



Lübeck, 27.04.2017

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 122-0 an ein 115-Servicecenter im Rahmen der Teilnahme am D115-Verbund

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
14.06.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
27.06.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
29.06.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

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.

Hinweis: Aktuell werden Gespräche mit den betroffenen MitarbeiterInnen geführt mit dem Ziel einer einvernehmlichen Umsetzung.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

1.101 – Bürgermeisterkanzlei:
Zustimmung

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

Ja
 Nein
Die Belange von Kindern und Jugendlichen sind durch diese Vorlage nicht unmittelbar betroffen.

Die Maßnahme ist:

neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

Nein – Finanzielle Auswirkungen ergeben sich erst mit der Beschlussvorlage zum Vertragsabschluss.
 Ja (Anlage 2)

Begründung:
Siehe Anlage 1

Anlagen:
Anlage 1 - Begründung

Bürgermeister Bernd Saxe

Inhaltsverzeichnis

	<u>Seite</u>
1. Beschluss der Bürgerschaft	1
2. Einleitung / Voraussetzungen	1
3. Was leistet die Rufnummer 115?	2
4. Gegenüberstellung des Sachbearbeitungsaufwands ohne und mit Nutzung eines 115-Servicecenters	2
5. Unterschiede von städtischer Telefonzentrale und einem 115-Servicecenter	4
6. Was müsste die städtische Telefonzentrale zusätzlich erbringen, um die gleiche Leistungen wie ein 115-Servicecenter anbieten zu können?	5
7. Finanzieller Aufwand für die Übergabe der 122-0 an ein 115-Servicecenter	6
8. Ergebnis der Kostengegenüberstellung	7
9. Personelle Grundsätze bei der Übergabe der 122-0 an ein 115-Servicecenter	7

1. Beschluss der Bürgerschaft

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung am 26.01.17 folgenden Beschluss gefasst:

Es sind jeweils getrennte / unabhängige Vorlagen jeweils unter Darstellung der Vor- und Nachteile, der Kosten der Umsetzung und der personellen Auswirkungen für folgende Aufgabenstellungen zu erarbeiten:

1. **Einführung D115 in Lübeck**
2. **Verlagerung der Telefonzentrale und**
3. **Einführung einer Internetredaktion.**

Diese Vorlage bezieht sich auf 2. Verlagerung der Telefonzentrale.

2. Einleitung / Voraussetzungen

Die Berichte, die sich mit dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund (zu Ziff. 1 Bürgerschaftsauftrag) und den damit verbundenen Konsequenzen sowie die sich mit der Einführung einer Internetredaktion befassen (zu Ziff. 3 Bürgerschaftsauftrag), werden separat jeweils als Bericht der Bürgerschaft zur Kenntnis gegeben. Diese Vorlage zur Übertragung der 122-0 (zu Ziff. 2 Bürgerschaftsauftrag) zeigt die Vorteile und Wirtschaftlichkeit dieser Maßnahme im Vergleich zu den anderen Alternativen. Weiterhin werden die Konsequenzen einer Verlagerung der Aufgaben der Telefonzentrale dargestellt und die Grundsätze über den weiteren Umgang mit dem bestehenden Personal der Telefonzentrale beschrieben.

Im Einzelnen beschäftigt sich die Vorlage mit der Darstellung der Vor- und Nachteile, der Kosten und der personellen Auswirkungen, die **nach** einem Beitritt der Stadt zum 115-Verbund durch eine Übergabe der 122-0, also einer Verlagerung der Telefonzentrale, entstehen würden. Die erforderliche Infrastruktur in der Hansestadt Lübeck (Internetredaktion, Pflege des ZuFiSH, entsprechende Dienstanweisungen usw.) wird parallel dazu aufgebaut.

Eine Durchwahl direkt zu einer Person innerhalb der Stadtverwaltung funktioniert unabhängig und ist von einer etwaigen Verlagerung der 122-0 **nicht** betroffen.

3. Was leistet die Rufnummer 115?

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. 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. Die Auskunft des 115-Services für Schleswig-Holstein erfolgt aktuell über zwei Servicecenter, dem Telefonischen HamburgService und dem Servicecenter Pinneberg. Beide bieten den gleichen 115-Service an. Die Rufnummer ist in ganz Schleswig-Holstein ohne Vorwahl erreichbar. (Quelle: Staatskanzlei SH¹)

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 150 tarifgebundene (EG6 bis EG9 TVÖD) MitarbeiterInnen, die eine spezielle verwaltungs- und serviceorientierte Ausbildung absolviert haben. Zusätzlich zum 115-Versprechen bietet der HS eine sofortige Erreichbarkeit von 80 % und Servicezeiten von Mo. - Fr. von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr.

4. Gegenüberstellung des personellen Sachbearbeitungsaufwands ohne und mit Nutzung eines 115-Servicecenters in Lübeck

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, sobald zusätzlich zur 115 auch die 122-0 auf ein Servicecenter übertragen wird.

Es findet eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung durch die Nutzung eines Servicecenters statt, dafür existieren belegte Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund². 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 Nutzung eines 115-Servicecenters einschließlich der Übernahme der 122-0 wird durch die verlängerten Servicezeiten die Bürgerfreundlichkeit und Erreichbarkeit der Verwaltung deutlich verbessert.

Bei der Prüfung, ob es sich für die Hansestadt Lübeck lohnt, ein 115-Servicecenter für die **122-0** einzurichten bzw. zu nutzen, wird der bisherige Aufwand für Bürgerkontakte mit dem zukünftigen Aufwand für Bürgerkontakte mit Unterstützung durch ein 115-Servicecenter verglichen.

¹ http://www.schleswig-holstein.de/DE/Fachinhalte/E/e_government/0511_Servicenummer115.html)

² Vgl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung: „Behördennummer 115 zahlt sich für Kommunen aus“ vom 05.08.2016 (www.d115.de)

		ohne Servicecenter			
		selbst zu erledigen	Anrufe / Besuche	benötigte Minuten	benötigte Arbeitstage (480 Min)
1	Aufwand für Anrufe ³	100 %	110.000 ⁴	5	1.146
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen ⁵	100 %	110.000	5	1.146
3	Aufwand für Besuche ⁶	100 %	100.000	10	2.083
gesamt					4.375

		mit Servicecenter			
		selbst erledigt in %	Anrufe / Besuche	benötigte Minuten	benötigte Arbeitstage (480 Min)
1	Aufwand für Anrufe	35	110.000	2	160
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen	35	110.000	5	401
3	Aufwand für Besuche	85	100.000	10	1.771
gesamt					2.332
Saldo					2.043

Demnach könnte durch die Nutzung eines 115 – Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. **2.043** Arbeitstage reduziert werden.

Die Arbeitszeit von **9,286** Jahren entspricht einer nominellen Entlastung von 9 Vollzeitkräften. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschnittlich Entgeltgruppe 8 TVÖD (53.175,79 EUR nach den Personalkostendurchschnittswerten 2017) einem Minderaufwand in Höhe von **478.582** EUR.

Zusätzlich ergeben sich Aufwandsreduzierungen in den Fachbereichen bei Übernahme von verschiedenen Hotlines durch die 115-Serviceleistungen.

Die mittelfristige Wirtschaftlichkeit und die zugrunde gelegten Schätzwerte wurden durch die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung vom 05.08.2016 aktuell bestätigt. Aber selbst bei ungünstigen Annahmen der Basiszahlen ist ein erheblicher Minderaufwand zu erwarten.

! Fazit: Also lohnt sich die Übergabe der 122-0 an ein 115-Servicecenter.

³ 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).

⁴ Gesprächsmenge

Pro Jahr wird ein Anrufvolumen bei 122-0 von 110.000 angenommen. Diese Zahl wurde aus den Daten des HamburgService (Kiel hat jhrl. ca 120.000 Anrufe) errechnet.

⁵ 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-Verband 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)

⁶ BürgerInnenbesuche

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche. Alleine in den Meldstellen, der Zulassungsstelle und dem Standesamt wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche pro Jahr ermittelt. Das Gesamtaufkommen in allen Bereichen der HL ist vermutlich erheblich höher. Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

5. Unterschiede von städtischer Telefonzentrale und einem 115-Servicecenter in Lübeck

Folgend wird geprüft, ob der Aufbau eines 115-Servicecenters bei der Hansestadt Lübeck selbst oder eine Beauftragung eines externen 115-Servicecenters wirtschaftlicher wäre. Dazu bedarf es zum Vergleich einer Aufstellung der Aufgaben beider Organisationseinheiten.

Die originären Tätigkeiten der städtischen Telefonzentrale sind insbesondere

- Rufannahme und Rufweiterleitung
- Erteilen von Auskünften über Fragen zu Zuständigkeit und Erreichbarkeit von Sachbearbeitungen
- Beantwortung allgemeiner Fragen zu Leistungen der Hansestadt Lübeck
- Bedienung des EDV-gestützten Telefonvermittlungssystems

Zusätzlich wird von einem 115-Servicecenter erledigt

- die qualifizierte Auskunftserteilung von Anfragen über alle Leistungen der Kommunen, der Kreise, der Länder und des Bundes
- die Übernahme von Hotline-Tätigkeiten wie beispielsweise Terminvergaben, Bürgerinfos (Veranstaltungen, Beschwerden, Katastrophen), Wahlauskünfte, Online-Anträgen (Hundeansmeldungen, Fundbüro), Umweltangelegenheiten (illegale Müllentsorgung, Infrastrukturschäden), Gesundheitsangelegenheiten (Vogelgrippe), Ausländerauskünfte (Migration), Familienangelegenheiten (Elterngeld) und vieles mehr
- 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

! **Fazit:** Es wäre daher notwendig, den Leistungsumfang der Telefonzentrale zu erhöhen, um den Anforderungen eines 115-Servicecenters gerecht zu werden.

6. Was müsste die städtische Telefonzentrale zusätzlich erbringen, um die gleichen Leistungen wie ein 115-Servicecenter anbieten zu können?

Die städtische Telefonzentrale verfügt zurzeit nicht über alle zusätzlichen 115-Servicecenter-Fähigkeiten. Um aber eine gleichartige Angebotsbreite und –tiefe durch die Telefonzentrale bieten zu können, wären folgende Maßnahmen erforderlich:

- eine Aufstockung des Personals, um eine zeitliche Abdeckung der Erreichbarkeit von Mo - Fr von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr und eine interne Verwaltung für Qualitätsmanagement, Leitung und permanente Fortbildung zu gewährleisten
- Hebung der Planstellen auf EG6 bis EG8
- personelle Qualifizierungen in Bezug auf Verwaltungskennnisse
- Fortbildung als Servicecenter-AgentInnen
- Vermittlung von Kenntnissen und Bedienung der Software eines Servicecenters
- Vermittlung von Kenntnissen und Bedienung weiterer Fachverfahren
- Permanente Fortbildung der Beschäftigten für Hotlines, Qualitätseinhaltung usw.
- Sicherstellung der tagesaktuellen Updates auf elektronische Telefonverzeichnisse, Auskunftsdaten und personellen Besonderheiten

Dazu gehört insbesondere:

1. Um eine adäquate Personalausstattung in der städtischen Telefonzentrale zu einem vollwertigen 115-Servicecenter erreichen zu können, wäre die Aufstockung der Telefonzentrale mit ca. 5 Vollzeit-Planstellen vorzusehen (Abdeckung von 60 statt 39 Stunden, Urlaubs- und Krankheitsvertretungen, Leitung, Stellvertretung, Qualitätsmanagement, Technik).
2. Dazu wäre eine Hebung der Stellen von EG5 auf EG6, bzw. eine auf EG8 zu berücksichtigen.
3. Zusätzlich wären Räume, Arbeitsplatzausstattungen, IT-Technik und Kosten für laufende Qualifizierungen vorzusehen.
4. In der folgenden Kostenberechnung sind die Kosten für den Anschluss an das 115-Netz und der Beschaffung, Installation und Pflege der Software, um mit dem 115-Verbund kommunizieren zu können, sowie Kosten in Bezug auf Support-Personal in 1.105, Server, Netze und Lizenzen pauschal berücksichtigt.

Kostenart	Berechnung	Summe
9 Stellen EG6	9 * 51.766	465.894 EUR
1 Stelle EG8 Leitung	1 * 53.176	53.176 EUR
Sachkosten	5 * 9.700	48.500 EUR
Gemeinkosten	5 * 20 % Pers.Kost	52.048 EUR
Software, Support, Server, Netze, Lizenzen	pauschal	20.000 EUR
	Gesamtkosten	639.618 EUR

! Fazit: Die Hebung des Leistungsumfangs der städtischen Telefonzentrale zu einem 115-Servicecenter würde dauerhaft jährliche Kosten von 639.618 EUR verursachen. (Im Vergleich dazu belaufen sich die derzeitigen Kosten für die Telefonzentrale mit einer reinen Vermittlungstätigkeit auf 315.136 EUR, siehe Ziffer 7.)

7. Finanzieller Aufwand für die Übergabe der 122-0 an ein 115-Servicecenter

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 115-Servicecenter HamburgService. 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. Deshalb wurden die Gebühren in der unteren Spalte zusätzlich mit 30 % kostenfreien Direktanrufen dargestellt.

Berechnung der voraussichtlichen Gebühren für den HS

Anrufe jährlich ca. ⁷	Davon Anrufe bei 122-0	Dauer in Minuten (171,33 Sek. ⁸)	Kosten in € (1,67 € pro Min.)
110.000	99.000 (90 %)	282.695	472.100 €
110.000	77.000 (70 %)	219.874	367.190 €

Kosten (bei 10 % Direktanrufen)

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Sachkosten	Gebühr für 115-Servicecenter	472.100 EUR

Gegenfinanzierung

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Personalkosten	Umsetzung des Telefonzentralenpersonals. Einsparungen durch natürliche Fluktuation (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

Aktuell werden Gespräche mit den betroffenen MitarbeiterInnen geführt mit dem Ziel einer einvernehmlichen Vermittlung. Die anteilige Gegenfinanzierung wäre bei Erfolg kurzfristig realisierbar.

Die aktuellen Personalkosten für weitere Hotlines werden derzeit ausgewertet. Hierdurch ergibt sich mittelfristig voraussichtlich weiteres Einsparpotential.

Gegenüberstellung

Art	Summe
Kosten (Gebühr)	-472.100 EUR
Summe der Einsparungen	315.136 EUR
Saldo	-156.964 EUR

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 Bearbeitungszeit im HamburgService: Beantwortung f. Kiel = 149,85 Sek + Nachbereitung = 21,48 Sek

! Fazit: Es ergibt sich ein finanzieller Mehraufwand bei gleichzeitig steigender Bürgerfreundlichkeit, Servicequalität und Entlastung der SachbearbeiterInnen. Angesichts der demografischen Entwicklung und zunehmenden Anforderungen an die Sachgebietebene wird dieser finanzielle Mehraufwand als vertretbar angesehen, auch ohne das dezentral mögliche Einsparpotential rechnerisch zu beziffern.

8. Ergebnis der Kostengegenüberstellung

1. Der Bedarf für die Erledigung der 115-Servicetätigkeiten durch die städtische Telefonzentrale beträgt **639.618 EUR** (bisherige Personalkosten zzgl. Qualifizierung)
2. Der Bedarf für die Übernahme der 122-0 durch ein 115-Servicecenter beträgt **472.100 EUR** (hiervon abzuziehen wären direkte Einsparungen in Höhe von **315.136 EUR**, siehe Ziffer 7.)

! Fazit: Die Qualifizierung und Nutzung der Telefonzentrale als 115-Servicecenter würde gegenüber einer Beauftragung eines bestehenden 115-Servicecenters mit der Übernahme der 122-0 höhere Kosten von **167.518 EUR** bedeuten.

9. Personelle Grundsätze bei der Übergabe der 122-0 an ein 115-Servicecenter

Die städtische Telefonzentrale beschäftigt zurzeit 6 MA (davon sind zwei befristet bis Ende des Jahres) auf 4,7 Planstellen in Vollzeit in der Gehaltsgruppe EG5. Nach Ablauf des Jahres sind es 3,7 Planstellen. Im Falle einer Verlagerung der 122-0 zum 115-Servicecenter werden folgende Grundsätze bei der weiteren Verwendung des Personals zugrunde gelegt:

- *Es erfolgen keine betriebsbedingten Kündigungen.*
- *Die Vermittlung der MitarbeiterInnen der Telefonzentrale auf vakante Planstellen innerhalb der Stadtverwaltung erfolgt gemäß den geltenden Regelungen des „Rahmenkonzepts Interner Arbeitsmarkt“. Mit Stand 15.05.17 sind über **38 offene Stellen EG5** besetzbar).*
- *Bei der Vermittlung auf eine vakante Stelle werden die Wünsche der Beschäftigten berücksichtigt.*
- *Die Vermittlung auf eine vakante Stelle erfolgt frühestens mit der Übergabe der 122-0 an das 115-Servicecenter.*
- *Den Beschäftigten werden bei Bedarf geeignete Fortbildungen, auch extern, ermöglicht.*

Es haben bereits erste Gespräche unter Einbindung der Personalvertretung stattgefunden, um die MitarbeiterInnen der Telefonzentrale in andere Aufgabengebiete zu vermitteln. Eine erfolgreiche Vermittlung mit Einverständnis der Betroffenen und der Personalvertretung ist Voraussetzung für einen Vertragsabschluss.