

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 17. April 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. April 2013) und **Antwort**

Der Ausbau des Bürgertelefons 115 im Land Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Welche Schritte unternimmt der Senat hinsichtlich des Ausbaus des Bürgertelefons 115 im Land Berlin, damit dieser Service auch unter Einbindung der Fachverwaltungen zuverlässig angeboten werden kann? Sind diese Schritte in einem einheitlichen Konzept zusammengefasst?

Zu 1.: Die 115 steht für die Zusammenführung mehrerer Projektentwicklungen in ebenen-übergreifender Zusammenarbeit. In Berlin bedeutet das konkret das Vernetzen der 115 mit der Dienstleistungsdatenbank (DLDB), dem Projekt „One-Stop-City“, dem EGovernment und dem Einheitlichen Ansprechpartner unter Einbindung der Bezirksebene und der Hauptverwaltung sowie unter Berücksichtigung der bundesweiten Entwicklung. Gerade in der Zusammenführung liegen die Synergiepotenziale, auf deren Basis zukünftig eine leistungsstarke Verwaltung gesichert werden kann.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wurde mit dem Senatsbeschluss zum Bürgertelefon 115 mit der landesweiten Umsetzung beauftragt. Der Telefonservice wird als landesweite Grundleistung betrachtet, die vergleichbar dem Internetangebot zentral zu koordinieren und zu finanzieren ist. Zur Förderung der Nachhaltigkeit wurde in 2012 eine Stabsstelle als Geschäfts- und Leitstelle in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtet. Im Sinne des Leitsatzes der Nationalen E-Government Strategie „Koordiniertes Handeln in Eigenverantwortung“ wird hier das Roll-Out und der ressortübergreifende Betrieb entwickelt und begleitet. (Einrichtung einer Landeskoordinierungsgruppe, Gründung und Betreuung des Nutzerbeirats mit allen Bezirken und Senatsverwaltungen, Wahrnehmung der zentralen Auftraggeberrolle gegenüber externen Dienstleistern, Planung und Koordinierung der Anbindung der Behörden, Aufbau und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements, Öffentlichkeitsarbeit).

Konzeptionell liegt dieser Arbeit das „Geschäfts- und Finanzierungsmodell für das zukünftige Bürgertelefon der Berliner Verwaltung“ zugrunde. Es wurde fortgeschrieben in einem Konzeptpapier zur Landesweiten Operationalisierung (Dez. 2011) und einem Jahresbericht 2012 mit Planung 2013. Letzterer wurde dem Nutzerbeirat vorgelegt.

2. Inwiefern sind die verschiedenen Verwaltungsebenen in den Ausbau und die Weiterentwicklung des Bürgertelefons 115 in Berlin eingebunden? Welche Vorhaben sollen in diesen Bereich konkret umgesetzt werden?

Zu 2.: Schon im Geschäfts- und Finanzierungsmodell war festgelegt worden, einen Nutzerbeirat („Produktsteuergremium“) zu gründen, um eine enge Abstimmung mit den Behörden auf der Basis des gemeinsamen politischen Beschlusses zu gewährleisten. Das Gremium hat im Januar 2012 seine Arbeit aufgenommen. Der Nutzerbeirat hat eine beratende Funktion, Entscheidungen verbleiben in der Linie. Der Nutzerbeirat kann Arbeitsgruppen einrichten, die sich mit einzelnen Schwerpunktthemen auseinandersetzen (z. B. Öffentlichkeitsarbeit oder Qualitätsmanagement).

3. Nach welchem Zeitplan soll die schrittweise Anbindung der Behörden an das Bürgertelefon 115 (Auf- und Ausbau des „Second Levels“) umgesetzt werden? Ist dieser Zeitplan in operative Arbeitsabschnitte unterteilt und falls ja, welchem jeweiligen Zweck sollen diese dienen? Welcher zeitliche Rahmen wird den jeweiligen Arbeitsschritten beigemessen? Sieht der Zeitplan eine gleichzeitige Anbindung der Behörden oder ein abgestuftes Verfahren vor? Wann soll die Anbindung abgeschlossen sein?

Zu 3.: Der Senat hat 2011 beschlossen, den Telefonservice im Sinne einer kundenorientierten Verwaltung für alle Dienststellen des unmittelbaren Landesdienstes zu realisieren. Die Umsetzung des Bürgertelefons 115 ist ein Schwerpunkt in der Legislaturperiode 2011-2016. Das Geschäfts- und Finanzierungsmodell sieht ein schrittweises Vorgehen vor, um die zugrunde liegende Infrastruktur zu entwickeln. Nach einer Startphase in 2012 soll die Hauptanbindungsphase in 2013/2014 liegen und die Nachbereitung in 2015.

Die Reihenfolge wird aus der Analyse der Kundenbedarfe abgeleitet; demnach werden die bezirklichen Fachämter und die nachgeordneten Behörden prioritär behandelt. Zudem wird bei den Bezirksverwaltungen - aufbauend auf der jetzt gültigen einheitlichen Ämterstruktur – Fachamt für Fachamt bezirksübergreifend vorgegangen - auch um Standards in der Umsetzung zu bestärken. Die Bürgerämter sind im März 2013 als erste Fachamtsgruppe komplett an die 115 angeschlossen worden.

Der Anbindungsprozess selbst ist in vier Phasen unterteilt und im Ganzen pro Fachamtsgruppe auf ca. 10 Monate terminiert: Informationsphase (8 Wochen) / Workshopphase (16 Wochen) / Anbindungsphase (10 Wochen) und Verdeckter Betrieb (12 Wochen). Aufgrund der Komplexität des Verfahrens kann es zu zeitlichen Schwankungen kommen (Details s.u.).

4. Welche Akteure koordinieren und unterstützen die Anbindung der betreffenden Behörden in den jeweiligen Arbeitsschritten? Inwiefern ist das ITDZ in diesen Prozess eingebunden? Sind die koordinierenden Akteure an bestimmte Vorgaben oder Handlungsanweisungen gebunden, um den Ausbau zu fördern? Wenn ja, welche sind das?

Zu 4.: Ausgangspunkt ist, dass der Senat am 13.09.2011 die Einführung des Bürgertelefons 115 beschlossen hat. Im Beschluss ist festgehalten, dass das IT Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) als Dienstleister zentral beauftragt und finanziert wird. Das Land Berlin als Auftraggeber wird durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport vertreten. Die einzelnen Behörden stellen ihrerseits unter Koordinierung der Senatskanzlei die Befüllung der Dienstleistungsdatenbank (DLDB) sicher und gewährleisten ihre Erreichbarkeit in einer festgelegten Kernzeit. Zudem wird von ihnen eine E-Mail-Adresse eingerichtet und eine Rückmeldung zu diesen schriftlichen Anfragen sichergestellt.

Beim Anbindungsverfahren wird systematisch top-down vorgegangen, um eine allseitige Information zu gewährleisten (Hauptverwaltungsebene, Stadträte, Fachamtsleitungen) Die Gremientermine in der Informationsphase werden durch die Stabsstelle ZS ProIV in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport wahrgenommen.

In der anschließenden Workshopphase – in der Regel mit Fachamtsleiterinnen und Fachamtsleitern - geht es vor allem um die beiden erfolgskritischen Faktoren Second-Level-Struktur in den Behörden und Wissensmanagement / DLDB. Deren Funktionalität muss für effiziente Abläufe gesichert sein. Die Workshops werden gemeinsam mit dem ITDZ Berlin unter Beteiligung der Senats-

kanzlei ausgerichtet und von einem externen Dienstleister moderiert. Die Senatskanzlei bietet zusätzliche Schulungen für die Redakteurinnen und Redakteure der Dienstleistungsdatenbank an. Zu den Kernzeiten des Second Level wird zudem ein Fachamtsleiterrunden-Beschluss eingeholt; bestehende Servicenummern werden hinsichtlich ihres zukünftigen Fortbestandes gemeinsam geprüft.

In der Anbindungsphase werden technische und arbeitsorganisatorische Details zwischen dem ITDZ und den einzelnen Behörden geklärt. Im Verdeckten Betrieb (als Testphase) werden die alten Einwahl- und ggf. Servicenummern unter 115-Servicestandards betrieben, bevor der 115-Echtbetrieb freigegeben wird.

5. Wird es einheitliche Leistungs- und Qualitätsstandards für die Arbeit der im Second Level angebotenen Behörden im Rahmen der 115 geben, oder können diese Standards variieren? Um welche Standards handelt es sich?

Zu 5.: Grundsätzlich gelten die Qualitätsstandards des First Level zukünftig auch für den Second Level („Gewährleistung der Erreichbarkeit“ in den Kernzeiten ist definiert als Annahme von mindestens 90 Prozent der Anrufe und mindestens 75 Prozent Annahme innerhalb von 30 Sekunden). Da die Aufgabenstellungen im Second Level aber weit differenzierter sind, wird das Qualitätsmanagement für den Second Level im Rahmen der Anbindung evaluiert und weiterentwickelt.

Die Arbeitsorganisation des Second Level vor Ort in den einzelnen Behörden kann unterschiedlich erfolgen (rotierende Besetzung / Mischarbeitsfelder usw.). In den Workshops werden im Sinne einer Organisationsberatung einzelne Varianten mit ihren Stärken und Schwächen aufgezeigt.

6. Inwiefern wird das Wissensmanagement beim Ausbau bedacht? Welche Entwicklungsschritte sind hierzu vorgesehen?

Zu 6.: Die Befüllung der Dienstleistungsdatenbank ist notwendige Voraussetzung zur Freischaltung der 115 für einzelne Behördengruppen. Daher ist dieser Schritt in der Workshopphase des Anbindungsprozesses verankert (s.o.). Die verantwortlichen Koordinatorinnen und Koordinatoren für die redaktionelle Bearbeitung der DLDB werden neben den Fachamtsleitungen zu den Workshops mit eingeladen. Die Freigabe der 115 kann erst erfolgen, wenn die Dienstleistungsdatenbank befüllt und abgenommen ist.

7. In welcher Form und zwischen wem wird die Anbindung der jeweiligen Behörde als Second Level vereinbart (Vertrag, Zielvereinbarung o.ä.)? Sind Regelungen vorgesehen für den Fall, dass vereinbarte Leistungsstandards nicht eingehalten werden?

Zu 7.: Grundsätzlich ist die Anbindung aller Behörden vom Senat beschlossen worden. Für fachamtspezifische Konkretisierungen werden Beschlüsse der Fachamtsleiter-Runden eingeholt (z. B. genaue Festlegung der Servicezeiten, Umgang mit bisherigen Servicenummern). Die organisatorischen Details werden zudem in einer Teilnahme-Erklärung zwischen dem ITDZ und der einzelnen Behörde vereinbart. In der Linie können Indikatoren für das Bürgertelefon 115 auch in Zielvereinbarungen aufgenommen werden (vgl. Bürgerämter).

Derzeit gibt es noch keine Regelungen, wie bei Nichteinhaltung der Leistungsstandards verfahren werden soll. Mit der Etablierung einer Second-Level-Infrastruktur in den Behörden wird das Qualitätsmanagement auszubauen sein (s.o.).

8. Wird die Umsetzung des Ausbaus des Second Levels evaluiert? Wenn ja, wie und durch wen?

Zu 8.: Die Funktionalität des Second-Levels wird durch die Telefondaten erhoben. Die Daten werden in Quartalsberichten dem Nutzerbeirat vorgelegt.

9. Wie viel zusätzliches Verwaltungspersonal wird benötigt, um den Anbindungsprozess der Fachverwaltungen an das Bürgertelefon 115 zu bewerkstelligen? Reicht nach Ansicht des Senats der derzeitige Personalschlüssel in den angeschlossenen Behörden auf Landes- und Bezirksebene aus, um den zukünftigen Betrieb im Second Level sachgerecht und effektiv zu erfüllen?

Zu 9.: In der Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird eine Stabsstelle als Geschäfts- und Leitstelle für den Anbindungsprozess benötigt (derzeit 2,6 Vollzeitäquivalente). Die Fachverwaltungen werden durch die hohe Fallabschlussquote des ITDZ entlastet, so dass eventuelle Mehrbelastungen aufgrund der Gewährleistung der Erreichbarkeit durch Reduzierung von telefonischem Aufwand an anderer Stelle ausgeglichen werden.

10. Inwiefern verfolgt der Senat Bestrebungen, den Ausbau des Bürgertelefons 115 mit anderen E-Governmentprojekten zu koordinieren und zu verbinden, um gegebenenfalls Synergieeffekte zu schaffen? Falls ja, um welche konkreten E-Governmentprojekte handelt es sich?

Zu 10.: In den Richtlinien der Regierungspolitik 2011-2016 ist festgehalten, dass der Kundenservice in den Anlaufstellen der Berliner Verwaltung bis 2016 über alle Zugangswege harmonisiert wird. Das internetgestützte elektronische Terminvereinbarungssystem ist schon erfolgreich mit dem Serviceangebot der 115 verknüpft. Weitere Fachverfahren werden im Rahmen der Anbindung gemeinsam mit den Fachämtern geprüft.

11. Welche Kosten verursacht der Anbindungsprozess des Second Levels und wo sind diese etatisiert?

Zu 11.: Die Kosten des Anbindungsprozesses entstehen im Wesentlichen aus dem Informations- und Abstimmungsprozess. Überwiegend handelt es sich um Personalkosten, die auf Seiten des Landes Berlin nicht gesondert erfasst werden. Daneben wird fallbezogen eine externe Unterstützung eingesetzt. Die Ausgaben hierfür werden seit dem Haushaltsjahr 2012 aus dem Kapitel 0500, Titel 540 85 getragen. Hierfür wurden im Jahr 2012 rd. 25.400 € aufgewendet. Im Jahr 2013 liegen diese Ausgaben zum Stichtag 25.04. bei rd. 3.900 €. Im 115-Betriebsvertrag mit dem ITDZ wurde geregelt, dass sie ebenfalls den Anbindungsprozess, z. B. durch Erarbeitung technischer Lösungsmodelle, mit eigenen Personalkapazitäten unterstützen. Für 2012 wurden für diese sog. weiteren Leistungen des ITDZ, die auch noch andere Aufgabenbestandteile beinhalten, 11.500 € und für 2013 rd. 67.000 € vereinbart.

12. Welche Kosten sind nach Anbindung des Second Levels für den laufenden Betrieb des Bürgertelefons 115 geplant und wo werden diese etatisiert?

Zu 12.: Im Geschäfts- und Finanzierungsmodell ist ausgeführt, dass nach Erfahrungswerten mit einem Anruf pro Einwohnerin bzw. Einwohner pro Jahr zu rechnen ist (Kalkulation Dauer: 2 Minuten). Dies bedeutet mittelfristig bei einer Anbindung der Second Level und einer Konzentration des Telefonservices auf die 115 ein Volumen von ca. 7 Mill. Gesprächsminuten. Diese werden zum Minutenpreis mit dem ITDZ Berlin abgerechnet (derzeit 1,32 €).

Die zentralen Ausgaben aus dem Vertrag zum Betrieb und Ausbau des Bürgertelefons 115 sind im Kapitel 0500, Titel 540 85, etatisiert. Die im Haushaltsplan 2013 noch dezentral etatisierten Mittel für die herkömmliche Telefonvermittlung sollen ab dem Haushaltsjahr 2014 beim Kapitel 0500 zusammengeführt werden. Es handelt sich um rund 3,7 Millionen €, die als Gebührenanteile bis Ende 2013 noch dezentral vom ITDZ in Rechnung gestellt und von den Behörden finanziert werden. Ab dem 1.1.2014 wird es dann mit der Zusammenführung der Haushaltsmittel eine zentrale Rechnungslegung für den landesweiten Telefonservice an die Senatsverwaltung für Inneres und Sport geben. Dies ist konsequent, weil produktseitig die Telefonvermittlung sukzessive in das Bürgertelefon 115 überführt wird (als landesweite Grundleistung).

13. Welche Maßnahmen sieht der Senat vor, um das Bürgertelefon 115 sowohl verwaltungsintern als auch öffentlich bekannter zu machen?

Zu 13.: Der Nutzerbeirat hat ein Marketingkonzept zum Bürgertelefon 115 verabschiedet, das Grundlage für die weiteren Maßnahmen darstellt. Das Stufenkonzept setzt in der laufenden ersten Phase vor allem auf Maßnahmen des internen Marketings, also der Bekanntmachung bei den Verwaltungsbeschäftigten. Dazu wurde u. a. ein Fortbildungsangebot für Beschäftigte in publikumsintensiven Bereichen entwickelt und inzwischen mehrfach mit sehr guter Resonanz durchgeführt. Im Spät-

sommer dieses Jahres ist ein 115-Aktionstag insbesondere für Führungskräfte der Berliner Verwaltung geplant. Daneben treten aber auch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, wie z. B. der derzeit laufende Einsatz des Berliner 115-Erklärfilms im Warte-TV in über 50 Wartebereichen der Berliner Behörden.

Berlin, den 22. Mai 2013

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 02. Jul. 2013)