



Datum: 30.03.2011
Dezernat/Amt: Hauptamt
AZ/Bearbeiter.: sa-ja / Peter Sauter
Vorlage: 115/2011

SITZUNGSVORLAGE

Thema: **Bürgerservicecenter D115 - Erfahrungsbericht, Fortsetzung**

frühere Beratungen:

Anlagen:

Sachvortrag durch: **Herr Sauter, Hauptamt** Zeitdauer (ca.): 10 Min.

Beschlussvorschlag: **Der Kreistag nimmt den Erfahrungsbericht zum Betrieb des Bürgerservicecenters zur Kenntnis und stimmt einer Fortsetzung des Betriebs zu.**

Gremium	Zuständigkeit	Sitzung am	Öffentlichkeitsstatus
Ausschuss für Verwaltung und Kultur	Vorberatung	29.11.2011	nicht öffentlich
Kreistag	Beschluss		öffentlich

Finanzielle Auswirkungen:	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Kosten:	<input type="checkbox"/> einmalige Kosten	Betrag: Euro
	<input checked="" type="checkbox"/> jährliche Folgekosten (Erstattung durch Stadt Friedrichshafen)	Betrag: 45.000 Euro
	<input type="checkbox"/>	
Einnahmen:	<input type="checkbox"/> einmalige Einnahme(n)	Betrag: Euro
	<input type="checkbox"/> laufende (jährlich)	Betrag: Euro
	<input type="checkbox"/>	
Mittelbereitstellung im Haushalt:	<input checked="" type="checkbox"/> VWH	<input type="checkbox"/> VMH
	HHSt.: 1.0604.162100.4	
	Bez. HHSt.:	
Zur Verfügung stehende Mittel (Planansatz und Haushaltsausgabenrest lfd. Jahr):	Euro	
<hr/>		
ggf. noch bereit zu stellen:	Euro	
Deckungsvorschlag:	<input type="checkbox"/> VWH	<input type="checkbox"/> VMH
	<input type="checkbox"/>	
	HHSt.:	
	Bez. HHSt.:	

Medien:	<input checked="" type="checkbox"/> PowerPoint	<input type="checkbox"/> pdf-Datei	<input type="checkbox"/> CD/DVD	<input type="checkbox"/> Stick
Sofern Präsentationen erforderlich werden, teilen Sie dies der Geschäftsstelle Kreistag bitte spätestens einen Arbeitstag vor der jeweiligen Sitzung mit.				

Elektronisch mitgezeichnet von:		
<input checked="" type="checkbox"/> Landrat	<input checked="" type="checkbox"/> Dezernat 1	<input type="checkbox"/> Dezernat 2
<input checked="" type="checkbox"/> Dezernat 3	<input type="checkbox"/> Dezernat 4	<input type="checkbox"/>

1. Ausgangslage:

Der Kreistag hat am 05.11.2008 zunächst zwei Jahre einer Umwandlung der Telefonzentrale im Landratsamt in ein gemeinsam mit der Stadt Friedrichshafen betriebenes Bürgerservicecenter für zugestimmt. Dies erfolgte im Rahmen einer Beteiligung des Bodenseekreises am Projekt der Einführung einer bundeseinheitlichen Behördenrufnummer.

Die Übernahme der Telefonzentrale der Stadt Friedrichshafen erfolgte nach Abschluss der hierzu erforderlichen Vorarbeiten im November 2009. Der Betrieb der deutschlandweit einheitlichen Behördenrufnummer „115“ im Bodenseekreis startete am 8. Dezember 2009.

Bundesweit ist die Rufnummer 115 seit April dieses Jahres in den sogenannten „Regelbetrieb“ übergegangen, d.h. es wurde die grundsätzliche Einführungsreife festgestellt.

War die Rufnummer 115 zu Beginn des Projekts im Jahr 2009 nur für knapp über 10 Mio. Einwohner nutzbar, so hat sich diese Zahl inzwischen durch Beitritt weiterer Kommunen auf über 17 Mio. Einwohner erhöht. Für das kommende Jahr ist eine weitere Steigerung der Erreichbarkeit auf dann weit über 20 Mio. Einwohner zu erwarten. Städte wie München und Stuttgart haben die Einführung der Rufnummer 115 im kommenden Jahr angekündigt.

In Baden-Württemberg waren der Bodenseekreis und die acht teilnehmenden Städte Friedrichshafen, Markdorf, Meersburg und Überlingen sowie die Gemeinden Kressbronn, Langenargen, Meckenbeuren und Uhldingen-Mühlhofen bislang einzige Beteiligte am 115-Projekt. Seit November 2011 sind nun mit der Stadt Freiburg/Br., der Stadt und dem Landkreis Karlsruhe weitere Kommunen aus Baden-Württemberg dem 115-Verbund beigetreten.

Die Stadt Kempten und der Landkreis Oberallgäu planen einen gemeinsamen Verbundbeitritt für das Frühjahr 2012. Regional gibt es zudem erstes Interesse in Konstanz.

2. Sachverhalt:

Über das Bürgerservicecenter werden pro Jahr etwa 130.000 Telefonkontakte abgewickelt. Dank geschultem Personal und einem zur Verfügung stehendem, EDV-gestützten Wissensmanagement ist es in vielen Fällen bereits heute möglich, eingehende Anfragen im sogenannten „Erstkontakt“ also ohne Weitervermittlung zu klären.

Wo vor der Umwandlung eine reine Vermittlung erfolgte können heute bereits – je nach Eingangskanal – zwischen 20 und 80% aller Anrufe abschließend geklärt werden, was letztendlich die eigentliche Sachbearbeitung entlastet.

So werden heute z.B. die Anrufe für unsere KFZ-Zulassungsstellen vorab durch das Bürgerservicecenter „gefiltert“ und Fragen zu Zulassung in bereits in mehr als 60% der Fälle abschließend beantwortet. Hierin liegt der eigentliche Vorteil des Engagements und an diesem Punkt kann auch in Zukunft weiteres Potential erschlossen werden.

Zudem wird durch die Erreichbarkeit von montags bis freitags jeweils durchgehend von 8:00 bis 18:00 Uhr ein deutlich verbessertes Serviceniveau für die Bürger erreicht.

Auch die erreichte Qualität der Auskünfte kann sich im nationalen Vergleich durchaus sehen lassen, was ein bundesweiter Test der Arbeit der knapp dreißig 115-Servicecenter im Frühjahr 2010 belegt hat, in dem es das Team aus dem Bodenseekreis hinter Berlin und Münster auf Anhieb auf den dritten Platz geschafft hat.

Zuletzt wurde gemeinsam mit der Stadt Friedrichshafen ein Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem (www.sags-doch.de) gestartet, dessen Rücklauf ebenfalls über das Behördenservicecenter gefiltert und den zuständigen Ämter zugeordnet wird.

Die eigentliche Nutzung der Rufnummer 115 ist trotz deutlichem Anstieg der Nutzerzahlen jedoch noch zurückhaltend. Sie hat sich aber im Bodenseekreis konstant von knapp 100 monatlichen Anrufen auf inzwischen über 700 pro Monat Anrufe stark gesteigert. Ursache

hierfür ist immer noch die zu geringe Bekanntheit der neuen einheitlichen Behördenrufnummer.

Die kostengünstige und zugleich effektive Kommunikation über die einheitliche Rufnummer 115 im Bodenseekreis ist vom Bund mehrfach lobend erwähnt worden – zuletzt im Projektabschlussbericht des Bundesinnenministeriums. Dennoch blieb die verstärkte Nutzung der Rufnummer 115 auch wegen der immer noch geltenden und von uns stets kritisierten Gebührenpflicht der Anrufe aus. Hier ist aber nun eine Änderung zu erwarten: Voraussichtlich ab März 2012 wird die Rufnummer 115 ohne Zusatzgebühr und bei Nutzern mit sogenannter „Flatrate“ zudem auch kostenlos erreichbar sein. In Folge dieser Änderung ist mit einer deutlichen Erhöhung der Anruferzahlen zu rechnen. Eine Reihe von Kommunen hat angekündigt, nach dieser Umstellung ebenfalls die Rufnummer 115 einzuführen. Dies wird die Verbreitung insgesamt und damit auch die Bekanntheit deutlich erhöhen.

Seitens der teilnehmenden Kreisgemeinden gibt es hinsichtlich der Verfügbarkeit und der Qualität des Bürgerservicecenters durchweg positive Signale. Neben der Stadt Friedrichshafen, die ihren Telefonservice komplett über das Landratsamt abwickelt und die Kosten hierfür vergütet, haben weitere Städte und Gemeinden eine Übergabe dieses Services in mehreren Fällen bereits getestet. Hier wird es ebenfalls Gespräche geben, wie die Bedingungen einer, auch teilweisen Übernahme der Anrufe über das Bürgerservicecenter aussehen könnten.

Das im Rahmen des T-City-Projektes gemeinsam mit der Stadt Friedrichshafen angegangene Thema eines verbesserten Telefonservices hat sich vor den genannten Entwicklungen im Haus, im Landkreis und bundesweit aus Sicht der Verwaltung bewährt.

Daher schlagen wir vor, die Arbeit des Bürgerservicecenters fortzusetzen. Dies ergänzt auch weitere Überlegungen im Hause zu einer umfassenderen Neustrukturierung der Bürgerdienste.

3. Finanzielle Auswirkungen:

Für die Projektphase 2009 und 2010 Mittel waren in Höhe von je EUR 60.000 veranschlagt. Diese Mittel sind für die räumliche und EDV-technische Einrichtung des Bürgerservicecenters sowie begleitende Maßnahmen während der Einführung genutzt worden. Darüber hinaus wird aktuell Personal direkt von der Telekom bzw. ihrer Tochter Vivento gestellt und 1,2 Stellen davon voll finanziert.

Aus Kostensicht sind daher mit Ausnahme der von der Stadt Friedrichshafen für die Übernahme der Telefonie geleisteten Erstattungsbeträge im Haushalt 2012 keine weiteren Kosten gegenüber dem Ansatz für 2011 geplant. Durch den Wegfall einer Altersteilzeit konnte der Ansatz sogar gegenüber 2011 reduziert werden.

Eine weitere Kosten- und Stellenentwicklung im Bürgerservicecenter in der Zukunft ist mit Ausnahme der aktuell noch von der Telekom übernommenen Stellen nur bei Gegenfinanzierung und / oder Wegfall übernommener Aufgaben an anderer Stelle vorgesehen.

4. Beschlussvorschlag:

Der Kreistag nimmt den Erfahrungsbericht zum Betrieb des Bürgerservicecenters zur Kenntnis und stimmt einer Fortsetzung des Betriebs zu.