Senatorin für Finanzen

23.08.2013

Sara Witt

Telefon 4370

Vorlage für die Sitzung des Senats am 3. September 2013

„Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014“

A. Problem

Bürger(innen) sollen im Sinne eines Multikanalzugangs mit der bremischen Verwaltung sowohl persönlich, als auch elektronisch und telefonisch Kontakt aufnehmen können. Während der persönliche Kontakt über die Dienststellen mit Publikumsverkehr- z.B. über die BürgerServiceCenter - erfolgt, wird der elektronische Kontakt über die Internetseiten der Dienststellen sowie zentral über bremen.de sichergestellt. Die Entwicklungen im Bereich des E-Government werden von der Senatorin für Finanzen in einem E-Government-Masterplan, der die zweijährigen Haushalte begleitet, dargestellt und mit den betroffenen Ressorts umgesetzt. Weitere Umsetzungen werden vor dem Hintergrund des zum 1. August 2013 in Kraft getretenen E-Government-Gesetzes des Bundes geplant. Das Bürgertelefon Bremen nimmt die Aufgabe der zentralen telefonischen Auskunftsstelle für allgemeine Bürger(innen)anliegen wahr. Dabei erfolgt oft der erste Kontakt von Bürger(inne)n mit der Verwaltung, so dass das Bürgertelefon Bremen die telefonische „Visitenkarte“ für die Freie Hansestadt Bremen ist.
Das Bürgertelefon Bremen wurde auf Grundlage des Senatsbeschlusses vom 11. August 2009 (Vorlage 1130/17) im Rahmen eines ressortübergreifenden Projektes unter Federführung der Senatorin für Finanzen aufgebaut. Mit Senatsbeschluss vom 22. Juni 2010 (Vorlage 1610/17) hat der Senat den Zwischenbericht zum Projekt zur Kenntnis genommen. Das Bürgertelefon Bremen hat zum 1. Januar 2011 seinen vorläufigen Betrieb aufgenommen und nimmt seit dem 1. März 2011 die Aufgaben des telefonischen Servicecenters für die Freie Hansestadt Bremen im 115-Verbund wahr. Die Senatsbeschlüsse wurden damit umgesetzt. Dabei wurde auch der Vorschlag eines Bürger(innen)beteiligungsverfahrens (vgl. Beschluss Nr. 5 der Vorlage 1130/17) geprüft und mit der Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt erörtert, aufgrund der weitreichenden Qualitätsvorgaben aus dem 115-Verbund jedoch nicht weiter verfolgt.
Die Leistungen des Bürgertelefons Bremen sind gut angenommen worden. Das Bürgertelefon Bremen ist von montags bis freitags zwischen 7 und 18 Uhr unter der be- kannten bremischen Rufnummer 361-0 zu erreichen. Die Mitarbeiter(innen) beim Bürgertelefon Bremen wurden speziell für die anspruchsvolle telefonische Kommunikation geschult und können daher den Bürger(innen) freundlich und kompetent Auskünfte zu Dienstleistungen der bremischen Verwaltung geben. Das Angebot des Bürgertelefons Bremen umfasst Auskünfte zu Standardanfragen für Dienstleistungen der bremischen Verwaltung, die Vermittlung von Anrufen sowie Auskünfte im 115-Verbund (Basisleistungen). Zusätzlich bietet das Bürgertelefon Bremen weitergehende Leistungen für einzelne Dienststellen an (Extraleistungen). Hierzu gehören:

- Terminvereinbarung für einzelne Organisationseinheiten
- „Hotlines“ für Sondererereignisse, z.B. EHEC, Zensus, Bürgerschaftswahl
- Abwesenheitsservice (Senatorin für Bildung und Wissenschaft: BAföG, Senator für Umwelt, Bau und Verkehr: Bauordnung, Performa Nord: Beihilfe)
- Auskunft Jobticket für Performa Nord
- Auskunft und Kursbuchungen für die Volkshochschule
- Telefonische Kundenberatung für den Umweltbetrieb Bremen
- Beratung bei der Erstellung von Dienstleistungsbeschreibungen für das IT-System Bürgerservice

Im Jahr 2012 hat das Bürgertelefon Bremen insgesamt über 497.000 Anrufe bearbeitet. Davon entfielen über 341.000 Anrufe auf Basisleistungen.

Am 31. Dezember 2013 endet der vorläufige Betrieb des Bürgertelefons Bremen. Um die vom Bürgertelefon Bremen wahrgenommenen Aufgaben ab dem 1. Januar 2014 im Rahmen eines langfristigen Betriebes verstetigen zu können, ist ein Senatsbeschluss zur nahtlosen Fortführung des Bürgertelefons Bremen notwendig. Da insbesondere die Auswahl und Schulung von Personal einen mehrmonatigen Vorlauf erfordert, wird der Senatsbeschluss bereits zum jetzigen Zeitpunkt als Grundlage für den Ausgleich von Personalfluktuation sowie den weiteren Kapazitätsaufbau benötigt.

B. Lösung

Der Senat überträgt gem. § 2 Absatz 5 BremPerformaG den langfristigen Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab dem 1. Januar 2014 an Performa Nord. Bis Ende 2013 werden die gewonnen Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb weiter evaluiert und für die Erstellung eines Feinkonzepts für den langfristigen Betrieb des Bürgertelefons Bremen herangezogen. In das Feinkonzept werden auch die Vorgaben für ein regelmäßiges Berichtswesen einbezogen, das sich derzeit in Vorbereitung befindet.

Das Angebot des Bürgertelefons Bremen soll kontinuierlich ausgebaut werden. Bezüglich der Basisleistungen ist dies abhängig von den Informationen, die im IT-System Bürgerservice bereitgestellt werden. Das IT-System Bürgerservice ist die zentrale Datenbank für alle bremischen Verwaltungsdienstleistungen für Bürger(innen). In diese zentrale Datenbank pflegen die Ressorts für die Dienstleistungen aus ihrer Zuständigkeit die Dienstleistungsbeschreibungen und die dazugehörigen Dienststellen ein. Verschiedene Datenplattformen können sich diese Informationen aus dem IT-System Bürgerservice „holen“ oder werden von ihm „beliefert“. Damit Bürger(innen) die Informationen über die bremischen Verwaltungsdienstleistungen erhalten können, werden die Ressorts aufgefordert, diese Daten für sich und ihre zugeordneten Dienststellen im IT-System Bürgerservice einzupflegen und für die Datenaktualität Sorge zu tragen. Über eine bremische Verwaltungsdienstleistung, die nicht vom zuständigen Ressort in das IT-System Bürgerservice eingepflegt wurde, kann das Bürgertelefon Bremen keine Auskunft geben.

Ein Ausbau des Angebots ist auch im Bereich der Extraleistungen vorgesehen. Schwerpunkt ist dabei die Teilnahme an einem bremenweiten Terminmanagementsystem, das Bürger(inne)n die Möglichkeit bietet, Termine sowohl direkt bei den Sachbearbeiter(inne)n, im Internet als auch telefonisch zu vereinbaren.
Um eine Zusammenarbeit mit Bremerhaven zu etablieren, ist ab Herbst ein einjähri-

ges Pilotprojekt für die Übernahme des telefonischen Services für die Bürgerbüros in Bremerhaven geplant. Die Abrechnung der von Bremerhaven beauftragten Leistungen erfolgt auf Basis des Entgeltverzeichnisses des Eigenbetriebes Performa Nord. Im Rahmen des Programms „Umbau der Verwaltung und Infrastruktur“ (UVI-Programm) stehen dazu bei Performa Nord im Jahr 2013 rund 153 T € zur Verfügung. Ab 2014 werden die beauftragten Leistungen von Bremerhaven getragen.

Der Ausbau des Bürgertelefons Bremen ist fokussiert auf die Freie Hansestadt Bremen. Vereinbarungen mit Umlandgemeinden können abgeschlossen werden, sofern sie dieser Ausbaustrategie, der Wirtschaftlichkeit und der Qualität der Dienstleistun- gen nicht entgegenstehen.

Kernaufgabe des Bürgertelefons Bremen ist die Auskunft. Nur sofern die erfragten Informationen nicht zur Verfügung stehen, wird vermittelt. Perspektivisch soll der Anteil an Vermittlung soweit wie möglich reduziert werden. Es wird jedoch immer Anrufe geben, bei denen eine Vermittlung notwendig ist. Grundlage für eine effiziente Vermittlung sind die Telefondaten der Dienststellen. Die monatliche Übermittlung der aktuellen Telefondaten an das Bürgertelefon Bremen obliegt den Dienststellen. Die Senatorin für Finanzen plant im Zuge der Einführung eines integrierten Personalmanagementverfahrens eine einheitlich Pflege der Mitarbeiter(innen)daten, die dann auch als Telefondaten dem Bürgertelefon Bremen zur Verfügung stehen sollen.

Das Bürgertelefon Bremen orientiert sich an den folgenden Serviceversprechen des 115-Verbundes.

Servicezeiten:	Montag bis Freitag von 8 - 18 Uhr
Erreichbarkeit:	Annahme von 75 % der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden
Erledigung:	65 % der Anliegen im Erstkontakt
Rückmeldefrist:	Bei Weiterleitung eines Anrufs Rückmeldung binnen 24 Stunden per Mail, Fax oder Rückruf

Bezüglich der Erfüllung der Serviceversprechen werden im Rahmen dieser Senatsvorlage grundsätzlich nur die Anrufe betrachtet, die eindeutig Basisleistungen darstellen. Anrufe, die teilweise Basis- und teilweise Extraleistungen darstellen, werden nicht in die Betrachtung einbezogen. Die statistische Erfassung der Daten in Bezug auf die Serviceversprechen konnten erst ab Januar 2013 komplett erfolgen. Von Januar bis Juni 2013 stellten circa 175.000 Anrufe eindeutig Basisleistungen dar.
Das Serviceversprechen „Servicezeiten“ wird vom Bürgertelefon Bremen erfüllt.
Für die Serviceversprechen „Erreichbarkeit“ und „Erledigung“ liegen die folgenden Ergebnisse vor:

	01/2013	02/2013	03/2013	04/2013	05/2013	06/2013
Erreichbarkeit	63%	50%	46%	58%	73%	82%
Erledigung	85%	84%	83%	83%	82%	82%

Das Serviceversprechen „Erreichbarkeit“ konnte erst im Juni 2013 erfüllt werden, da erst seit diesem Zeitpunkt eine ausreichende Personalausstattung durch Mittel aus dem bis Ende 2013 begrenzten UVI-Programm erreicht wurde.
Im 115-Verbund erfüllt das Bürgertelefon Bremen das Serviceversprechen „Rückmeldefrist“ bei Weiterleitung eines Anrufs aus einem anderen telefonischen Servicecenter. In Bezug auf die Weiterleitung eines Anrufs vom Bürgertelefon Bremen an die bremischen Ressorts und Dienststellen wird das Serviceversprechen jedoch weder zurzeit noch zukünftig erfüllt werden können, da eine Verpflichtung der Ressorts und Dienststellen zur Rückmeldung bei Anfragen von Bürger(inne)n nicht besteht und

auch nicht vorgesehen ist.
Über die Erfüllung der Serviceversprechen wird das Bürgertelefon Bremen die Senatorin für Finanzen im Rahmen des Berichtswesens regelmäßig informieren.

Das Bürgertelefon Bremen hatte zunächst als Zwischenlösung Räumlichkeiten in der Bahnhofstraße 28-31 genutzt. Da der Mietvertrag auslief, mussten neue Räumlichkeiten gefunden werden, die die Bedürfnisse des Bürgertelefons Bremen insbesondere bezüglich Größe, Hitzeschutz im Sommer und Barrierefreiheit erfüllen konnten. Als neue Räumlichkeiten wurden Großraumbüros „An der Weide 50“ gefunden, in die das Bürgertelefon Bremen im Mai 2013 umgezogen ist. Diese neuen Räumlichkeiten bieten mit 1.050 qm genügend Platz für den weiteren Ausbau des Bürgertelefons Bremen, insbesondere in Bezug auf Bremerhaven.

C. Alternativen

Ziel des Projektes zur Einführung des Bürgertelefons Bremen war die Verbesserung des telefonischen Auskunftsangebotes der Freien Hansestadt Bremen für Bürger(innen). Der Wegfall dieses neuen Serviceangebots würde einen Rückschritt für die Bürger(innen)orientierung bedeuten.
Es wird jedoch nicht nur ein besserer Service für Bürger(innen) geboten. Vielmehr leistet das Bürgertelefon Bremen auch einen Beitrag zur strukturellen Verbesserung der Rahmenbedingungen in den Ressorts und Dienststellen durch die Ausnutzung von Synergieeffekten: Eine effizientere Sachbearbeitung wird durch den Wegfall von Unterbrechungen und die Reduzierung von Mehrfachanrufen ermöglicht. Dies spiegelt sich auch in der angefügten Wirtschaftlichkeitsuntersuchung wider (WU-Übersicht Anlage 1). Das Bürgertelefon Bremen (Anlage 2) stellt unter Berücksichtigung der kostensenkenden Effekte (Anlagen 4 und 5) die wirtschaftlichere Alternative zur Fortführung des Call-Centers „Freie Hansestadt Bremen“ (Anlage 3) dar.
Bei einer Einstellung des Betriebs des Bürgertelefons Bremen zum 31. Dezember 2013 müsste die Beantwortung von telefonischen Standardanfragen wieder von den Ressorts und Dienststellen übernommen werden. Lediglich die Vermittlung von Anrufen würde weiterhin zentral erfolgen. Eine Teilnahme am 115-Verbund mit Erfüllung der damit verbundenen Serviceversprechen wäre unter diesen Voraussetzungen nicht möglich.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Bei der Finanzierung der Basisleistungen des Bürgertelefons Bremen wird für den Doppelhaushalt 2014/2015 eine Anpassung der Personalausstattung notwendig. Im Rahmen des Projektes hatte der Lenkungsausschuss aufgrund der schwierigen Haushaltslage der Freien Hansestadt Bremen für die Personalausstattung die An- nahme zugrunde gelegt, dass pro Mitarbeiter(in) ein maximales Bearbeitungsvolumen von 25.000 Anrufen p.a. erledigt werden könnte. Diese Annahme stellte die Obergren- ze der Empfehlungen aus dem 115-Verbund dar. In der Praxis hat sich diese Annahme - auch bei anderen telefonischen Servicecentern - als nicht realistisch erwiesen. Vielmehr ist ein maximales Bearbeitungsvolumen von ca. 18.000 Anrufen pro Mitarbeiter(in) realistisch. Die Berechnung des Bearbeitungsvolumens erfolgte auf Basis von statistischen Zahlen, die ausschließlich bezogen auf die Rufnummer 361-0 bereits für November 2012 erhoben werden konnten. In diesem Monat wurde für diese Rufnummer das Serviceversprechen „Erreichbarkeit“

nahezu erfüllt (74%), so dass die Zahlen eine realistische Basis für die Berechnung des Personalbedarfs darstellen. Daraus ergibt sich insgesamt ein Personalmehrbedarf von 8,7 Vollzeitäquivalenten. Dies umfasst 6,7 Vollzeitäquivalente Servicekräfte (Kommunikation) und ein Vollzeit- äquivalent Teamleitung. Zudem muss aufgrund des Personalumfangs die Leitungsassistenz mit einem Vollzeitäquivalent dauerhaft besetzt werden. Unter Berücksichtigung von Tarifsteigerungen führt dies für 2014 zu einem Ansatz von 2.505 T € und für 2015 zu einem Ansatz von 2.543 T €. Die Finanzierung der Basisleistungen des Bürgertelefons Bremen erfolgt zentral über den Produktplan 92 und ist im Rahmen der Haushaltsaufstellung für den Doppelhaushalt 2014/2015 berücksichtigt. Die Ansätze sind in Anlage 7 zu den Richtlinien über die Aufstellung der Haushalte 2014/2015 aufgeführt, die der Senat am 9. April 2013 beschlossen hat (Finanzrahmen 2012 / 2017 und Eckwertvorschläge 2014 / 2015 - Beschluss Nr. 33).
Extraleistungen werden wie bisher von den jeweiligen Dienststellen finanziert.

Die Weiterführung des Bürgertelefons Bremen ab 1. Januar 2014 hat keine unmittelbaren geschlechtsspezifischen Auswirkungen.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Senatsvorlage ist mit der Senatskanzlei, dem Senator für Inneres und Sport, dem Senator für Justiz und Verfassung, der Senatorin für Bildung und Wissenschaft, dem Senator für Kultur, der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen, dem Senator für Gesundheit, dem Senator für Umwelt, Bau und Verkehr, dem Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen und der Senatorin für Finanzen abgestimmt.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Geeignet.

G. Beschluss

1. Der Senat überträgt gemäß § 2 Absatz 5 BremPerformaG Performa Nord den langfristigen Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab dem 1. Januar 2014.
2. Der Senat bittet die Ressorts bis Ende November 2013 einen Zeitplan für die Ausweitung des IT-Systems Bürgerservice für die Informationen über die bremischen Verwaltungsdienstleistungen im IT-System Bürgerservice vorzulegen, diese Informationen für sich und ihre zugeordneten Dienststellen einzupflegen und für die Datenaktualität Sorge zu tragen.
3. Der Senat bittet die Ressorts dafür Sorge zu tragen, dass die Dienststellen ihre aktuellen Telefondaten mindestens einmal monatlich an das Bürgertelefon Bremen übermitteln, bis die Telefondaten zentral zur Verfügung stehen.

Anlage 1: Wirtschaftlichkeitsuntersuchungs-Übersicht (WU-Übersicht)
Anlage 1 zur Vorlage: „Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014“
Datum : 23.08.2013

Benennung der(s) Maßnahme/-bündels

Zentraler telefonischer Service der Freien Hansestadt Bremen

Wirtschaftlichkeitsuntersuchung für Projekte mit ☒ **betriebswirtschaftlichen**
☐ **gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen**

Methode der Berechnung (siehe Anlage)
☐ Rentabilitäts/Kostenvergleichsrechnung ☒ Barwertberechnung ☐ Kosten-Nutzen-Analyse
☐ Bewertung mit standardisiertem gesamtwirtschaftlichen Berechnungstool

Ggf. ergänzende Bewertungen (siehe Anlage)
☐ Nutzwertanalyse ☐ Risikoanalyse für ÖPP/PPP ☐ Sensitivitätsanalyse ☐ Sonstige (Erläuterung)

Anfangsjahr der Berechnung : 2011
Betrachtungszeitraum (Jahre): 8 Unterstellter Kalkulationszinssatz: 2,5%

Geprüfte Alternativen (siehe auch beigefügte Berechnung)

Nr.	Benennung der Alternativen	Rang
1	Call-Center „Freie Hansestadt Bremen“	2
2	Bürgertelefon Bremen	1

Ergebnis

Verglichen wurde die Fortführung des Call-Centers „Freie Hansestadt Bremen“ mit der Einführung des Bürgertelefons Bremen inklusive der kostensenkenden Effekte. Gegenstand der Wirtschaftlichkeitsuntersuchung war nicht die in beiden Alternativen stattfindende Vermittlung. Daher ergibt sich bei beiden Alternativen ein negativer Kapitalwert. Da dieser aber bei Alternative 2 (Bürgertelefon Bremen) geringer ausfällt, wird diese Alternative als höherrangig bewertet.

Weitergehende Erläuterungen

Zeitpunkte der Erfolgskontrolle:

1.	2.	n.

Kriterien für die Erfolgsmessung (Zielkennzahlen)

Nr.	Bezeichnung	Kennzahl
1		
2		
n		

☐ Wirtschaftlichkeitsuntersuchung nicht durchgeführt, weil:
Ausführliche Begründung

Anlage 2 zur Senatsvorlage "Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014" WU: Alternative 1 CC FHB[1] - Barwertmethode

23.08.2013

Maßnahme:	Zentraler telefonischer Service der FHB			**Erstes Jahr des Zeitvergleichs:**			**2011**		
Bearbeiter:	SF 34-3	**Variante Nr.:**	**1**	**CC FHB**		**Bezugszeitpunkt**			1.1.
		2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Zinssatz für die Abzinsung:			**2,50 %**						
1.	**Investitionskosten (incl. Arbeitsplatzausstattung)**	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	**Personalkosten [2]**								
2.5.	Summe der Personalkosten	461.764	470.538	483.007	497.256	504.714	512.285	519.969	527.769
3.	**Sachkosten**								
3.1.	**Sachkosten im engeren Sinne[3]**	112.807	112.807	112.807	112.807	112.807	112.807	112.807	112.807
3.2.	**Ausgabeverbundene Gemeinkosten**	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	Summe der Sachkosten	180.822	180.822	180.822	180.822	180.822	180.822	180.822	180.822
4.	**Summe der Kosten zu 1 - 3**	642.586	651.360	663.829	678.078	685.537	693.107	700.792	708.591
5.	**Auf-/Abzinsfaktoren**	1,0000	0,9756	0,9518	0,9286	0,9060	0,8839	0,8623	0,8413
6.	**Barwerte der Kosten**	642.586	635.473	631.842	629.663	621.062	612.606	604.290	596.113
7.	**Erträge**								
7.5.	kostensenkende Effekte	0	0	0	0	0	0	0	0
7.7.	Summe der Erträge	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	**Auf-/Abzinsfaktoren**	1,0000	0,9756	0,9518	0,9286	0,9060	0,8839	0,8623	0,8413
9.	**Barwerte der Erträge**	0	0	0	0	0	0	0	0

Kapitalwert

Summe der Barwerte der Erträge	**0**
Summe der Barwerte der Kosten	**4.973.636**
Kapitalwert der Maßnahme	**-4.973.636**

Kumulierte Nutzen-Kosten-Berechnung	**-642.586**	**-1.278.059**	**-1.909.901**	**-2.539.564**	**-3.160.626**	**-3.773.232**	**-4.377.523**	**-4.973.636**

1 CC FHB = Call-Center „Freie Hansestadt Bremen“

2 Als Personalkosten für das CC FHB wurde das Ist 2010 angesetzt unter Berücksichtigung der Tarifabschlüsse TV-L für die Jahre 2011-2014. Ab 2015 wurden 1,5% p.a. Tarifsteigerung gem. Finanzplan 2011-2016 angesetzt.

3 Als Sachkosten im engeren Sinne wurden die primären Sachkosten (z.B. Telefonanlage) und die Kosten für die Vermögensverwaltung Schillerstraße angesetzt.

4 Als Gemeinkosten für Büroarbeitsplätze wurde die Umlage aus Vorkostenstellen angesetzt.

Anlage 3 zur Senatsvorlage "Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014" WU: Alternative 2 BTB[1] - Barwertmethode

23.08.2013

Maßnahme:	Zentraler telefonischer Service der FHB			**Erstes Jahr des Zeitvergleichs:**			**2011**		
Bearbeiter:	SF 34-3	**Variante Nr.:**	**2**	**BTB**		**Bezugszeitpunkt**			1.1.
		2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Zinssatz für die Abzinsung:			**2,50 %**						
1.	**Investitionskosten (incl. Arbeitsplatzausstattung)**								
1.1.	Investionen inkl. Software, Verkehrsmessung[2]	470.241							
1.4.	Summe der Investitionskosten	470.241	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
2.	**Personalkosten[3]**								
2.5.	Summe der Personalkosten	1.033.580	1.340.240	1.340.240	1.938.443	1.976.023	2.000.997	2.026.346	2.052.105
3.	**Sachkosten**								
3.1.	**Sachkosten im engeren Sinne**								
3.1.7.	Mediendarstellung	18.500	18.500	18.500	18.500	18.500	18.500	18.500	18.500
	Anteil 115-Verbund[4]	14.887	15.874	15.874	12.118	12.118	12.118	12.118	12.118
3.1.8.	Summe der Sachkosten im engeren Sinne	33.387	34.374	34.374	30.618	30.618	30.618	30.618	30.618
3.2.	**Ausgabeverbundene Gemeinkosten**	260.900	260.900	260.900	311.068	311.068	311.068	311.068	311.068
3.3.	**Übrige Sachkosten**								
3.3.2.	Sonstige Kosten: Arbeitsplatzkosten[5]	512.000	512.000	512.000	548.407	548.407	548.407	548.407	548.407
3.4.	Summe der Sachkosten	545.387	546.374	546.374	579.025	579.025	579.025	579.025	579.025
4.	**Summe der Kosten zu 1 - 3**	2.049.208	1.886.614	1.886.614	2.517.468	2.555.048	2.580.023	2.605.371	2.631.131
5.	**Auf-/Abzinsfaktoren**	1,0000	0,9756	0,9518	0,9286	0,9060	0,8839	0,8623	0,8413
6.	**Barwerte der Kosten**	2.049.208	1.840.599	1.795.706	2.337.719	2.314.748	2.280.364	2.246.604	2.213.479
7.	**Erträge**								
7.5.	kostensenkende Effekte auf Grundlage 115-Verbund[6]	1.570.070	1.570.070	1.570.070	2.529.987	2.529.987	2.529.987	2.529.987	2.529.987
7.7.	Summe der Erträge	1.570.070	1.570.070	1.570.070	2.529.987	2.529.987	2.529.987	2.529.987	2.529.987
8.	**Auf-/Abzinsfaktoren**	1,0000	0,9756	0,9518	0,9286	0,9060	0,8839	0,8623	0,8413
9.	**Barwerte der Erträge**	1.570.070	1.531.775	1.494.415	2.349.344	2.292.043	2.236.139	2.181.599	2.128.390

Kapitalwert

Summe der Barwerte der Erträge	**15.783.776**
Summe der Barwerte der Kosten	**17.078.426**
Kapitalwert der Maßnahme	**-1.294.650**

Kumulierte Nutzen-Kosten-Berechnung	**-479.138**	**-787.962**	**-1.089.253**	**-1.077.628**	**-1.100.333**	**-1.144.557**	**-1.209.561**	**-1.294.650**

1 BTB = Bürgertelefon Bremen

2 Weitere notwendige Investitionen aufgrund des Personalmehrbedarfs ab 2014 (8,7 VZÄ) sind unter Arbeitsplatzsachkosten angesetzt.

3 Als Kosten für das BTB wurde für 2011 das Ist angesetzt. Für 2012-2015 wurden die Anschläge / Ansätze angesetzt. Ab 2016 wurde der Ansatz für 2015 mit 1,5% p.a. Tarifsteigerung gem. Finanzplan 2011-2016 angesetzt.

4 Anteil der FHB gem. Finanzierungsschlüssel 115-Verbund basierend auf dem Königsteiner Schlüssel und auf Beitritten von Ländern bis 2014. Ab 2015 wird der Anteil für 2014 angesetzt.

5 Arbeitsplatzsachkosten gem. KGSt-Materialien Nr. 1/2012 "Kosten eines Arbeitsplatzes (Stand 2012/2013)" unter Anrechnung Teilzeit. Hinzu kommen Leistungen an Dritte (Fachanwendung Wissensmanagement, Lizenzen, Serverhosting, Wartung, etc.)

6 Anlage 4

Anlage 4 zur Senatsvorlage "Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014" WU: kostensenkende Effekte - Berechnung

23.08.2013

Jahr	Anrufe*	Kostensenkende Effekte**									
		1. Wegfall der Anrufe	2. Konzentra-tionsunter-brechun-gen	3. Kürzere Gesprächs dauer	4. Wegfall von Ir-rläufern	5. Reduktion persönlicher Kontakte	6. Kürzere Verweil-dauer der Besuche	7. Reduktion Datenpflege eigene Zuständigkeit	8. Reduktion Datenpflege fremde Zuständigkeit	9. Reduktion Schulungs-kosten	Summe
2011	341.093	523.794 €	523.794 €	72.525 €	201.108 €	144.798 €	32.177 €	26.082 €	40.292 €	5.500 €	1.570.070 €
2012	341.093	523.794 €	523.794 €	72.525 €	201.108 €	144.798 €	32.177 €	26.082 €	40.292 €	5.500 €	1.570.070 €
2013	341.093	523.794 €	523.794 €	72.525 €	201.108 €	144.798 €	32.177 €	26.082 €	40.292 €	5.500 €	1.570.070 €
2014	550.000	844.598 €	844.598 €	116.944 €	324.279 €	233.481 €	51.885 €	42.057 €	64.969 €	7.175 €	2.529.987 €
2015	550.000	844.598 €	844.598 €	116.944 €	324.279 €	233.481 €	51.885 €	42.057 €	64.969 €	7.175 €	2.529.987 €
2016	550.000	844.598 €	844.598 €	116.944 €	324.279 €	233.481 €	51.885 €	42.057 €	64.969 €	7.175 €	2.529.987 €
2017	550.000	844.598 €	844.598 €	116.944 €	324.279 €	233.481 €	51.885 €	42.057 €	64.969 €	7.175 €	2.529.987 €
2018	550.000	844.598 €	844.598 €	116.944 €	324.279 €	233.481 €	51.885 €	42.057 €	64.969 €	7.175 €	2.529.987 €
											15.790.072 €

* Als Anrufe wird nur das bearbeitete Anrufvolumen angesetzt, das eindeutig Basisleistungen umfasst. Piloten, die teilweise Basis- und teilweise Extraleistungen erfassen, wurden nicht einbezogen. Die statistische Erfassung dieser differenzierten Anrufvolumen konnte erst ab 2012 erfolgen. Daher wird für 2011 das Anrufvolumen 2012 angesetzt, ebenso wie für 2013. Ab 2014 werden die vom 115-Verbund angenommenen 550.000 Anrufe angesetzt.

** Da Bürger(innen)kontakte mehrheitlich auf kommunaler Ebene erfolgen, wird bei der Berechnung der kostensenkenden Effekte eine durchschnittlich bewertete Stelle Stadt gem. Rechnungshof Jahresbericht 2013 - Stadt von A11-A12 angesetzt. Für die Berechnung wurden nur die Personalhauptkosten einbezogen. Als durchschnittliche Jahresarbeitszeitminuten wurden gem. KGSt-Materialien Nr. 1/2012 "Kosten eines Arbeitsplatzes (Stand 2012/2013)" 97.100 Minuten für Beamte angesetzt.

Anlage 5 zur Senatsvorlage "Betrieb des Bürgertelefons Bremen ab 2014" WU: kostensenkende Effekte* - Erläuterung

23.08.2013

Maßnahme	Kalkulation	Bemerkung
1. Wegfall der Anrufe	65% der Anrufe, 5 Minuten / Anruf	Bei einer Fallabschlussquote von 65% entfallen Gespräche von Bürger(innen) mit den Ressorts und Dienststellen mit einer Dauer von 5 Minuten aufgrund von unnötig Beteiligten und einer schlechteren Wissensaufbereitung.
2. Wegfall von Konzentrations-unterbrechnungen	65% der Anrufe, 5 Minuten / Anruf	Bei einer Fallabschlussquote von 65% werden mindestens 65% der Anrufe nicht an Mitarbeiter(innen) in den Ressorts und Dienststellen weitergeleitet und dadurch Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch vermieden.
3. Kürzere Gesprächsdauer	45% der Anrufe, 1 Minute / Anruf	Sofern Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden können, werden sie im Regelfall zielgenau in die Ressorts und Dienststellen weitergeleitet. Dadurch kann die Länge des Gesamttelefonats von 5 auf 4 Minuten reduziert werden.
4. Wegfall von Irrläufern	25% der Anrufe, 5 Minuten / Anruf	In mindestens 25% der Fälle rufen Bürger(innen) bei nicht zuständigen Mitarbeiter(innen) in der Verwaltung an. Bei diesen unbeteiligten Mitarbeiter(innen) kann eine Konzentrationsunterbrechung von 5 Minuten pro Gespräch vermieden werden.
5. Reduktion persönlicher Kontakte	15% der Anrufe, 6 Minuten / Kontakt	Durch die fallabschließende Beauskunftung im telefonischen Servicecenter entfallen ca. 15% der persönlichen Bürger(innen)besuche mit einer durchschnittlichen Besuchsdauer von 6 Minuten.
6. Kürzere Verweildauer der Besuche	10% der Anrufe, 2 Minuten / Kontakt	Auch wenn trotz Beauskunftung durch das telefonische Servicecenter ein persönlicher Verwaltungsbesuch der Bürger(innen) erforderlich ist, reduziert sich die Kontaktdauer im persönlichen Gespräch um durchschnittlich 2 Minuten pro Kontakt bei 10% der Anrufe durch eine professionelle Vorbereitung aus dem Gespräch mit dem telefonischen Servicecenter. Einem erneuten Erscheinen aufgrund fehlender Unterlagen wird vorgebeugt.
7. Reduktion Datenpflege eigene Zuständigkeit	0,5 VZÄ p.a. / 300 T Anrufen	Einsparung durch Optimierung der Wissensbereitstellung iHv 0,5 VZÄ bei 300.000 Anrufen. Die redundante Datenpflege in den Ressorts und Dienststellen entfällt.
8. Reduktion Datenpflege fremde Zuständigkeit	5% der Anrufe, 5 Minuten / Anruf	Der 115-Verbund geht davon aus, dass 10% der Anrufe Zuständigkeiten der Landes- oder Bundesverwaltung betreffen. Zurzeit sind nach Auskunft des 115-Verbundes in der Wissensuche ca. 590 Leistungen von Bundesverwaltungen eingestellt. Da das BTB Auskünfte zu Land und Stadtgemeinde Bremen gibt, werden hier nur die Bundesdienstleistungen mit 5% angesetzt. Es wird angenommen, dass Gespräche von Bürger(innen) mit den Ressorts und Dienststellen mit einer Dauer von 5 Minuten aufgrund von unnötig Beteiligten und einer schlechteren Wissensaufbereitung entfallen würden, die ansonsten weitergeleitet werden müssten.
9. Reduktion Schulungskosten	250 € / Servicekraft	Der 115-Verbund finanziert das Coaching für die Verbundaufgaben. Durchschnittlich jährlicher Effekt durch vereinheitlichte Qualifizierungsmaßnahmen. Berechnungsgrundlage 2011-2013: 22 Servicekräfte; ab 2014: 28,7 Servicekräfte. Die ab 2014 zusätzlich benötigte Teamleitung und Leitungsassistenz (2 VZÄ) wurden nicht in die Berechnungsgrundlage aufgenommen.

*Grundlage für die kostensparenden Effekte sind die Annahmen des Jahresberichtes Projekt D115 2010 mit Anpassungen auf die bremischen Verhältnisse.