

DOB
10-Haupt- und Personalamt
In Absprache mit Amt/EB:
12-Bürgeramt

Koblenz, 25.04.2016
Tel.: 0261 129 1215

Antwort zur Anfrage

Nr. AF/0019/2016

Beratung im **Stadtrat** am **21.04.2016**, TOP öffentliche Sitzung

Betreff: Antwort zur Anfrage der Ratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen zum Erfolg des Bürger*innendienstes D 115

Antwort:

Die einheitliche Behördennummer wurde im Jahr 2011 in Koblenz eingerichtet. Gedacht als erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art, erhalten Bürger*innen und Unternehmen über die bundesweit einheitliche Nummer 115 Antworten auf die am häufigsten anfallenden Behörden-Anliegen. Dazu stellen sich folgende Fragen:

1. Wie viele Kosten sind der Stadt Koblenz durch die Einführung von D115 entstanden?

Mit Umsetzung des D115 Projektes wurde eine neue Telefonanlage und die Telefonzentrale mit 6 spezifischen Telefoniearbeitsplätzen im Bürgeramt eingerichtet. Dieser Sachkostenaufwand wurde zu 100% im Umfang von 310T Euro durch Bundesfördermittel abgedeckt. Die Einrichtung von D115 ging mit der Zusammenlegung der Telefonzentrale des Bürgeramtes (129-7000) und des Haupt- und Personalamtes (129-0 und 9) sowie einer umfassenden Modernisierung der Telefonsachbearbeitung (Call-Center) einher.

Die Beauskunftung aller eingehenden Anrufe erfolgt seit Einführung von D115 unter dem Einsatz einer so genannten Wissensdatenbank. Der Bund und das Land RLP haben die Kosten der Wissensdatenbank bezuschusst. Im Jahr 2011 hat der Bund die Datenbank kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Wissensdatenbank wird seit 2014 vom Land RLP verwaltet. Es trägt seither einen Eigenanteil der Softwarepflegekosten. Im Zeitraum 2012 - 2016 sind insgesamt 129 T Euro im Bürgeramt für die Nutzung der Wissensdatenbank entstanden.

Seit 2015 sind die jährlichen Kosten der Datenbank von 35 T auf 12 T Eurp p.a. gesunken. Bei ca. 100 T Anrufen im Jahr entspricht dies einem Sachkostenaufwand von 0,12 Euro je Anruf. Sofern sich weitere Kommunen in RLP an D115 beteiligen, werden diese Kosten für die Stadt KO anteilig weiter sinken.

2. Wie viele Personen wurden dafür eingestellt? Wie hoch sind die jährlichen Personalkosten?

2011 wurde eine halbe Stelle (befristet bis 31.03.2017) eingerichtet. Diese Stelle wird jedoch für alle eingehenden Anrufe der Telefonzentrale genutzt und ist daher unabhängig von D115 erforderlich, zumal für D115 jährlich zur Zeit nur ca 2T Anrufe p.a. eingehen. Das gesamte Anrufaufkommen und die Servicezeiten der Telefonzentrale der Stadt KO erfordern einen Personalschlüssel von 5,5 Stellen. Mit Einführung von D115 war eine Vereinheitlichung und geringfügige Ausweitung der Servicezeiten um ca. 5 Std./Woche von Mo - Fr bis 18 Uhr verbunden. Es fallen jährlich ca. 22 T Euro für die o.g. halbe Stelle an, die jedoch nicht in Gänze dem D 115 Projekt zugerechnet werden können.

3. Wie hoch ist die Kostenersparnis durch die Einführung im Vergleich zu den alleinigen Kosten der Nummer 129-0?

Ohne die Teilnahme an D115 wären der Stadt Koblenz die Fördermittel zur Ersatzbeschaffung der Telefonanlage und zur Ausstattung der Telefonzentrale in Höhe von 310 T Euro entgangen. Die Sachbearbeitung der Telefonzentrale der StvKO wäre ohne den Einsatz der Wissensdatenbank deutlich erschwert. Die qualitativen Vorteile der Wissensdatenbank sind nicht direkt in Euro meßbar, aber deutlich höher, als der Aufwand von 0,12 Euro je Anruf, da sich die Telefonsachbearbeitung dann wieder verstärkt in die Fachdienststellen verlagern müsste und sich dadurch auch längere Wartezeiten für die Anrufer/innen ergeben würden. Ohne die Fortführung der Wissensdatenbank ist die derzeitige Servicequalität der Telefonzentrale nicht beizubehalten.

4. Wie entwickelt sich die Kosten-Nutzenrechnung mit dem Auslaufen der Landesförderung?

Ein Ausstieg aus D115 oder eine Rückkehr zu den Strukturen von vor 2011 würde die Anruferzahlen keineswegs reduzieren und daher auch den Personalbedarf nicht vermindern. Der Nutzen von D115 liegt hauptsächlich in dem Einsatz der Wissensdatenbank und der einheitlichen Erreichbarkeit aller D115 Kommunen. Insgesamt sieht die Verwaltung durch die wesentlich verbesserte Kundenfreundlichkeit, die Entlastung der Fachämter von Aufgaben des Front-Office (Beauskunftung) und die optimierten Prozesse in der Telefonsachbearbeitung einen deutlich höheren Nutzen, als die derzeitigen Mehrkosten von ca. 12 T Euro p.a.

Bis Mitte dieses Jahres wird dem HuFA eine UV über die zukünftige Organisationsform des Telefonservices nach dem 31.12.2016 vorgelegt.

5. Wie viele Anrufe kommen über die z.T. kostenpflichtige Nummer 115 und wie viele Anrufe kommen weiterhin über die 129 – 0?

Die Rufnummer 115 ist mittlerweile nicht mehr kostenpflichtig, sondern Bestandteil der meisten Flatrates. Daher ist zukünftig auch mit einem Anstieg der D115 Anrufe zu rechnen. Die Verteilung auf die einzelnen Rufnummern stellt sich für die Jahre 2014 und 2015 wie folgt dar:

	115	129-0 (Zentrale)	129-7000 (Bürgerservice)	9 (interne Amtsvermittlung)	Gesamt:
2014	1821	78223	15048	3319	98411
2015	1903	78897	16676	3667	101143