



► 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:

- Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an den Telefonischen HamburgService vertraglich abzuschließen.
- 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 (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



Leistungsvereinbarung

zwischen der

**Hansestadt Lübeck,
vertreten durch den Bürgermeister**

und der

**Freien und Hansestadt Hamburg,
vertreten durch das Bezirksamt Wandsbek,**

zum Bürgerservice

Vorbemerkung	3
1 Ziele dieser Leistungsvereinbarung.....	3
2 Leistung des HS	3
2.1 Servicelevel	3
2.2 Auskunft.....	4
2.3 Vermittlung von Telefongesprächen.....	4
2.4 Aufnahme von Anrufinhalten	4
2.5 Überwachung der Gesprächsdauer.....	4
2.6 Formular- / Broschürenversand	5
2.7 Service-Nummern und Hotlines.....	5
3 Mitwirkungspflichten Lübecks.....	5
3.1 Datenpflege	5
3.2 Organisatorische Maßnahmen	5
3.3 Ansprechpartner in Lübeck.....	6
3.4 Schulung und Einarbeitung	6
4 Kostenerstattung	6
4.1 Erstattungsbetrag je Produktivminute.....	6
4.2 Schätzung des künftigen Anrufvolumens	7
4.3 Remanenzkosten.....	7
4.4 Zahlungsweise.....	7
5 Qualitätsmanagement	8
5.1 Berichtswesen	8
6 Schlussbestimmungen	8

Vorbemerkung

Diese Leistungsvereinbarung zwischen der Hansestadt Lübeck (nachfolgend: Lübeck) und der Freien und Hansestadt Hamburg (nachfolgend: Hamburg) regelt die Einzelheiten der Kooperation zum Bürgerservice, wie es § 1 des Verwaltungsabkommens zwischen dem Land Schleswig-Holstein und Hamburg zum Bürgerservice (nachfolgend: Verwaltungsabkommen) bestimmt. Die Kooperation umfasst zunächst nur die Dienstleistung der bundesweit Einheitlichen Behördenrufnummer 115 (nachfolgend: 115), sie kann aber ausgeweitet werden, z.B. auf weitere Servicebereiche und -leistungen (vgl. § 1 Abs. 3 Verwaltungsabkommen). Auf dieser Basis wird die vorliegende Leistungsvereinbarung geschlossen.

1 Ziele dieser Leistungsvereinbarung

Der Telefonische HamburgService (nachfolgend: HS) stellt die verlässliche telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung Lübecks als Dienstleistung für Bürger und Unternehmen sicher. Bürger und Unternehmen erhalten bei einfachen Fragestellungen möglichst bereits beim ersten Kontakt fallabschließende Auskünfte. Außerdem werden die Lübecker Verwaltungen durch die zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung entlastet.

Um dies zu ermöglichen, werden die Kooperationspartner gemäß dieser Leistungsvereinbarung geeignete Maßnahmen einleiten. Die Kooperationspartner streben dabei folgende Ziele an:

- Der HS unterstützt die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltungen Lübecks in einem vorgegebenen Zeitrahmen.
- Angestrebt wird die überwiegend fallabschließende Beauskunftung im Erstkontakt.
- Die für eine Dienstleistung zuständigen Ansprechpunkte (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) sind zu definierten Sprechzeiten telefonisch erreichbar und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung der Bürgeranliegen.
- Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens wird durch die umgehende Bearbeitung aufgenommenen Anliegen sichergestellt.

2 Leistung des HS

2.1 Servicelevel

Der HS gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags zwischen 7:00 und 19:00 Uhr.

In dieser Zeit wird sichergestellt, dass 75 Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von 30 Sekunden von einem Mitarbeiter des HS angenommen werden (Servicelevel 75/30). Als Fallabschlussquote für die Beantwortung von Anfragen im Erstkontakt werden 65 Prozent angestrebt.

Hamburg strebt an, dass der HS während dieser Zeiten grundsätzlich 80 % alle Anrufe im Erstkontakt entgegennimmt. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Servicecenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider) können nicht beeinflusst werden.

2.2 Auskunft

Der HS erteilt Bürgern und Unternehmen, die aus Lübeck über die 122-0 anrufen, Auskünfte zu allen Verwaltungsdienstleistungen.

Der HS beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Basis der Auskünfte sind die Leistungsbeschreibungen aus dem Zuständigkeitsfinder ZuFiSH, die von Lübeck an das 115-Wissensmanagement geliefert werden. Die Gewährleistung der Datenpflege des ZuFiSH und des 115-Wissensmanagement für Lübeck erfolgt durch die Stadt Lübeck.

2.3 Vermittlung von Telefongesprächen

Der HS übernimmt die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen externer Anrufer zu den für das Anliegen des Anrufers zuständigen Lübecker Mitarbeitern. Die Vermittlung erfolgt stets zu den Ansprechpunkten, die von Lübeck im Zuständigkeitsfinder ZuFiSH angegeben werden. Der Mitarbeiter des HS qualifiziert dabei das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an den zuständigen Mitarbeiter. Ein direktes Durchstellen ohne Übermittlung der Angaben zum Anliegen des Anrufers (Schnellvermittlung) wird nur ausnahmsweise und nur nach Freigabe durch die HS-Leitung zum Abbau von Warteschlangen genutzt. Derartige Sonderfälle werden vom HS mit Datum und Zeit dokumentiert.

Darüber hinaus vermittelt der HS auf Wunsch der Anrufer diese direkt an namentlich benannte Lübecker Ansprechpartner oder Dienststellen. Diese Daten werden mit einem Personenverzeichnis in einem für die Verarbeitung mit der im HS eingesetzten Software im geeigneten Format gesondert zur Verfügung gestellt.

2.4 Aufnahme von Anruferhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt der HS auf Wunsch und mit dem Einverständnis des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an das Vermittlungsziel per E-Mail weiter. Dafür werden folgende Informationen erhoben:

- Kontaktdaten des Anrufers (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. Mailadresse),
- Hinweis zum erteilten Einverständnis zur Weiterleitung,
- Auskunftsanliegen / Art der zu beauskunftenden Leistung,
- Ort der Leistungserbringung,
- Leistung, die beauskunftet werden soll.

Die erfassten Daten im HS werden automatisch 7 Tage nach Anliegenaufnahme und -weiterleitung an die Lübecker Verwaltung gelöscht.

Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer genannt werden.

2.5 Überwachung der Gesprächsdauer

Der HS wertet monatlich die durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Produktivminuten für einen Anruf aus. Sollte sie drei Monate hintereinander aus von Lübeck nicht zu vertretenden Gründen mehr als 20% höher sein als von den Kooperationspartnern nach 4.2 dieser Leistungsvereinbarung geschätzt, analysieren die Kooperationspartner unverzüglich die Ursache und vereinbaren einvernehmlich Maßnahmen zur Erreichung der angestrebten Bearbeitungs-

dauer, wie z.B. die verstärkte Nutzung der Schnellvermittlung nach Nr. 2.3 Absatz 1 Satz 4, die Verbesserung der Lübecker Datenpflege nach Nr. 3.1 und die Verbesserung der Erreichbarkeit der Lübecker Ansprechpunkte nach Nr. 3.2.

2.6 Formular- / Broschürenversand

Der HS sendet den Anrufern elektronisch verfügbare Formulare auf Anfrage elektronisch zu. Nachfragen zu anderen Formularen bzw. zu Broschüren werden an die zuständige Verwaltung in Lübeck geleitet.

2.7 Service-Nummern und Hotlines

Bei Bedarf kann der HS auf der Grundlage dieser Leistungsvereinbarungen telefonische Auskünfte im Rahmen von Service-Nummern oder Hotlines erteilen, welche Lübeck auf Dauer oder zeitlich befristet durchführen möchte. Hierzu wird ggf. ein Zusatz zu dieser Leistungsvereinbarung geschlossen.

3 Mitwirkungspflichten Lübecks

3.1 Datenpflege

Die Stadt Lübeck stellt 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. Lübeck liefert ferner die Daten in einem geeigneten Format an das Wissensmanagement des 115-Verbundes. Darüber hinaus stellt Lübeck dem HS ein sog. Telefonbuch mit den jeweils aktuellen Kontaktdaten der Ansprechpartner in einem für die Verarbeitung mit der im HS eingesetzten Software geeigneten Format zur Verfügung.

Die Datenpflege umfasst:

- fachliche Inhalte, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind,
- Kontaktdaten von Personen und Organisationen,
- Organisationsdaten (Organisationsbaum) und
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen der betreffenden Fachämter.

Insbesondere stellt Lübeck sicher, dass bei allen hinterlegten Dienstleistungen Lübecks zuständige Ansprechpunkte zugewiesen sind.

Die Qualität und Darstellung der Daten zu den Dienstleistungen werden zwischen Lübeck und dem HS abgestimmt und bei Bedarf oder Anforderung des HS optimiert. Dabei werden gemeinsam Qualitätskriterien erarbeitet. Die im 115-Verbund geforderten Anforderungen müssen mindestens erfüllt werden.

3.2 Organisatorische Maßnahmen

Lübeck organisiert die Anruflenkung in die Verwaltung in eigener Verantwortung und stellt mithilfe entsprechender Vereinbarungen oder Anweisungen die Erreichbarkeit der von ihr benannten Ansprechpunkte, also der entsprechenden Einzel- und Gruppenanschlüsse, zu den in den Leistungsbeschreibungen hinterlegten Servicezeiten sicher.

Lübeck trifft geeignete Maßnahmen um sicherzustellen, dass die Fachämter auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Gruppenpostfächer) weitergeleitete Anliegen innerhalb von einem Arbeitstag eine Rückmeldung an die Anrufer geben, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.

3.3 Ansprechpartner in Lübeck

Lübeck benennt gegenüber dem HS einen verantwortlichen Ansprechpartner für die Datenpflege. Darüber hinaus benennt Lübeck einen Ansprechpartner für Fragen der Verfahrensverbesserungen und Problemlösungen sowie Ansprechpartner für Schulungen der relevanten Fachinhalte. Die verantwortlichen Ansprechpartner sind in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

3.4 Schulung und Einarbeitung

Die Stadt Lübeck stellt sicher, dass die jeweils für die Einarbeitung bzw. Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im HS erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stehen.

4 Kostenerstattung

4.1 Erstattungsbetrag je Produktivminute

Auf der Basis einer Vollkostenrechnung zahlt Lübeck einen Erstattungsbetrag je Produktivminute, also für die Gesprächsdauer und die Nachbearbeitungszeit. In diesem Betrag sind alle Kosten enthalten, wie z. B. Personal-, Sach- und Gemeinkosten, inkl. der Datenverarbeitungs- sowie Vermittlungskosten zu den gewünschten Gesprächspartnern über externe Rufnummern.

Die Kooperationspartner gehen zunächst davon aus, dass die durchschnittliche Bearbeitungsdauer drei zu erstattende Produktivminuten im Sinne des § 8 Absatz (1) a) Verwaltungsabkommen beträgt.

Für das ab 1.1.2018 geschätzte Anrufvolumen von 87.300 Anrufen jährlich wird ein Rechnungsbetrag in Höhe von 437.370€ Euro (in Worten: Vierhundertsebenunddreißigtausenddreihundertundsiebzig Euro) für das erste Kooperationsjahr vereinbart.

Nach Ablauf der ersten 12 Monate, also zum Stichtag 01.01.2019, erfolgt die erste genaue Abrechnung nach § 8 (1) a) Verwaltungsabkommen

Die Stadt Lübeck beteiligt sich an den Kosten des HS auf Basis einer Vollkostenrechnung. Die Abrechnung erfolgt minutenbasiert zu einem Preis von 1,67 Euro pro Minute (Produktivminute für die Gesprächsdauer und die Nachbearbeitungszeit).

Die Kooperationspartner gehen davon aus, dass die erbrachten Leistungen als sog. hoheitliche Beistandsleistungen der Verwaltung nicht umsatzsteuerpflichtig sind. Sollten die in diesem Verwaltungsabkommen bezeichneten Leistungen durch die Finanzverwaltung jedoch als umsatzsteuerpflichtig beurteilt werden, ist Lübeck verpflichtet, die Umsatzsteuer zusätzlich zu der vereinbarten Kostenerstattung nach Absatz 1 bis 3 zu entrichten. Dies gilt auch für in der Vergangenheit liegende Zeiträume, sofern die Umsatzsteuerpflicht rückwirkend festgestellt wird. Die rückwirkend zu leistenden Zahlungen sind nach Maßgabe der §§ 233a ff. AO

zu verzinsen. Die Kooperationspartner verzichten im Zusammenhang mit Forderungen aus § 8 Verwaltungsabkommen unwiderruflich auf die Einrede der Verjährung.

Nach jeweils drei Jahren wird der Erstattungsbetrag nach § 8 (1) a) Verwaltungsabkommen an die bis dahin eingetretenen Kostensteigerungen und Kostensenkungen angepasst. Dieser Erstattungsbetrag gilt wiederum für drei Jahre. § 8 (1) a) Unterabsatz 2 Satz 2 Verwaltungsabkommen gilt dabei entsprechend. Treten in dieser Zeit Tarifsteigerungen bei den Personalkosten ein, so wird der Minutenpreis mit der folgenden Abrechnung entsprechend erhöht.

Zwischen Lübeck und dem Telefonischen HamburgService wird einvernehmlich eine Anzahl an mindestens benötigten Mitarbeitern geschätzt. Sollte die für den festgelegten Zeitraum geschätzte Anzahl unterschritten werden, hat die Stadt Lübeck die Hamburg verbleibenden Kosten (Remanenzkosten) für das Personal und die Büroarbeitsplatzausstattung insoweit zu zahlen, als Hamburg die nicht ausgelasteten Ressourcen innerhalb des HS nicht anderweitig einsetzen kann.

4.2 Schätzung des künftigen Anrufvolumens

Das künftige Anrufvolumen (Anzahl und Bearbeitungsdauer in Produktivminuten) für jeweils den Zeitraum ab 01.01.2019 ist auf der Basis des Anrufvolumens der tatsächlich beauskunfteten Anrufe des vorherigen Abrechnungsjahres sowie des voraussichtlichen Anrufvolumens einvernehmlich von den Kooperationspartnern zu schätzen (vgl. § 8 (1) a) Unterabsatz 3 Satz 1 Verwaltungsabkommen). Beim voraussichtlichen Anrufvolumen ist insbesondere zu berücksichtigen, ob weitere Servicebereiche (nach § 1 Verwaltungsabkommen), Service-Nummern und/oder Hotlines (nach § 2 (2) c) Verwaltungsabkommen, Nr. 2.9 dieser Leistungsvereinbarung) oder Sonderaktionen (nach § 3 (2) Verwaltungsabkommen) durch den HS beauskunftet werden.

4.3 Remanenzkosten

Die in den Remanenzkosten nach § 8 Absatz (1) b) Satz 1 Verwaltungsabkommen einzubeziehenden Personalkosten bemessen sich nach der jährlich von der Hamburger Finanzbehörde bekannt gegebenen Personalkostentabelle.

Für den Zeitraum ab dem 1.1.2018 wird ein Volumen von 87.300 Anrufen jährlich geschätzt. Dafür wird ein Personalbedarf von 5,7 Vollzeitzeit Äquivalenten angenommen.

Die in die Remanenzkosten ferner einzubeziehende Büroarbeitsplatzausstattung bemisst sich nach der jeweils am 31. Mai in Hamburg geltenden Büroarbeitsplatzpauschale für einen Büroarbeitsplatz mit PC-Ausstattung, jedoch ohne die Gebäudewirtschaftskosten (seit Januar 2016: 9.735 Euro – 6.036 Euro für Gebäudewirtschaftskosten = 3.699 Euro, vgl. Bekanntmachung der Finanzbehörde, MittVw 2015, Seite 147).

4.4 Zahlungsweise

Die Abschlagszahlungen nach Nummer 4.1. Absatz 1 sind monatlich gegen Rechnung im Voraus innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Rechnung an die **Kasse Hamburg**, unter Verwendung des Kassenzeichens zu überweisen. Die Rechnungslegung erfolgt erstmalig am 1.1.2018.

5 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. Die verantwortlichen Ansprechpartner sind in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

5.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden im HS Qualitätskennzahlen erarbeitet und regelmäßig Auswertungen (Reports) zu den erbrachten Leistungen sowie der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt und den zuständigen Stellen zugeleitet. Bei Bedarf werden gemäß Kundenwunsch weitere Auswertungen zur Verfügung gestellt. Dabei gilt das Prinzip, dass nur die Daten erhoben werden, die zur Messung der Erreichung der gemeinsamen Ziele erforderlich sind.

6 Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt am Tage der Unterzeichnung durch die Vereinbarungspartner in Kraft.

Diese Vereinbarung unterliegt dem Hamburgischen Transparenzgesetz. Bei Vorliegen der entsprechenden gesetzlichen Voraussetzungen wird sie im Informationsregister veröffentlicht und kann zusätzlich Gegenstand von Informationsanträgen sein.

Lübeck, den xx. yyyy xxxx

Für die Hansestadt Lübeck

Bernd Saxe
Bürgermeister
Hansestadt Lübeck

Hamburg, den xx. yyyy xxxx

Für das Bezirksamt Wandsbek der Freien
und Hansestadt Hamburg

Thomas Ritzenhoff
Bezirksamtsleiter

2. Verfahrensübersicht – Finanzielle Auswirkungen

KONSUMTIV

Finanzielle Auswirkungen in €	2018	2019	2020	2021
Erträge				
Aufwendungen	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00
Saldo Ergebnisplan	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00
Einzahlungen				
Auszahlungen	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00
Saldo Finanzplan	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00	-122.237,00

2018	Ergebnisplan	Finanzplan		
Mittel veranschlagt	X	X	Ergebnisplan	Finanzplan
Zusätzl. zu ordnen			Gesamtlaufzeit	Gesamtlaufzeit
Haushaltsbelastend	X	X	X	X
Haushaltsentlastend				
Haushaltsneutral				

Haushaltsjahr	Produktsachkonten		Ergebnisplan
	2018	Bezifferung	Bezeichnung
(Minder) Erträge:			
(Mehr) Erträge:			
(Minder) Aufwendungen:	111007.diverse	IT-Architekturmanagement / IT-Service	315.136,00
(Mehr) Aufwendungen:	111007.5271004	Aufwand für Datenverarbeitung	-437.373,00
		Saldo Ergebnisplan	-122.237,00
(Minder) Einzahlungen:			
(Mehr) Einzahlungen:			
(Minder) Auszahlungen:	111007.diverse	IT-Architekturmanagement / IT-Service	315.136,00
(Mehr) Auszahlungen:	111007.7271004	Aufzahlung für Datenverarbeitung	-437.373,00
		Saldo Finanzplan	-122.237,00