Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 22 429
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Christian Hochgrebe (SPD)

vom 16. Januar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Januar 2020)

zum Thema:
115 und Second-Level Bearbeitung

und **Antwort** vom 13. Februar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Februar 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Christian Hochgrebe (SPD)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/22 429
vom 16. Januar 2020
über 115 und Second-Level Bearbeitung

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

Vorbemerkung des Abgeordneten:
Seit mehr als 10 Jahren gibt es die einheitliche Behördennummer 115. Unter dieser Rufnummer erhält man Auskunft über Leistungen der öffentlichen Verwaltung in ganz Deutschland. Doch nicht immer kann die überregionale Servicenummer Auskunft über die aktuellen Gegebenheiten in den einzelnen Bundesländern und Kreisen geben. Bislang endet ein Anruf bei der 115 darin, dass Vorabinformationen heraus gegeben wurden und die Auswertung der Daten oder der Abgabe von Fristüberwachungen an den Second Level Support erfolgte.

1. Ist es zutreffend, dass seit dem 01.09.2019 alle Behörden dazu angehalten wurden, eine direkte Durchwahl zum Second Level einzurichten, wenn dies gewünscht wird? Bitte führen sie aus, bei welchen Behörden das der Fall ist.

Zu 1.:
Bereits seit dem Jahr 2011 steht das Bürgertelefon 115 allen Behörden des Landes Berlin zur Nutzung und Einrichtung einer Second-Level-Organisation zur Verfügung. Seitdem wurde eine Vielzahl von Behörden an die 115 angebunden.
Es gab jedoch seit dem 01.09.2019 keine generelle Aufforderung an alle Behörden, eine Second-Level-Organisation einzurichten. Vielmehr wurde dies allein mit allen Jugendämtern der Berliner Verwaltung ab 01.09.2019 verabredet. Dementsprechend wurden in der Zeit vom 01.09.2019 bis 01.01.2020 die Jugendämter sämtlicher Berliner Bezirke an das Bürgertelefon 115 angebunden.

2. Wie ist die Bearbeitung von 115 Anrufen im Second Level in den einzelnen Bezirken geregelt?

Zu 2.:
Der Bearbeitungsprozess von 115-Anrufen im Second-Level wird landesweit einheitlich durchgeführt. Der Second-Level nimmt die Anrufe aus dem First-Level während vereinbarter Kernzeiten entgegen. Kann der Second-Level die Anfrage nicht beantworten, wird sie an die zuständigen Sachbearbeitenden (Third-Level) weitergleitet. Außerhalb der vereinbarten Servicezeiten oder bei Nichterreichbarkeit des Second-Levels wird die Anfrage des Bürgers elektronisch an den Second-Level weitergeleitet. Alle elektronisch weitergeleiteten Anliegen werden innerhalb von 24 Stunden bearbeitet.

3. Wurde zusätzliches Personal in den einzelnen Bezirken eingestellt, um die Anrufe entgegen nehmen zu können? Gibst es Bedarfsanzeigen der Bezirke?

Zu 3.:
Vor Beginn der Anbindung an das Bürgertelefon 115 werden mit den Behördenleitungen Gespräche durchgeführt, um die Behörden zeitnah auf den Anbindungsprozess vorzubereiten und sie zu beraten. Dabei werden auch personelle Ressourcen betrachtet. Ob die Behörden zusätzliches Personal einstellen oder wie sie die Aufgaben mit vorhandenem Personal umstrukturieren, obliegt der Behörde selbst. Eine Information über die Einstellung von zusätzlichem Personal bzw. entsprechende Bedarfsanzeigen liegt dem Senat nicht vor.

4. Inwieweit ist das Personal in den einzelnen Bezirken entsprechend für diese Anrufe geschult?

Zu 4.:
Die für den Second-Level vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vor Beginn der Anbindung bei einem Einweisungstermin im Service-Center des ITDZ mit der Funktionsweise und den Bearbeitungsprozessen des Bürgertelefons vertraut gemacht.
Mitarbeitende des Second-Level werden in die Weiterleitung von Anliegen mittels des hierzu eingesetzten Ticket-Systems durch erfahrene Mitarbeitende des Service-Centers gezielt eingewiesen.
Speziellere fachbezogene Schulungen liegen im Verantwortungsbereich der einsetzenden Behörden.

5. Wie bewertet der Senat den Nutzen zum direkten Durchstellen der Anrufer*innen?

Zu 5.:
Das Service-Center des ITDZ Berlin nimmt täglich rund 5.000 Anrufe entgegen. Durch die Zentralisierung der Anrufe werden im Mittel bereits 86% der Anrufe im Service-Center (Erstkontakt) abschließend beantwortet. Somit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berliner Verwaltung entlastet und der Bedarf an Behördenbesuchen gesenkt.
Regelmäßig sorgt die Anbindung an das Bürgertelefon 115 für eine Entlastung der Behörden bei wiederkehrenden allgemeinen Anfragen, die bereits vom First-Level abschließend beantwortet werden können.
Anfragen, die nicht im Erstkontakt gelöst werden können, erfordern spezifisches Fachwissen, welches vor dem Hintergrund der Aufgabenvielfalt der Berliner Verwaltung nicht im zentralen Service-Center vorgehalten werden kann. Die Möglichkeit, Anrufe innerhalb vereinbarter Kernzeiten direkt zu fachlich kompetenten Mitarbeitenden (Second-Level) durchstellen zu können, führt zu einer deutlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Berlin, den 13. Februar 2020

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport