuten im Durchschnitt) und dem Preis (1,67 EUR/min). Die Vorlage, die in der Bürgerschaft im Januar 2016 beraten wurde, enthielt noch einen Minutenpreis von 1,50 EUR. Die rechnerische Steigerung beträgt 11,4 %. Eine Veränderung der für die Berechnung der jährlichen Sachkosten angenommenen durchschnittlichen Gesprächsdauer von 2:30 Minuten um 0:30 Minuten bewirkt eine betragsmäßige Veränderung⁵ um 81.746,50 EUR. Aus der neuen Telefonanlage sollten eigene aktuelle Betriebsdaten ermittelt werden, auch für spätere Erfolgskontrollen zum erreichten Wirkungsgrad.

Nutzen

Um die in der Nutzen-Betrachtung angenommenen Erfolgsquoten zu erreichen, sind ein zweistufiger Telefon-Service-Betrieb und dessen intensive Nutzung Voraussetzung. Die Analyse der Fallstudie belegt dieses. Es genügt nicht, die bisherige Telefonzentrale lediglich zu übertragen. Das in der Vorlage mehrfach erwähnte Fallbeispiel verdeutlicht, dass aktive Umgestaltungsprozesse innerhalb der Fachverwaltung erforderlich sind, um eine hohe Fall abschließende Bearbeitung im Telefon-Center zu erreichen. Eine Reihe von Aufgaben (Telefonservicedienste, Terminvereinbarungen, Auskünfte aus Fachverfahren usw.) dürfen künftig nicht mehr auf der Ebene der Fachverwaltung wahrgenommen werden. Innerhalb der Kernverwaltung sind in bestimmten Bereichen eigene Erreichbarkeitsprozesse und Möglichkeiten für Terminfestsetzungen realisiert worden (Meldestelle, Kfz-Zulassung). Insofern ist innerhalb der Fachbereiche eine Bestandsaufnahme und Analyse der auskunfts- und erreichbarkeitsbezogenen Arbeitsprozesse erforderlich. Diese Arbeitsprozesse müssen identifiziert und auf das Service-Center verlagert werden. Es müssen aktiv Umgestaltungen vorgenommen werden.

Dieses schließt für das Back Office (2nd Level) Zugriffsmöglichkeiten auf Lübecker Fachverfahren ein. Ohne diese Umgestaltungen werden die für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung angenommenen Erfolgsquoten nicht zu erreichen sein. Dieses gilt auch für die avisierte Erfolgsquote zur Vermeidung von Besuchszeiten in Höhe von 15 %.

Zur Verdeutlichung dieses Zusammenhangs sind der Stellungnahme einige Passagen der Fallstudie als Anlage beigelegt. Die Hervorhebungen stammen vom RPA.

⁴ Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Behördennummer 115 am Fallbeispiel Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe

⁵ bei angenommenem linearen Tarif (keine Angaben in der Vorlage)

Auszüge¹ aus dem D115 Fallbeispiel Karlsruhe

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Behördennummer 115 am Fallbeispiel Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe²

Die betroffene Fachverwaltung stellt damit anteilig erst die dritte Anlaufstelle dar. **Erst durch die Einrichtung eines 2nd Level ist in vielen Fällen eine Fall abschließende Bearbeitung möglich.** Durch den **direkten Zugriff auf Fachverfahren** können verschiedene Verwaltungsdienstleistungen im Back-Office Fall **abschließend bearbeitet** werden. Die Fallabschlussquote ist besonders hoch, da mehrere Dienste vollständig über das 115-Multicenter abgewickelt werden. Durch Transferschleifen können **Anfragen auch im 2nd- Level** des Multicenters fallabschließend beantwortet werden. Hierbei handelt es sich um einen erweiterten Service.

Dieses ist im Fallbeispiel der Studie für folgende Verwaltungsdienstleistungen möglich:

- Pass-/Meldeauskünfte und Passbildversendungen,
- Kfz-Anfragen und Halterauskünfte,
- Auskünfte zum Gewerbeswesen,
- Terminbuchungen für Sperrmüll auf Abruf und „Weißer Ware“,
- Anfragen für das Amt für Abfallwirtschaft und
- Support-Telefonie für das Fachverfahren „smartKiTa“ (seit 09/2015 im Probebetrieb).

In Karlsruhe wurde einheitliches Verwaltungshandeln mit der 115 dahingehend etabliert, dass **Anrufe zu Sachständen** zu den Themen (nachfolgend beispielhaft) Standesamtswesen, Pass- und Meldewesen, Kfz-Zulassungswesen, Ausländerwesen (teils in englischer Sprache) sowie Abfallwirtschaft standardisiert ablaufen. Geht ein Anruf ein, wird dieser von einer 1st-Level Agentin oder einem 1st-Level Agenten entgegengenommen. Diese oder dieser leitet den Anruf mittels einer eigens eingerichteten Transferwarteschleife zum entsprechenden Thema an den internen 2nd-Level-Bereich, sofern der Fallabschluss nicht herbeigeführt werden kann. Im 2nd-Level wird der Anruf entgegengenommen und **durch den direkten Fachverfahrenszugriff** wird der Fallabschluss herbeigeführt.

In Karlsruhe gibt es innerhalb des Multicenters ein Front- und ein Back-Office. Das Front-Office nimmt über die 115 Anliegen entgegen und leitet diese, sofern kein Fallabschluss herbeigeführt werden kann, an das Back-Office weiter. **Im 2nd Level werden bestimmte Verwaltungsdienstleistungen** der Stadt und des Landkreises Karlsruhe **komplett bearbeitet** (z. B. Meldeauskünfte, Halterauskünfte, Passbildversendungen). Zu weiteren Verwaltungsdienstleistungen können über die 115 Fragen zur Befüllung von Antragsformularen beantwortet werden. Damit wird dem externen Adressaten die Leistungsanspruchnahme erleichtert und etwaige Fehleingaben werden minimiert (Lotsenfunktion).

Das 115-Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe kann **bei einigen** Verwaltungsdienstleistungen den **Behördengang** eines Kunden sogar vollständig **ersetzen**. Dies ist dann der Fall, wenn der Dienst **online** angeboten wird und bei gebührenpflichtigen Vorgängen eine **Bezahl-Plattform** integriert ist.

In Karlsruhe werden unter anderem folgende Dienste über die 115 angeboten:

- Terminierung der Abholung von „Weißer Ware“ und Sperrmüll auf Abruf.
- Urkundenbestellung mit Vorortbezahlung bei Abholung oder auf Rechnung (Geburt, Ehefähigkeitszeugnis, Sterbeurkunde, usw.).

¹ Hervorhebungen durch das RPA Lübeck

² http://www.115.de/SharedDocs/Publikationen/Service_Publikationen/Studien/wibe_der_115_langversion.pdf?__blob=publicationFile&v=2