

Vorlage Nr. I/289/2009
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

Perspektiven im Hinblick auf die Teilnahme am bundesweiten Projekt D115

A Problem

Aufgrund der von Oberbürgermeister Schulz in der Magistratssitzung am 12.08.2009 (Protokollnr.: 725) angekündigten Aufbereitung zum bundesweiten Pilotprojekt D115 wird der Sachstand zur einheitlichen Behördenrufnummer für die Stadtverwaltung Bremerhaven nachfolgend ausführlich dargestellt.

Leitgedanke des Projektes D115 ist, dass die öffentliche Verwaltung unter einer einzigen Telefonnummer kompetente Auskünfte über ihre Leistungen gibt. Der Pilotbetrieb startete am 24.03.2009 mit Berlin, Hamburg, Hessen (Main-Taunus-Kreis und die Regierungspräsidien Darmstadt, Gießen, Kassel) und Nordrhein-Westfalen (Regionen Aachen, Arnsberg, Bielefeld, Bonn, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Frechen, Hürth (ab 01.05.2009), Köln, Leverkusen (ab 01.05.2009), Mülheim/Ruhr, Wuppertal, Kreis Lippe, Rhein-Erft-Kreis, Landschaftsverband Rheinland sowie die Staatskanzlei) und die Stadt Oldenburg. Bei dem zweijährigen Pilotbetrieb werden nach und nach weitere Kommunen und Regionen hinzukommen. Auch die angebotenen Dienstleistungen werden fortlaufend erweitert und an Erfahrungen aus dem Probetrieb angepasst.

Die D115-Projektcharta setzt u. a. voraus, dass die teilnehmenden Kommunen, Länder und Bundesressorts ein funktionsfähiges Servicecenter in das Projekt einbringen, d. h. sie bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an. Die Charta besagt weiter, dass

- die angefragte Information zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung einheitlich und verbundübergreifend zur Verfügung stehen muss.
- ein möglichst großer Teil der Anfragen bereits im Erstkontakt fallabschließend beantwortet werden soll.
- die Teilnehmer am D115-Verbund Vertreter in Facharbeitsgruppen entsenden und zu deren Ergebnissen beitragen.
- die teilnehmenden Servicecenter die gemeinsam definierten Informationen für den D115-Verbund in der abgestimmten Form in eigener Verantwortung zur Verfügung stellen.
- die teilnehmenden Servicecenter aktiv den Pilotbetrieb unterstützen und für den D115-Verbund werben.
- die teilnehmenden Servicecenter für die Qualifikation der Servicekräfte sorgen, die zwischen den Teilnehmern aufgrund der Erfahrungen des Pilotbetriebes präzisiert werden soll.

Mit der Einrichtung eines D115-Servicecenters gibt eine Verwaltung u. a. verbindlich folgende „Basis-Serviceversprechen“:

- Im Pilotbetrieb ist die Behördenrufnummer 115 einheitlich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- Im Pilotbetrieb startet D115 mit einem Service Level von 75 / 30:
75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden. Dieser Wert wurde anhand einer auf den Monatsdurchschnitt berechneten Erhebung ermittelt. Langfristig strebt der D115-Verbund den Standard Service Level von 80 / 20 an.
- Im Pilotbetrieb will der D115-Verbund eine Beantwortungsquote von 65 Prozent im Erstkontakt aller Servicecenter erreichen. Langfristiges Ziel des D115-Verbundes ist eine Beantwortungsquote von 75 Prozent.

Am 11.08.2009 beschloss der Senat zum Thema D115 u. a.:

Der Senat bittet die Senatorin für Finanzen, in Abstimmung mit den betroffenen Ressorts um Initiierung und Steuerung des Projektes „Bürger Telefon Bremen“ mit dem Ziel, den telefonischen Service so zu verbessern bzw. auszubauen, dass zum 1. Januar 2011 eine Teilnahme am D115 Verbund möglich wird.

Der Magistrat beschloss am 21.10.2009 (Protokollnr.: 952), mittels einer qualifizierten Bestands- sowie Bedarfsermittlung, Neuorganisation, Leistungsbeschreibung und ggf. Ausschreibung eine Optimierung der Telefontechnik sowie der gesamten Telekommunikationsleistungen bei der Stadtverwaltung und den städtischen Einrichtungen zu erreichen und den Bürgerservice durch die Zusammenführung aller Telefonangelegenheiten mit einer zentralen Vermittlungsstelle zu verbessern. Auftragsgemäß entwickeln die Magistratskanzlei und der b.i.t. in Zusammenarbeit mit den städtischen Ämtern/Betrieben sowie mit einem qualifizierten externen TK-Entwickler ein neues Telekommunikationskonzept.

Es bietet sich an, dieses Konzept um die Aspekte des Projektes D115 zu erweitern, d. h. konkret die Einrichtung eines entsprechenden Servicecenters einzubinden. Im Übrigen wird es angesichts der bundesweiten Bedeutung und der angestrebten Einführung in der Stadtgemeinde Bremen für angezeigt gehalten, dass der Magistrat eine grundsätzliche Haltung zum Projekt D 115 formuliert.

B Lösung

Dem Magistrat wird empfohlen, die Teilnahme am Projekt D115 langfristig anzustreben. Das unter A genannte Telekommunikationskonzept sollte somit auch die Aspekte der Einrichtung eines D115-Servicecenters bei der Stadtverwaltung Bremerhaven einschließen. Die sich daraus ergebenden Lösungsvorschläge sind dem Magistrat zur Befassung vorzulegen.

Um den Bürgerinnen und Bürgern in der Zwischenzeit auch telefonisch modernere und serviceorientiertere Verwaltungsleistungen als bisher zu bieten, sollte im Rahmen der vorhandenen Technikausstattung eine Telefon-Service-Zentrale eingerichtet werden. Die jetzige Telefonzentrale wäre um alle Fragen rund um das Bürger- und Ordnungsamt zu erweitern, und zwar mit der Zielrichtung, den bisherigen Service deutlich zu steigern, indem nicht nur Gespräche vermittelt, sondern Fragen bereits im Erstkontakt abschließend beantwortet werden. Dies entlastet die Bürgerbüros von den meisten Anrufen, die derzeit entweder zu längeren Wartezeiten vor Ort, oder zur Unzufriedenheit der Anrufer führen, da die Anrufe bei entsprechend starker Frequenzierung der Bürgerbüros nicht entgegen genommen werden können.

Aus vorgenannten Gründen wird dem Magistrat empfohlen, die Einrichtung einer Telefon-Service-Zentrale zum Sommer 2010 anzustreben. Zudem könnten die sich daraus ergebenden Erfahrungen bei einer späteren Teilnahme am D115-Projekt als Grundlage für die Einrichtung eines Servicecenters einfließen. Die Rahmenbedingungen einer solchen Übergangslösung werden zeitnah durch das Dezernat I unter Beteiligung des Wirtschaftsbetriebes Seestadt Immobilien und des b.i.t. zu definieren und dem Magistrat in einer gesonderten Vorlage vorzustellen sein.

C Alternativen

Die Stadt Bremerhaven schließt sich dem Projekt D115 nicht an.

D Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen

Die Begutachtung der Einrichtung eines D115-Servicecenters im Rahmen des neuen Telekommunikationskonzeptes führt nicht zu Mehrausgaben. Auch sonst ergeben sich aus dieser Vorlage keine unmittelbaren Kosten.

Diese Vorlage hat keine Gender-Relevanz.

E Beteiligung / Abstimmung

Der Wirtschaftsbetrieb Seestadt Immobilien, der b.i.t. und das Bürger- und Ordnungsamt wurden im Vorwege informiert.

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Geeignet.

Die Veröffentlichung im Rahmen des Informationsfreiheitsgesetzes wird sichergestellt.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat nimmt Kenntnis von den Ausführungen zum Sachstand des bundesweiten Projektes D115.

Der Magistrat beschließt, dass die Einrichtung eines D115-Servicecenters bei der Stadtverwaltung Bremerhaven in die Entwicklung eines Telekommunikationskonzeptes einzubeziehen ist. Der Magistrat fordert das Dezernat I auf, nach Fertigstellung des Telekommunikationskonzeptes eine Zeit- und Maßnahmenplanung zur Einrichtung eines D115-Servicecenters zu entwickeln und vorzulegen.

Der Magistrat befürwortet grundsätzlich die zwischenzeitliche Einrichtung eines Telefon-Service-Centers ab Sommer 2010 und bittet das Dezernat I, unter Beteiligung der Wirtschaftsbetriebe Seestadt Immobilien und b.i.t. den Aufwand zu ermitteln und im 1. Quartal 2010 in einer gesonderten Vorlage darzustellen.

gez.

Schulz
Oberbürgermeister