

Beschlussvorlage **- öffentlich -**

Beratungsfolge:

Drucksachen-Nr.: 2019/240/63

Verwaltungsausschuss

am 12.12.2019

TOP:

Rat der Stadt Laatzen

am 12.12.2019

TOP:

Haushaltssatzung mit Haushaltsplan für das Haushaltsjahr 2020
- Veränderungsliste Teilhaushalt 10
- Bereitstellung von Haushaltsmitteln für die Teilnahme der Stadt Laatzen am
Verbund der Behördennummer 115

Beschlussvorschlag:

Der Rat beschließt, dass die Stadt Laatzen dem Verbund Behördenrufnummer 115 unter Nutzung eines gemeinsamen Servicecenters in der Region Hannover beitrifft.

Der Beitritt der Stadt Laatzen erfolgt während des Pilotbetriebes des Servicecenters im Jahr 2020, der genaue Beitrittstermin wird mit dem Betreiber des Servicecenters abgestimmt.

Für den Beitritt werden im Jahr 2020 Mittel in Höhe von 40.000 Euro, im Jahr 2021 Mittel in Höhe von 80.000 Euro und ab dem im Jahr 2022 Mittel in Höhe von 100.000 Euro bereitgestellt.

Sachverhalt:

Der Rat der Stadt Laatzen hat in seiner Sitzung am 13.12.2018 beschlossen, dass die Stadt Laatzen dem 115-Verbund beitrifft und die einheitliche Behördenrufnummer 115 zum Starttermin 01.01.2020 einführt. Gehörlose oder hörbehinderte Bürger bekommen den 115-Zugang zu allgemeinen Informationen und Leistungen über das 115-Gebärdentelefon. Die 115 sollte für alle Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Laatzen zum Festnetztarif erreichbar sein.

Wie in Drucksachen-Nr.: 2018/270/1 erläutert, prüft die Region Hannover derzeit die Möglichkeit einer regionsweiten Einführung der Behördennummer 115 unter Beteiligung der Städte und Gemeinden. Inzwischen haben sich alle 21 Regionskommunen und die Regionsverwaltung darauf verständigt, dass geprüft werden soll, ob ein gemeinsamer Beitritt zum Verbund Behördenrufnummer 115 sinnvoll sein könnte. Die Landeshauptstadt Hannover hat darüber hinaus ihre Bereitschaft erklärt zu prüfen, ob dort ein Servicecenter eingerichtet werden könnte und unter welchen Bedingungen dies möglich wäre.

Vorlage gefertigt von	SV Team	Mitzeichnungen			
Diktatz.: 10 Stl		- 20 -			

Die eingerichtete Projektgruppe, die aus Vertretern der Kommunen, der Landeshauptstadt und der Regionsverwaltung besteht, hat in den vergangenen Monaten verschiedene Prüfaufträge abgearbeitet. Unter anderem sind die zu erwartenden Anrufvolumina anhand der vorliegenden Daten ermittelt worden. In enger Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium des Inneren (BMI) und dem Servicecenter Karlsruhe, das wegen seiner vergleichbaren Struktur mit Stadt- und Kreisverwaltung Karlsruhe und den umliegenden Kommunen eine beratende Patenrolle für die Einführung der 115 in der Region Hannover übernommen hat, war es auch möglich auf Erfahrungswerte der letzten 10 Jahre aus anderen Bereichen zuzugreifen.

Zur Errechnung der Anzahl der zu erwartenden Anrufe pro Jahr konnte so z.B. als Median ein Wert in Höhe von 36% der Einwohnerinnen und Einwohner angenommen werden. Dieser Wert ist eine wichtige Größe um eine belastbare Kalkulationsgrundlage sowohl für die finanziellen Ressourcen, als auch für die Personalbedarfsbemessung im Servicecenter zu haben. Der Zugriff auf die Erfahrungswerte der letzten zehn Jahre ermöglicht auch eine Prognose hinsichtlich der durchschnittlichen Anrufdauer. In der Projektgruppe konnte man sich so auf den Wert von 3,5 Minuten verständigen.

Aufgabe der Projektgruppe war es außerdem, Erfolgsfaktoren für ein Servicecenter aber auch Erfolgsfaktoren für die teilnehmenden Kommunen zu ermitteln und festzulegen.

Erfolgsfaktoren für das Servicecenter:

Die über die 115 im beauftragten Servicecenter erteilten Auskünfte unterliegen hohen Qualitätsstandards, die für alle Teilnehmer auf kommunaler, Landes- und Bundesebene gelten. Dazu gehören auch die grundlegenden Serviceversprechen gem. dem

115 Qualitäts-Standard

- Das Servicecenter ist Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 60 Sekunden angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt abschließend beantwortet.
- Wenn nicht, wird eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten angeboten.

Effizienz des eingesetzten Personals

- Durch gute Entwicklungs- und Fortbildungsmöglichkeiten wird eine hohe Zufriedenheit erreicht und einer hohen Fluktuationsrate entgegengewirkt.
- Die zunehmende Komplexität der Auskünfte und Auskunftsbereiche kann durch den Einsatz von qualifiziertem Personal aufgefangen werden.

Aktualität und Qualität der Informationen

- Hinter der 115 steht ein umfassendes Wissensmanagement. Die an der 115 teilnehmenden Kommunen, Landes- und Bundesbehörden stellen hier Informationen zu den am häufigsten gefragten Leistungen in eine gemeinsame Datenbank ein oder ermöglichen den Zugang dazu. Im Servicecenter stellt ein Redaktionsteam die Aktualität und Optimierung der Wissensdatenbank sicher. Die Qualität der Informationen wird durch einheitliche Qualitätsstandards bei

den teilnehmenden Kommunen erreicht. Die Servicecenter sind dadurch in der Lage, umfassend Fragen zu den am häufigsten nachgefragten Leistungen, den sogenannten TOP-Leistungen, zu beantworten und damit einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Erfolgsfaktoren für die Kommunen:

Entlastung der Sachbearbeitungsebene

- Für die Kommunen wird eine messbare Entlastung der Sachbearbeitungsebene und Fachdienste/-ämter erreicht. Insbesondere Bereiche mit umfangreichem Bürgerkontakt (z. B. Bürgerbüro) werden während der Sprechzeit von zusätzlichen Telefonanrufen entlastet. Es erfolgt eine quantitative Entlastung der „lokalen Bürgerservices“ von Nachfragen, die Qualität der Sachbearbeitung steigt.

Transparente Strukturen für die Kommunen

- In mindestens einmal jährlich stattfindenden Feedbackrunden sollen alle teilnehmenden Kommunen die Möglichkeit haben, die aktuellen Qualitätsstandards zu hinterfragen und Optimierungspotentiale bzw. weitere Ausbaustufen zu initiieren.
- Regelmäßige quartalsweise Auswertungen sollen den Kommunen als Grundlage für die Überprüfung der Qualitätsstandards zur Verfügung gestellt werden (z.B. Wartezeiten, Quote der Endbearbeitung der Anfrage im First Level Support, Anzahl der Terminvergaben).
- Klare Vereinbarungen zu Aufgaben im First Level Support (bspw. Auskunft, Terminvereinbarung) und Second Level Support (abschließende Sachbearbeitung) bieten den Kommunen transparente Strukturen und Anforderungen.
- Kommunen, die nicht in der Pilotphase eingebunden werden können, erhalten die für sie notwendige Unterstützung für eine spätere Einbindung.

Geregelte Finanzierung

- Eine geregelte Finanzierung ermöglicht den Kommunen eine sichere Kalkulation der zu erwartenden Kosten.

Parallel zur Arbeit der Projektgruppe, hat die Landeshauptstadt Hannover für sich geprüft, ob die Einrichtung eines zentralen Servicecenters für alle Kommunen und die Regionsverwaltung in der Landeshauptstadt denkbar wäre. Das Prüfergebnis ist positiv ausgefallen und wird den politischen Gremien der Landeshauptstadt entsprechend empfohlen werden. **Vorbehaltlich eines zustimmenden Beschlusses der Landeshauptstadt**, wird angestrebt, das Servicecenter ab 01.03.2020 mit einer Pilotphase zu starten. In der Pilotphase nehmen außer der Landeshauptstadt und der Regionsverwaltung die Stadt Barsinghausen, Stadt Burgwedel, Gemeinde Isernhagen, Stadt Laatzen, Stadt Langenhagen, Gemeinde Wedemark und die Stadt Wunstorf teil. Die Teilnahme der Pilotkommunen erfolgt vorbehaltlich der jeweiligen Gremienbeschlüsse. Der Zeitpunkt der Teilnahme wird individuell abgestimmt.

Die Pilotphase ist dadurch geprägt, dass das Servicecenter seine Arbeit aufnimmt, die teilnehmenden Kommunen ihre Telefonate über das Servicecenter wie oben beschrieben abwickeln, für den Bürger aber nicht „sichtbar“ in Erscheinung tritt. Erst nach einer erfolgreichen Beendigung der Pilotphase wird ein offizieller Beitritt zum Verbund Behördenrufnummer 115 öffentlichkeitswirksam stattfinden. Werbemaßnahmen usw. werden erst dann in der gesamten Region Hannover mit Unterstützung des Bundesministeriums stattfinden.

Durch Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen Servicecenterbetreiber und der jeweiligen Kommune wird der Betrieb auf eine rechtssichere Grundlage gestellt. In der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung werden außerdem die Rahmenbedingungen und die Ziele für Leistungsgeber und Leistungsnehmer geregelt.

Ausgehend von einer Kostenschätzung der Landeshauptstadt Hannover werden im Jahr 2020 Kosten von 40.000 Euro, im Jahr 2021 Kosten von 80.000 Euro und ab dem Jahr 2022 Kosten von 100.000 Euro veranschlagt. Die Kosten für 2020 und 2021 fallen geringer aus, da das Servicecenter erst zum 01.03.2020 seinen Dienst aufnimmt und die Stadt Laatzen voraussichtlich ab dem 01.06.2020 an der Pilotphase teilnehmen wird. Ab dem Zeitpunkt der vollen Inbetriebnahme des Servicecenters, nach Abschluss der Pilotphase, sind die vollen Kosten zu zahlen.

Vor dem Hintergrund der defizitären Haushaltslage und den damit verbundenen Maßnahmen zur Haushaltssicherung wird darauf hingewiesen, dass es sich hierbei um eine freiwillige, mit zusätzlichen finanziellen Belastungen verbundene Leistung handelt, für die es keine gesetzliche Verpflichtung gibt.

Angesichts der zu erwartenden Qualitätsverbesserungen in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Überschneidungen bei der Entwicklung digitaler Prozesse im Rahmen zu Onlinezugangsgesetzes, wird dieser Aufwand als gerechtfertigt eingestuft.

Im Auftrag

Stefan Zeilinger