

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe (FDP)

vom 06. November 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. November 2019)

zum Thema:

Bürgertelefon 115

und **Antwort** vom 21. Nov. 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Nov. 2019)

Herrn Abgeordneten Marcel Luthé (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21 510
vom 06. November 2019
über Bürgertelefon 115

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

1. Wie viele Anrufe sind in den Jahren 2013 bis 2018 und wie viele bisher in 2019 unter der zentralen Rufnummer 115 in Berlin eingegangen? (bitte für die Jahre 2018 und 2019 auch nach Monaten gliedern)

Zu 1.:

In den Jahren 2013 bis Oktober 2019 sind unter der Rufnummer 115 in Berlin folgende Anzahl an Anrufen eingegangen:

Kalenderjahr	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Anrufe	575.391	855.616	1.131.039	1.112.255	1.133.722	983.918

2018	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
Anrufe	87.770	76.649	80.190	72.235	93.623	100.849	104.495	94.257	74.354	78.164	68.343	52.989

2019	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.
Anrufe	89.311	68.775	72.436	72.426	86.304	72.203	90.806	85.580	82.961	84.374

2. Welche durchschnittliche Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Mitarbeiter ist in den jeweiligen Jahren zu 1) bei der 115 angefallen?

Zu 2.:

Die durchschnittliche Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Mitarbeiter in den Jahren von 2013 bis Oktober 2019 beträgt:

Kalenderjahr	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ø Wartezeit in Sekunden	17	21	15	17	23	42

2018	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
Ø Wartezeit in Sekunden	20	21	27	44	165	144	31	157	30	26	31	29

2019	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.
Ø Wartezeit in Sekunden	79	38	50	56	84	64	54	60	60	54

3. Welche längste Wartezeit pro Anruf zwischen Rufaufbau und Gesprächskontakt mit einem Beamten ist in den jeweiligen Jahren zu 1) bei der 115 angefallen?

Zu 3.:

Hierzu werden keine statischen Daten erhoben.

4. Wie viele Anrufer haben vor Aufbau eines Gesprächskontakts im jeweiligen Zeitraum zu 1) den Anruf abgebrochen?

Zu 4.:

Anzahl der Anrufe, die vor Aufbau eines Gesprächskontakts abgebrochen sind:

Kalenderjahr	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl	26.986	42.044	115.438	94.417	50.202	64.412

2018	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
Anzahl	3.614	3.624	4.151	4.466	9.101	8.329	7.871	6.925	6.152	4.976	4.208	995

2019	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.
Anzahl	11.089	2.032	3.231	5.302	13.731	3.773	4.158	4.266	4.118	4.357

5. Wie hat sich die Personalausstattung seit 2012 im Bereich der für die Rufnummer 115 eingesetzten Mitarbeiter entwickelt? (bitte monatlich mit VZÄ (geplant) und unbesetzten Stellen sowie der Eingruppierung angeben)

Zu 5.:

Kalenderjahr	Anzahl der MA gesamt*1	VZÄ*1
2012	57	49,65
2013	58	50,53
2014	82	72,22
2015	89	78,57
2016	103	91,65
2017	103	91,86
2018	143	137,5
2019	158	139,71

*1 Stand zum jeweiligen Ende des Kalenderjahres (31.12.)

Über die o.g. besetzten Stellen hinaus gab/gibt es auf das jeweilige Jahr bezogen keine unbesetzten Stellen im Service Center 115 des ITDZ Berlin. Die Eingruppierung der Agentinnen und Agenten im Auskunftsservice ist die EG 5 (es wird in der Personalstatistik nicht unterschieden, ob die Agentinnen und Agenten für die 115 oder andere Leistungen des Auskunfts- und Vermittlungsservices eingesetzt werden).

Eine detailliertere Beantwortung der Frage – im Hinblick auf einen monatlichen Ausweis zu VZÄ/unbesetzten Stellen – ist nicht möglich.

Berlin, den 21. November 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport