

# Jahresbericht Handlungsfelder 2020

Senator für Finanzen / Performa Nord

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

**Bezeichnung der Maßnahme:** Verbesserung der Erreichbarkeit der Behörden **Lfd. Nr. B2 der Liste**

**Leitziel:**  
Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung  
Erhöhung der Bürger\*innenzufriedenheit

**Projektziele:**  
1. Sicherstellung einer guten Erreichbarkeit der Piloten des Projekts  
2. Aufnahme weiterer Piloten zur Verbesserung der Erreichbarkeit

| <b>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</b>        | <b>Einheit</b> | <b>Planwert<br/>2020</b> | <b>IST<br/>2020</b> |
|---|----------------|--------------------------|---------------------|
| Bearbeitete Anrufe  | Prozent        | 75                       | 77                  |
| Anzahl weitere Projektpiloten<br>(Organisationseinheiten) | Anzahl         | 0                        | 0                   |

### Meilensteinplanung

| <b>Meilensteine</b>                                      | <b>Termin SOLL</b> | <b>Termin IST</b>                   |
|--|--------------------|-------------------------------------|
| Einführung eines weiteren Piloten                        | 30.04.2021         |                                     |
| Einspielen des Softwareupdates für die<br>Ticketsoftware | 30.06.2021         | vorraussichtlich<br>Ende April 2021 |
| Einführung eines weiteren Piloten                        | 31.10.2021         |                                     |

### Sachstand zum Projektfortschritt:

Die geplante Effektivität konnte 2020 erreicht bzw. übertroffen werden. Weitere Piloten wurden nicht eingeführt, da das BTB seit Beginn der Pandemie die Corona-Hotline des Landes betreut und dadurch (neben weiteren Ursachen) das Anrufvolumen deutlich zugenommen hat.  
In 2021 ist die Einführung 2er weiterer Piloten geplant. Zum 30.04. wird voraussichtlich die Elternbeitragsstelle zugeschaltet, die Vorbereitungen sind zum größten Teil abgeschlossen.  
Zum 31.10.2021 oder eher wird das Grundbuchamt pilotiert, hier fanden erste Sondierungsgespräche statt.