

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0326/21	02.08.2021
zum/zur		
F0207/21 – Fraktion FDP/Tierschutzpartei, Stadtrat Stephan Papenbreer		
Bezeichnung		
Erreichbarkeit der Behördennummer 115		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	24.08.2021	

Zur Anfrage **F0207/21 – Erreichbarkeit der Behördennummer 115** – nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Wie sieht die aktuelle Personalsituation im Bereich des ServiceCenters Magdeburg aus?

Derzeit sind alle 18 Stellen in Voll- bzw. Teilzeit besetzt, 1 Gruppenleiter und 17 Mitarbeitende. Ein Mitarbeiter, der seit November 2020 zum Impfzentrum abgeordnet war, arbeitet seit 05.07.2021 wieder im ServiceCenter.

Durch Krankheit oder Urlaub fehlen vereinzelt Mitarbeitende. 1 Mitarbeiter ist langzeiterkrankt. 2 Mitarbeiterinnen arbeiten aufgrund körperlicher Einschränkungen im Homeoffice und erledigen Backoffice-Aufgaben. Regelmäßig organisieren bis zu 3 Mitarbeitende neben der Telefonie oder ausschließlich die gesonderte Terminkoordinierung für die Bürgerbüros. Hierbei handelt es sich um Terminanfragen per E-Mail zu priorisierten Anliegen wie Beantragung von Dokumenten, Wohnsitzummeldungen und Kfz-Anliegen.

Stand 14.07.2021: 8 Mitarbeitende waren im ServiceCenter anwesend, davon nahmen 7 Mitarbeitende Anrufe der Behördenhotline 115 und der Stadteinwahl 540-0 entgegen. 1 Mitarbeiter wurde für die Terminkoordinierung Bürgerbüros eingesetzt.

2. Wie hoch ist die durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme eines Anrufes zum jetzigen Zeitpunkt?

Die durchschnittliche Wartezeit innerhalb der Servicezeit Montag bis Freitag von jeweils 8 – 18 Uhr beträgt 5 Minuten für alle eingehenden Anrufe (115 und andere Nummern, Stand einer Woche am 14.07.2021). Da die Hotline-Nummer 115 die höchste Priorität bei der Annahme von Gesprächen hat, fallen ca. 90 % aller Telefonnummern aus der städtischen Einwahl 540-0 (ehem. Nr. der Telefonvermittlung) raus. D.h. die Warteschlange der 115 verdrängt alle anderen Anrufnummern. Da die (eine!) Warteschlange der Hotlinenummer 115 von mehreren Mitarbeitenden abgearbeitet wird, erfolgt für diese Nummer derzeit nach durchschnittlich 2,5 Minuten eine Anrufannahme. Durchaus kommt es zu bestimmten Tageszeiten zu längeren Wartezeiten, aber Anrufe zu beruhigten Servicezeiten werden dafür unmittelbar angenommen. Da auch 115-Anrufe vom Bürger abgebrochen werden oder in die 115- Netzplattform überlaufen, ist der Wert der Annahmquote von Bedeutung zur Beantwortung dieser Frage.

Übersicht der Anrufe 21.06 – 13.07.2021

Datum	Anrufaufkommen 115	Annahmequote 115 Magdeburg in %	Anrufe gesamt	Annahmequote Servicecenter in %
Montag, 21. Juni 2021	822	66,3	1.414	42,9
22. Juni 2021	1.073	64,7	1.842	40,7
23. Juni 2021	558	73,7	950	48,7
24. Juni 2021	507	72,7	1.038	42,5
25. Juni 2021	324	78,4	586	53,9
Montag, 28. Juni 2021	669	71,7	1.259	45,6
29. Juni 2021	692	67,3	1.363	40,7
30. Juni 2021	422	72,2	762	47,5
1. Juli 2021	539	76,4	1.101	45,9
2. Juli 2021	531	70,3	889	46,1
Montag, 5. Juli 2021	803	68,5	1.422	44,7
6. Juli 2021	713	67,9	1.480	36,4
7. Juli 2021	489	57,25	854	50,9
8. Juli 2021	552	73,5	1.094	44,4
9. Juli 2021	319	46,9	607	48,3
Montag, 12. Juli 2021	691	69,9	1.241	44,8
13. Juli 2021	541	75,6	1.170	43,7

3. Gibt es weitere Beschwerden, über eine zu hohe Wartezeit von Bürgerinnen und Bürgern, die Ihnen bekannt sind?

Es gibt wenig Beschwerden zur 115 (unter 1 %). Es wird durch den Bürger oft nach einem Ereignis von Bedeutung, Artikeln in der Presse oder auch gesetzlichen Änderungen unmittelbar am selbigen oder nächsten Tag versucht, ergänzende Informationen einzuholen, was sich dann im Anrufaufkommen widerspiegelt. Allein die für Jedermann herausfordernden Monate seit März 2020 steigerte das Anrufaufkommen um das Doppelte (2018 und 2019 jährlich ca. 57.000 Anrufe aus Magdeburg bei der 115 mit einer Annahmequote von ca. 90 %, 2021 ca. 118.000 Anrufe aus Magdeburg bei der 115, Annahmequote 69 %).

Letztendlich rufen viele Bürger lt. deren Angaben zu Beginn des Gespräches bei der 115 an, weil sie bei anderen Rufnummern oder speziell eingerichteten Hotline-Nummern anderer städtischer Aufgabenbereiche nach längerer Wartezeit oder mehrmaligen Versuchen Niemanden erreichen können.

4. Sind Maßnahmen geplant, um die Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu verkürzen/zu optimieren?

Seitens des Fachbereichs Personal- und Organisationservice wurde vor wenigen Wochen mit einer organisatorischen Betrachtung des ServiceCenters begonnen.

Ein nächster Ansatz zur Verbesserung der Annahmequote der Anrufe ist eine Fortschreibung der Arbeitsstrategie in den Bürgerbüros. Es gilt, die mit der Lockerung zunehmende Bedarfsanmeldung der Bevölkerung an zeitnahen Terminen im Team Bürgerbüro besser nachzukommen. Dadurch wird eine Entlastung im ServiceCenter erwartet. Denn viele Bürger fragen zu einem Termin im Bürgerbüro an.

Der 115 wird im Rahmen der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen nach dem Onlinezugangsgesetz eine Lotsenfunktion für den Bürger zugewiesen. Bürger, die sich z.B. im dann vorhandenen Online-Portal anmelden möchten, aber dabei Hilfe benötigen oder die Funktion auf der Homepage der Stadt nicht finden, erhalten durch Anruf bei der 115 helfende Hinweise. Diesen Aufgabenzuwachs für das ServiceCenter gilt es aufgrund des erhöhten Anrufaufkommens nochmals in den Blick zu nehmen, um dem bedeutenden Auftrag gerecht werden zu können.

Holger Platz