



► Nr. VO/2017/05173
öffentlich

Lübeck, 25.07.2017

Vorlage

Verantwortliche Bereiche:

1.105 - Informationstechnik

1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

1.201 - Haushalt und Steuerung

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

Übergabe der Vorwahl 122-0 an den Telefonischen HamburgService im Rahmen der Teilnahme am 115-Verbund

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
13.09.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
26.09.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
28.09.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

1. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an den Telefonischen HamburgService vertraglich abzuschließen.
2. Die haushalterische Ordnung ist gem. Anlage 2 zum 1.1.2018 entsprechend herzustellen.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:

1.201 Haushalt und Steuerung

Ergebnis:

zustimmend

1.300 Recht

zustimmend

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

☐

Ja

☒

Nein

Begründung:

Die Maßnahme ist:

☒

neu

☒

freiwillig

☐

vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

☐

Nein

☒

Ja (Anlage 2)

Begründung:

1. Beschluss

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung am 29.06.2017 folgenden Beschluss gefasst:

Der Bürgermeister wird –unter Vorbehalt einer erfolgreichen Vermittlung des Personals der Telefonzentrale- beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an den Telefonischen HamburgService vorzubereiten und eine entsprechende Beschlussvorlage zum Vertragsabschluss zu erstellen.

2. Sachstand und Anlass der Vorlage

Die Hansestadt Lübeck ist zwischenzeitlich dem D115-Verbund beigetreten und baut gegenwärtig die dazu erforderlichen Strukturen für die Pflege der Leistungsbeschreibungen auf. Gegenüber dem festangestellten Personal der Telefonzentrale konnte wie durch die Bürgerschaft vorgegeben erreicht werden, dass alle Beschäftigten der Telefonzentrale vermittelt werden. Sie werden in den Bereich 3.322 Melde- und Gewerbeangelegenheiten – (Abteilung für Ausländerangelegenheiten) umgesetzt. Das wird zum 01.10.2017 geschehen. Die Beschäftigten sind mit der Umsetzung einverstanden. Sie haben in dem Bereich 3.322 bereits kurzzeitig hospitiert und werden entsprechend der arbeitsvertraglichen Verpflichtungen zukünftig dort eingesetzt werden. Die beiden zu beteiligenden Personalräte haben der Maßnahme zugestimmt. Die Umsetzungen müssen wegen des Personalbedarfs im Bereich 3.322 so zeitnah wie möglich erfolgen. Bereits zum 01.10.2017 sollen, die betroffenen festangestellten Beschäftigten ihre Tätigkeit im Bereich 3.322 wahrnehmen, so dass die Telefonzentrale ab diesem Zeitpunkt, wie bereits mit der Vorlage vom 27.04.2017 zur Bürgerschaftssitzung vom 29.06.2017 dargelegt, auf Hamburg Service übertragen werden kann. Die befristeten Verträge zweier nicht festangestellter Mitarbeiter laufen aus. Sie werden vorübergehend im Bereich Logistik, Statistik und Wahlen beschäftigt.

3. Wer ist der Telefonische HamburgService (HS) ?

Der **Telefonische HamburgService (HS)** als 115-Servicecenter ist eine vom Land Schleswig-Holstein beauftragte Organisationseinheit der Hamburger Verwaltung, die sich speziell für die Auskunftserteilung über alle Bundes-, Landes- und Kommunalleistungen und Hotlines qualifiziert und eingerichtet hat. Der HS bedient die Auskunftsanfragen von mehr als 4 Millionen Bürgern Hamburgs und Schleswig-Holsteins und hat zurzeit über 180 tarifgebundene (EG6 bis EG9 TVÖD) MitarbeiterInnen, die eine spezielle verwaltungs- und serviceorientierte Ausbildung absolviert haben

4. Was leistet der HS für die Rufnummer 122-0 ?

Die Behördenrufnummer 115 bietet das Serviceversprechen, von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar zu sein. 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen. Über das 115-Versprechen hinaus bietet der HS eine sofortige Erreichbarkeit von 80 % und Servicezeiten von Mo. - Fr. von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr. Zudem werden 65 % der 115-Anrufe direkt beim ersten Kontakt beantwortet. Bei der Weiterleitung einer Anfrage wird zugesichert, dass die Anruferin oder der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, erhält. Diese Dienstleistungen werden vom HS auch für die Kunden angeboten, die ihre zentrale Telefonnummer an den HS durchgeschaltet haben. Alle Bürger, die die 122-0 anwählen, erhalten einen Service, als wenn sie die 115 gewählt hätten:

- die qualifizierte Auskunftserteilung von Anfragen über alle Leistungen der Kommunen, der Kreise, der Länder und des Bundes
- die Ermittlung von tagesaktuellen Zuständigkeiten und Vertretungen der Sachbearbeitungen

- die Berücksichtigung von personellen Besonderheiten, wie z.B. Betriebsversammlungen, -ausflügen, -fortbildungen, Streiks, Vertretungen und sonstige Abwesenheiten
- die Verwendung eines Ticketsystems zur Weitergabe der Anliegen an die zuständige Sachbearbeitung bzw. -vertretung
- die Qualitätskontrolle der Auskünfte und ggf. Rückmeldung bei falschen oder fehlenden Informationen
- Versand digitaler Formulare
- Vorhalten und ausfüllen diverser Online-Anträge

5. Nutzen der Übergabe der 122-0 an den HS mit dem vollen 115-Service.

Mit Einführung von 115 werden die SachbearbeiterInnen von der Auskunftsarbeit zu telefonischen Anfragen in einem (erfahrungsgemäßen) Umfang von ca. 10% entlastet. Das erhöht sich erheblich, wenn auch die 122-0 auf den Telefonischen HamburgService übertragen wird.

Es findet eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung durch die Nutzung des HS statt, dafür existieren belegte Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund. Zusätzlich ist noch zu beachten, dass es durch den Einsatz eines Servicecenters

- keine Ausfälle der Erreichbarkeit und des Services wegen Urlaub oder Krankheit gibt und
- die Servicezeiten von Mo – Fr von 07:00 bis 19:00 Uhr durch flexiblen Einsatzplan garantiert sind.

Durch die Übergabe der 122-0 an den HS wird durch die verlängerten Servicezeiten die Bürgerfreundlichkeit und Erreichbarkeit der Verwaltung deutlich verbessert

Auch interne Vorteile für die HL ohne direkte finanzielle Bezifferung werden eintreten:

A) Schätzung (mit Erfahrungswerten aus dem 115-Verbund), wieviel Arbeitszeit durch telefonische und persönliche Bürgerkontakte ohne Servicecenter benötigt wird:

		ohne Servicecenter			
		Durch SachbearbeiterInnen erledigt	Anrufe / Besuche	benötigte Minuten	benötigte Arbeitstage (480 Min)
1	Aufwand für Anrufe ¹	100 %	97.000	5	1.010 Tage
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen ²	100 %	97.000	5	1.010 Tage
3	Aufwand für Besuche ³	100 %	100.000	10	2.083 Tage

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. Abweichend dazu nennt der D115-Verbund in seiner WiBe-Karlsruhe eine Unterbrechungsdauer von 10 Minuten, im Stressreport Deutschland 2012 wird auf erhebliche negative Folgen von Arbeitsunterbrechungen hingewiesen. (https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Publikationen_node.html)

³ BürgerInnenbesuche

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche. Alleine in den Meldestellen, der Zulassungsstelle und dem Standesamt wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche pro Jahr ermittelt. Das

gesamt

4.103 Tage

- B) Schätzung (mit Erfahrungswerten aus dem 115-Verbund), wieviel Arbeitszeit durch telefonische und persönliche Bürgerkontakte mit Unterstützung durch ein Servicecenter benötigt wird:

mit Servicecenter					
		Durch SC erledigt	Anrufe / Besuche	benötigte Minuten	benötigte Arbeitstage (480 Min)
1	Aufwand für Anrufe	65 %, also verbleiben 35 %	97.000	2	141 Tage
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen	65 %, also verbleiben 35 %	97.000	5	353 Tage
3	Aufwand für Besuche	15 %, also verbleiben 85 %	100.000	10	1.771 Tage
gesamt					2.265 Tage

Demnach könnte durch die Nutzung eines Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. **1.838** Arbeitstage reduziert werden, wenn das Servicecenter auch die 122-0 übernimmt.

Die Arbeitszeit von 8,35 Jahren entspricht einer nominellen Entlastung von 8 Vollzeitkräften. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschnittlich Entgeltgruppe 8 TVÖD (53.175,79 EUR nach den Personalkostendurchschnittswerten 2017) einem Minderaufwand in Höhe von ca. 425.400 EUR.

6. Finanzieller Aufwand für die Übergabe der 122-0 an den Telefonischen HamburgService

Bei der Berechnung der Kosten sind hier Kieler Zahlen zu Grunde gelegt und auf die Lübecker Bevölkerung umgerechnet worden (10 % rufen direkt **115** an und sind damit **kostenfrei für die HL**). Der Minutenpreis ist der aktuelle Satz des Telefonischen HamburgService.

Berechnung der voraussichtlichen Gebühren für den HS bei **normaler Nutzung von 115**

Anrufe jährlich ca. ⁴	Davon Anrufe bei 122-0	Dauer in Minuten (3 ⁵)	Kosten in € (1,67 € pro Min.)
97.000	87.300 (90 %) ⁶	261.900	437.373 €

Eine Spitzabrechnung wird vom HS selbstverständlich durchgeführt. Daher kann in der Jahresendsumme mit geringeren Ausgaben gerechnet werden.

Berechnung der voraussichtlichen Gebühren für den HS bei **intensiver Werbung für 115**

Anrufe jährlich ca. ⁷	Davon Anrufe bei 122-0	Dauer in Minuten (3)	Kosten in € (1,67 € pro Min.)
97.000	67.900 (70 %) ⁸	203.700	340.179 €

Gesamtaufkommen in allen Bereichen der HL ist vermutlich erheblich höher. Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

⁴ 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.

⁵ Echte Bearbeitungszeit im HamburgService: Beantwortung f. Kiel = 149,85 Sek + Nachbereitung = 21,48 Sek, insgesamt 171,33 Sek).

⁶ Die errechneten Kosten für die Hansestadt Lübeck können sich verringern, wenn die Zahl der direkten Anrufe bei 115 steigt, wenn also mehr Menschen die 115 statt der 122-0 wählen.

⁷ 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.

⁸ Hier die finanziellen Konsequenzen bei einer Steigerung der Anrufe auf 30 %

Ausgaben

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Sachkosten	Gebühr für 115-Servicecenter	437.373 EUR
Summe		437.373 EUR

Gegenfinanzierung

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Personalkosten	Umsetzung des Telefonzentralenpersonals. (Personalkostenplanung 2017: 4,7 Stellen EG 5 TVÖD a 47.275,95 EUR)	222.197 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	44.439 EUR
Summe		315.136 EUR

Gegenüberstellung

Art	Summe
Kosten(Gebühr) bei normaler Nutzung der 115	-437.373 EUR
Summe der Gegenfinanzierungen	315.136 EUR
Saldo	-122.237 EUR

Art	Summe
Kosten(Gebühr) bei intensiver Nutzung der 115	-340.179 EUR
Summe der Gegenfinanzierungen	315.136 EUR
Saldo	-25.043 EUR

7. Ergebnis der Kostengegenüberstellung

Je nach Nutzungsgrad der 115 liegt der Zuschussbedarf für die Übergabe der 122-0 an den HS zwischen 25 TEUR und 123 TEUR.

8. Konsequenzen

1. Angesichts der erheblichen Einsparmöglichkeiten bei der Nutzung eines 115-Servicecenters, insbesondere die Vorteile von Sachbearbeitungs- und Bürgerentlastungen gegenüber dem Verzicht darauf, ist es wirtschaftlich, die 122-0 auf ein 115-Servicecenter zu übertragen.

2. Der benötigte Zuschuss könnte durch intensive Bewerbung der 115 noch deutlich niedriger ausfallen.

9. Weiteres Vorgehen / Nächste Schritte

1. Die Hansestadt Lübeck stellt die erforderlichen Mittel für die Übergabe der 122-0 an den HamburgService im Haushalt 2018 ff. zur Verfügung. Das Budget des Fachbereichs 1 wird entsprechend angepasst.
2. Zur Steigerung der Bekanntheit, um die Direktanrufe zu 115 zu erhöhen, ist als Öffentlichkeitsarbeit besonders in der Einführungsphase eine größere PR-Kampagne mit Unterstützung durch Dataport (Dienstleister 115 für SH) durchzuführen. Diese Werbemaßnahmen werden aktiv vom Land Schleswig-Holstein unterstützt und finanziert.
3. Die Übernahme der 122-0 durch den HamburgService erfolgt nach Abschluss der Vorbereitungsarbeiten umgehend. Der Wirkbetrieb beginnt am 1.1.2018.

Anlagen:

Anlage 1 – Vertragsentwurf

Anlage 2 – finanzielle Auswirkungen

Bürgermeister Bernd Saxe