

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Michael Dietmann (CDU)**

vom 20. Juni 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Juni 2018)

zum Thema:

**Messung der Erreichbarkeit und des Service-Levels beim Bürgertelefon 115**

und **Antwort** vom 06. Juli 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Jul. 2018)

Herrn Abgeordneten Michael Dietmann (CDU)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/15 396  
vom 20. Juni 2018  
über Messung der Erreichbarkeit und des Service-Levels beim Bürgertelefon 115

---

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

1. Wie viele Anrufe sind 2016, 2017 und in den ersten 5 Monaten 2018 bei dem Bürgertelefon 115 aufgeschlüsselt nach Monaten und mit Durchschnittswerten pro Wochentag / Jahr eingegangen?

Zu 1.:

Die Anzahl der Anrufe beim Bürgertelefon 115 aufgeschlüsselt nach Monaten sind Tabelle 1, nach Durchschnittswerten pro Wochentag Tabelle 2 zu entnehmen.

<b>Anzahl eingegangene Anrufe pro Monat</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Januar	103.553	85.148	87.770
Februar	80.111	79.602	76.649
März	97.075	93.072	80.190
April	102.928	76.345	72.235
Mai	97.292	96.694	93.623
Juni	100.993	104.302	
Juli	94.257	114.351	
August	103.083	117.049	
September	101.244	104.764	
Oktober	85.574	99.732	

November	81.676	98.723	
Dezember	64.469	63.940	

Tabelle 1: Durchschnittliche monatliche Anzahl der Anrufe beim Bürgertelefon 115

Anzahl eingegangene Anrufe je Wochentag	2016	2017	2018
Montag	5.209	5.314	4.266
Dienstag	4.918	5.058	4.422
Mittwoch	4.082	4.157	3.969
Donnerstag	4.578	4.847	4.302
Freitag	3.136	3.252	3.122

Tabelle 2: Durchschnittliche Anzahl der eingegangenen Anrufe beim Bürgertelefon 115 je Wochentag

2. Wurde beim Bürgertelefon 115 die lt. Senat bestehende Kennzahl „Gewährleistung der Erreichbarkeit“ in den Kernzeiten (definiert als Annahme von mindestens 90 Prozent der Anrufe und mindestens 75 Prozent Annahme innerhalb von 30 Sekunden) für die Jahre 2016, 2017 und die ersten 5 Monate des Jahres 2018 gemessen und wie sind die Ergebnisse (ggf. nach Monaten, Wochentagen oder Tageszeiten differenziert oder grafisch dargestellt)?

Zu 2.:

Die Kennzahl „Gewährleistung der Erreichbarkeit“ wurde gemessen. Die Annahmehquoten für den fragten Zeitraum sind in Tabelle 3 dargestellt.

Die Annahmehquoten innerhalb von 30 Sekunden können Tabelle 4 entnommen werden. Im Hinblick auf die verringerte Annahmehquote innerhalb von 30 Sekunden im Verlauf des Jahres 2018 sei darauf hingewiesen, dass im Servicecenter des ITDZ Berlin eine umfangreiche Umstellung der technischen Systeme stattgefunden hat. Die Verringerung der Annahmehquote ist daher nur temporär.

Annahmehquote	2016	2017	2018
Januar	90%	95%	96%
Februar	91%	96%	95%
März	91%	96%	95%
April	90%	96%	94%
Mai	90%	96%	90%
Juni	89%	95%	
Juli	91%	96%	

August	92%	96%	
September	93%	95%	
Oktober	94%	95%	
November	95%	95%	
Dezember	95%	96%	

Tabelle 3: Annahmequote beim Bürgertelefon 115

Service Level	2016	2017	2018
Januar	75%	75%	77%
Februar	76%	77%	75%
März	76%	78%	71%
April	76%	75%	55%*
Mai	76%	76%	38%*
Juni	75%	76%	
Juli	76%	74%	
August	76%	77%	
September	75%	69%	
Oktober	78%	75%	
November	76%	78%	
Dezember	77%	77%	

Tabelle 4: Annahme innerhalb von 30 Sekunden

\*) Umstellung der technischen Systeme.

3. Wie sind die absoluten/prozentualen Ist-Werte, bis ein Anrufer nach x Sekunden (bitte in 5-Sekunden-Schritten) eine Verbindung zu einem Mitarbeitenden der 115 erhält?

Zu 3.:

In Tabelle 5 sind die durchschnittlichen Wartezeiten bis zur Annahme aufgeführt. Eine Auswertung in 5-Sekunden-Schritten ist technisch nicht möglich.

Durchschnittliche Wartezeit bis Annahme	2016	2017	2018
Januar	00:00:16	00:00:26	00:00:20
Februar	00:00:15	00:00:23	00:00:21
März	00:00:14	00:00:22	00:00:27
April	00:00:13	00:00:27	00:00:44*
Mai	00:00:13	00:00:22	00:01:47*
Juni	00:00:13	00:00:25	
Juli	00:00:13	00:00:24	
August	00:00:19	00:00:21	
September	00:00:23	00:00:26	
Oktober	00:00:22	00:00:22	
November	00:00:24	00:00:19	
Dezember	00:00:26	00:00:21	
Tabelle 5: Durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme			

\*) Umstellung der technischen Systeme.

4. Wie sind die absoluten/prozentualen Werte für einen Abbruch der Verbindung durch den Anrufer, ohne dass er eine Verbindung erhalten hat?

Zu 4.:

Die absoluten Werte für einen Abbruch der Verbindung durch die Anrufende bzw. den Anrufer, ohne dass diese bzw. dieser eine Verbindung erhalten hat, sind in Tabelle 6 aufgeführt. Tabelle 7 weist die prozentualen Werte auf.

Abbruch absolut	2016	2017	2018
Januar	10.548	3.895	3.614
Februar	7.483	3.211	3.624
März	8.925	3.877	4.151
April	10.555	3.291	4.466
Mai	9.922	3.845	9.101
Juni	10.821	4.832	
Juli	8.568	5.128	
August	8.251	4.656	

September	6.891	5.179	
Oktober	5.075	4.973	
November	4.125	4.663	
Dezember	3.253	2.652	
Tabelle 6: Anzahl der Abbrüche absolut			

Abbruch anteilig	2016	2017	2018
Januar	10%	5%	4%
Februar	9%	4%	5%
März	9%	4%	5%
April	10%	4%	6%
Mai	10%	4%	10%
Juni	11%	5%	
Juli	9%	4%	
August	8%	4%	
September	7%	5%	
Oktober	6%	5%	
November	5%	5%	
Dezember	5%	4%	
Tabelle 7: Anzahl der Abbrüche in Prozent			

5. Welcher tatsächliche Personaleinsatz an Telefonierenden war 2016, 2017 und in den ersten 5 Monaten 2018 für die 115 zu verzeichnen und wie haben sich in diesen Zeiträumen die Zahl der Telefonate pro Mitarbeitenden montags bis freitags in den Zeiten zwischen 9:00 und 15:00 Uhr entwickelt?

7. Wie ist der Auslastungsgrad der Telefonierenden?

Zu 5. und 7.:

Es werden keine leistungsbezogenen Mitarbeiterdaten erhoben.

6. Wie hat sich analog zu Frage 5 die Dauer der Gespräche durchschnittlich entwickelt?

Zu 6.:

Die durchschnittliche Gesprächsdauer ist für die Jahre 2016, 2017 sowie 2018 bis einschließlich Mai in der Tabelle 8 aufgeführt.

Durchschnittliche Gesprächszeit	2016	2017	2018
Januar	00:02:34	00:02:46	00:02:46
Februar	00:02:36	00:02:46	00:02:47
März	00:02:36	00:02:44	00:02:36
April	00:02:35	00:02:43	00:02:34
Mai	00:02:36	00:02:38	00:02:49
Juni	00:02:37	00:02:27	
Juli	00:02:35	00:02:25	
August	00:02:38	00:02:17	
September	00:02:36	00:02:16	
Oktober	00:02:41	00:02:16	
November	00:02:51	00:02:20	
Dezember	00:02:45	00:02:35	

Tabelle 8: Durchschnittliche Gesprächszeit

8. Wie ist der Service-Level als Dauer für die Erledigung der Vermittlung eines anderen Gesprächspartners (tatsächlich erreichte Person) und der Erledigung einer von der 115 abschließend zu bearbeitenden Dienstleistung?

Zu 8.:

Die Service Level des Bürgertelefons 115 in Berlin ergeben sich aus der Charta für den 115-Regelbetrieb. Das in der Charta festgelegte Mindest-Serviceversprechen für den Erstkontakt zur 115 bestimmt, dass mind. 65 % der Anrufe beim ersten Kontakt beantwortet werden müssen. Hinsichtlich der Fallabschlussquote wird auf Tabelle 9 in der Beantwortung zu Punkt 10 verwiesen.

Die gemeinsame Charta legt weiterhin fest, dass auf eine weitergeleitete Anfrage innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf zu erfolgen hat.

9. Ist die Dienstleistungsdatenbank inzwischen befüllt und welche Dienstleistungen können Anrufer ohne Weiterleitung an eine andere Telefonnummer gleich unter der 115 erledigen (damit sind keine Terminvereinbarungen gemeint, sondern abgeschlossene Dienstleistungsvorgänge)?

Zu 9.:

Die Dienstleistungsdatenbank Berlin (DLDB) wird fortlaufend mit neuen Dienstleistungen aus allen Bereichen der Berliner Verwaltung befüllt. Mit Stand 27.06.2018 umfasst die DLDB 686 online gestellte Dienstleistungsbeschreibungen.

Zu den nachfolgend genannten Dienstleistungen können im Service Center des ITDZ Berlin abschließende Auskünfte erteilt werden. Es kann im Einzelfall jedoch vorkommen, dass dazu tiefergehende fachbezogene Anfragen gestellt werden, die in die Verwaltung weitergeleitet werden müssen.

Darüber hinaus erfolgen zu nicht aufgeführten Dienstleistungen Zuständigkeitsklärungen, die wiederum zu einem Fallabschluss führen.

### **Auflistung der Dienstleistungen ohne Weiterleitung an eine andere Telefonnummer**

- Abmeldung einer Wohnung
- Änderung/Wechsel der Hauptwohnung
- Anerkennung von Werkstätten zur Durchführung von Prüfungen von Fahrten-schreibern und Kontrollgeräten
- Anerkennung von Werkstätten zur Durchführung von Sicherheitsprüfungen
- Anmeldung einer Wohnung
- Anmeldung eines überwachungspflichtigen Gewerbes
- Anschriftenänderung in dem Fahrzeugschein bzw. der Zulassungsbescheinigung Teil I (ZBI)
- Anwohner -/Bewohnerparkausweis - Antragstellung/Umschreibung/Verlängerung/Verlust
- Arbeitnehmersparzulage – Gewährung
- Aufenthaltserlaubnis für im Bundesgebiet geborene Kinder – Erteilung
- Ausbildungsförderung bei Ausbildung im Ausland (Auslands-BAföG)
- Ausbildungsförderung bei beruflicher Aufstiegsfortbildung (Meister-BAföG)
- Ausbildungsförderung für Schülerinnen und Schüler (Schüler-BAföG)
- Ausfuhrkennzeichen beantragen für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge aus dem Inland
- Ausnahmegenehmigungen für Kraftfahrzeuge beantragen
- Bankbrief / -zulassungsbescheinigung Teil II
- Bauartgenehmigung für Fahrzeugteile (Einzelgenehmigung)
- Befreiung von der Ausweispflicht
- Beglaubigung von Fingerabdrücken zur Vorlage bei ausländischen Behörden
- Beglaubigung von Kopien
- Beglaubigung von Unterschriften
- Beglaubigung von Urkunden für das Ausland (Apostille/Legalisation)
- Beglaubigungen von Auskünften in Steuersachen, Ansässigkeitsbescheinigungen für das Ausland (Apostille/Legalisation)
- Begleitetes Fahren mit 17
- Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz – Bescheinigung
- berlinpass beantragen
- berlinpass verlängern
- Bescheinigung - Ausstellung - Bescheinigung über Namensführung bei fehlendem inländischen Personenstandseintrag
- Bescheinigung in Steuersachen - Ausstellung (ehemals steuerliche Unbedenklichkeitsbescheinigung)
- Bescheinigung über ein unbefristetes Aufenthaltsrecht
- Bestattungskosten
- Betreuung - Beratung und Unterstützung durch die Betreuungsbehörde
- Bewachungsgewerbe – Erlaubnis
- Bewachungsgewerbe - Meldung Wachpersonen
- Blanko-Zulassungsbescheinigung Teil II für Neufahrzeuge aus dem EU-Ausland beantragen



- Blanko-Zulassungsbescheinigung Teil II für Neufahrzeuge aus dem Nicht-EU-Mitgliedstaat beantragen
- Blindenhilfe
- Ehefähigkeitszeugnis - Ausstellung - ohne jemals Inlandswohnsitz
- Eheschließung - Anmeldung für Spätaussiedler
- Eheschließung - Beratung zur Anmeldung für Spätaussiedler
- Eheschließung - Erstbeurkundung / Erstregistrierung einer Eheschließung im Ausland - ohne Inlandswohnsitz
- Eheschließung - mit Auslandsbeteiligung - Auskunft, Beratung und Anmeldung
- Eheschließung - ohne Auslandsbeteiligung - Auskunft, Beratung und Anmeldung
- Eheschließung im Ausland - Beratung und Nachbeurkundung einer Eheschließung
- Ehrenamtlicher Dienst im sozialen Bereich
- Eingliederungshilfe für behinderte Menschen
- Einkommensteuer - Festsetzung – Antragsveranlagung
- Einkommensteuer - Festsetzung – Pflichtveranlagung
- Eintrag eines deutsch-arabischen Stempelabdrucks (Libyenstempel) in deutsche Reisepässe
- Einzelgenehmigung für Kleinkrafträder, vierrädrige Leichtkraftfahrzeuge, motorisierte Krankenfahrstühle sowie selbstfahrende Arbeitsmaschinen und Stapler mit einer bauartbedingten Höchstgeschwindigkeit von nicht mehr als 20 km/h
- Elektronische Lohnsteuerabzugsmerkmale – Änderung
- Elektronische Lohnsteuerabzugsmerkmale - Einsicht gewähren
- Entlastungsbetrag für Alleinerziehende
- Erbrecht – Ausschlagung der Erbschaft
- Erbrecht - Rückgabe von Testamenten und Erbverträgen aus der besonderen amtlichen Verwahrung
- Erbrecht - Verwahrung von Testamenten und Erbverträgen
- Ersatzführerschein nach Verlust/Diebstahl
- Erstellung IBB-Bescheinigung
- Ersterteilung einer Fahrerlaubnis
- Erweiterung einer Fahrerlaubnis
- Fahrerkarte
- Fahrerlaubnis - Erweiterung auf die Klassen D1, D1E, D und DE
- Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung – Ersatz
- Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung (P-Schein) – Erteilung
- Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung (P-Schein) – Verlängerung
- Familienpass (Verkauf)
- Feinstaubplakette beantragen
- Freibeträge für Kinder ab 18 Jahren (Besonderheiten)
- Führerschein Karteikartenabschrift
- Führungszeugnis
- Fundsachen abgeben
- Gaststättengewerbe - Gestattung aus besonderem Anlass
- Geburt auf deutschen Seeschiffen - Erstbeurkundung / Erstregistrierung
- Geburt im Ausland - Erstbeurkundung / Erstregistrierung - ohne Inlandswohnsitz
- Genehmigung zur Veranstaltung einer Lotterie / Tombola
- Gewerbe - Abmeldung
- Gewerbe – Anmeldung

- Gewerbe – Ummeldung
- Gewerbedatenbank Berlin - Auskunft über Gewerbetreibende
- Gewerbesteuer – Festsetzung
- Gewerbezentralregister - Auskunft beantragen
- Grundbuch – Abschrift
- Grundbuch – Eigentümerberichtigung nach Erbfall
- Grundbuch – Einsichtnahme
- Grundbuch - Führung des Grundbuchs
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- Grundsteuer – Festsetzung
- Gründungen - steuerliche Anmeldung von Unternehmen, Gesellschaften, Vereinen, Gewerben, Selbständigkeit oder land- und forstwirtschaftlicher Tätigkeit
- Grünes Kennzeichen beantragen
- Halterauskunft zu einem KFZ beantragen
- Handelsregister - Abschrift – Erteilen
- Handelsregister - Einsicht gewähren
- Handelsregister - Führung – Allgemein
- Handwerkerparkausweis - Ausnahmegenehmigung Parken für Handwerksbetriebe
- Hilfe bei drohender oder bereits eingetretener Wohnungslosigkeit
- Hilfe zum Lebensunterhalt
- Hilfe zur Pflege
- Hilfen zur Gesundheit
- Historisches Kennzeichen beantragen
- Hundesteuer - Hund abmelden
- Hundesteuer - Hund anmelden
- Insolvenzverfahren - Negativbescheinigung – Erteilung
- Insolvenzverfahren - Regelinsolvenz - natürliche Person – Durchführung
- Insolvenzverfahren - Verbraucherinsolvenz – Durchführung
- Internationaler Führerschein
- Kinderfreibeträge - Allgemeine Informationen
- Kinderreisepass beantragen / verlängern / aktualisieren
- Kinderreisepass für in Berlin nicht gemeldete Personen, Touristen und Deutsche mit Wohnsitz im Ausland
- Kirchenaustritt erklären
- Kraftfahrzeug - elektronische Versicherungsbestätigung
- Kraftfahrzeug - Internationaler Zulassungsschein
- Kraftfahrzeug - Internetbasierte Außerbetriebsetzung
- Kraftfahrzeug - Internetbasierte Wiederzulassung auf denselben Halter, im selben Zulassungsbezirk
- Kraftfahrzeug - Kurzzeitkennzeichen beantragen
- Kraftfahrzeug – technische Änderung melden
- Kraftfahrzeug - Verkauf melden
- Kraftfahrzeug außer Betrieb setzen
- Kraftfahrzeug außer Betrieb setzen, unvollständige Unterlagen
- Kraftfahrzeug ummelden – nach einem Umzug nach Berlin
- Kraftfahrzeugkennzeichen auf Wunsch ändern
- Kraftfahrzeugkennzeichen ersetzen – nach Diebstahl oder Verlust eines Nummernschildes
- Kraftfahrzeugkennzeichen reservieren
- Kraftfahrzeugkennzeichen wegen Unleserlichkeit ersetzen

- Ladenöffnungszeiten - Ausnahmen aus besonderem Anlass
- Lebenspartnerschaft - Erstbeurkundung / Erstregistrierung einer Begründung einer Lebenspartnerschaft im Ausland - ohne Inlandswohnsitz
- Lebenspartnerschaft - Nachbeurkundung einer Begründung einer Lebenspartnerschaft im Ausland
- Lebenspartnerschaft - Nachbeurkundung einer Lebenspartnerschaft im Ausland – Beratung
- Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz
- Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket
- Leistungen nach dem Landespflegegeldgesetz (LPfIGG)
- Makler, Bauträger, Baubetreuer – Erlaubnis
- Meldebescheinigung beantragen
- Melderegisterauskunft - Auskunft für Eigentümer bzw. Wohnungsgeber und Vermieter
- Melderegisterauskunft einholen
- Melderegisterauskunft online für Einzelabfrager
- Melderegisterauskunft online für registrierte Großkunden
- Melderegisterauskunft sperren
- Melderegisterauskunft: Datenübermittlung an öffentliche Stellen
- Namensänderung in den Fahrzeugpapieren
- Negativbescheinigung über nicht vorhandene Registereinträge
- Neuerteilung der Fahrerlaubnis
- Neufahrzeug anmelden
- Personalausweis abholen
- Personalausweis beantragen
- Personalausweis für in Berlin nicht gemeldete Personen, Touristen und Deutsche mit Wohnsitz im Ausland
- Personalausweis vorläufig beantragen
- Personalausweis, vorläufig, für Berliner Einwohner ohne feste Wohnung bzw. für Personen, die außerhalb von Berlin gemeldet sind
- Rechtsangelegenheiten – Beratungshilfe
- Reisepass abholen
- Reisepass beantragen
- Reisepass beantragen (vorläufiger Reisepass)
- Reisepass für in Berlin nicht gemeldete Personen, Touristen und Deutsche mit Wohnsitz im Ausland
- Reisepassverlust
- RlvF-Bescheinigung – Antragsannahme
- Rote Kennzeichen für Kraftfahrzeuge
- Rundfunkbeitrag / Beitragspflicht, Befreiung vom Rundfunkbeitrag
- Saisonkennzeichen für KFZ beantragen
- Schwerbehindertenausweis
- Schwerbehindertenausweis – Verlust
- Schwerbehinderung – Akteneinsicht
- Schwerbehinderung – Änderungsmitteilung
- Schwerbehinderung – Feststellungsverfahren
- Schwerbehinderung - Sonderfahrdienst - befristete Nutzungsberechtigung
- Schwerbehinderung - Sonderfahrdienst - Eigenbeteiligung –
- Schwerbehinderung - Sonderfahrdienst – Magnetkarte
- Schwerbehinderung - Sonderfahrdienst - Taxikonto –
- Schwerbehinderung - Wertmarke / Beiblatt (Verlust)

- Schwerbehinderung - Wertmarke auf Beiblatt zum Schwerbehindertenausweis
- Selbstfahrervermietfahrzeug – Beginn/Beendigung der Nutzung
- Service-Konto Berlin Sicherheitsstufe 2 – Hochstufung bzw. Bearbeitung der Nutzerdaten
- Spielkennzeichen beantragen
- Sterbefall auf deutschen Seeschiffen - Erstbeurkundung / Erstregistrierung
- Sterbefall ehemaliger deutscher Wehrmatsangehöriger - Erstbeurkundung / Erstregistrierung - ohne Inlandswohnsitz
- Sterbefall im Ausland - Erstbeurkundung / Erstregistrierung - ohne Inlandswohnsitz
- Steueransprüche
- Steueransprüche – Stundung
- Steuerfreibeträge - Eintragung - Übertragung des Kinderfreibetrags
- Steuerliche Abmeldung eines Unternehmens
- Super Ferienpass (Verkauf)
- Todeserklärungen - Aufbewahrung - Erteilung beglaubigter Abschriften
- Übernachtungsteuer
- Übertragung einer Aufenthaltserlaubnis in einen neuen Pass
- Übertragung einer Niederlassungserlaubnis in einen neuen Pass
- Umsatzsteuer – Kleinunternehmer
- Umsatzsteuer - Voranmeldungen, Jahreserklärungen
- Umschreibung einer ausländischen Fahrerlaubnis aus einem EU-/EWR-Staat
- Umschreibung einer ausländischen Fahrerlaubnis aus einem Nicht-EU/EWR-Land (Drittstaat/Anlage 11)
- Umschreibung einer Dienstfahrerlaubnis
- Umschreibung eines außer Betrieb gesetzten Fahrzeuges mit Berliner Kennzeichen auf einen anderen Halter
- Umschreibung eines zugelassenen Fahrzeuges mit Berliner Kennzeichen auf einen anderen Halter
- Umstellung der Fahrerlaubnis
- Umtausch eines Kartenführerscheins
- Unternehmenskarte
- Urkunden - Ausstellung - Eheurkunde bei Eheschließung im Ausland oder in einem ehemaligen deutschen Gebiet
- Urkunden - Ausstellung - Lebenspartnerschaftsurkunde bei Lebenspartnerschaft im Ausland
- Urkunden - Ausstellung - Sterbeurkunde bei Sterbefall im Ausland und auf deutschen Seeschiffen
- Veranstaltung von Pokerturnieren und anderen Pokerveranstaltungen in Berlin, die nicht von den Spielbanken veranstaltet werden
- Verlängerung der Fahrerlaubnis
- Verlorene Sachen zurückbekommen
- Verlust des Personalausweises melden (Verlustanzeige)
- Vermittlung von Sportwetten in einer Wettvermittlungsstelle
- Verpflichtungserklärung für einen kurzen Aufenthalt
- Vorführung von Fahrzeugen
- Vorsorgevollmachten
- Wechselkennzeichen beantragen
- Werkstattkarte
- Widerspruchsrechte gegen Datenübermittlungen und Melderegisterauskünfte
- Wiederezulassung eines Kraftfahrzeuges ohne Halterwechsel beantragen

- Wohnberechtigungsschein - WBS – Antragsannahme
- Wohngeld - Bewilligung - Antragsannahme Lastenzuschuss
- Wohngeld - Bewilligung Antragsannahme Mietzuschuss
- Wohnungsbauprämie – Festsetzung
- Zulassung eines aus dem EU-Ausland eingeführten fabrikneuen Fahrzeuges mit Zulassungsbescheinigung Teil II
- Zulassung eines aus dem EU-Ausland eingeführten fabrikneuen Fahrzeuges ohne Zulassungsbescheinigung Teil II
- Zulassung eines aus dem EU-Ausland eingeführten Gebrauchtfahrzeuges
- Zulassung eines aus dem Nicht-EU-Mitgliedstaat eingeführten Gebrauchtfahrzeuges
- Zulassung eines aus einem Nicht-EU-Mitgliedstaat eingeführten Neufahrzeuges
- Zulassung eines Fahrzeuges mit auswärtigem Kennzeichen mit Halterwechsel
- Zulassung von Taxen (Kraftdroschken)
- Zulassungsbescheinigung Teil I für KFZ wegen Verlust oder Diebstahl ersetzen
- Zulassungsbescheinigung Teil II für KFZ wegen Verlust oder Diebstahl ersetzen
- Zweckentfremdung von Wohnraum - Anzeige und Genehmigung
- Zweitwohnungsteuer bezahlen

10. Welchem Prozentsatz an allen Anrufen entsprechen die unter Frage 2 erledigten Dienstleistungen in den Jahren 2016 bis 2018 (teilw.)

Zu 10.:

Tabelle 9 stellt die Fallabschlussquoten für die Jahre 2016, 2017 sowie 2018 bis einschließlich Mai dar. Der prozentuale Anteil bezieht sich auf die abschließend beantworteten Anfragen in Bezug auf die angenommenen Anrufe.

Die Fallabschlussquote bezieht sich nicht nur auf die unter 9 genannten Dienstleistungen in der 115, sondern umfasst alle abschließend beantworteten Anrufe.

Die Übersicht zu den Fallabschlussquoten verdeutlicht, dass diese trotz des permanenten Ausbaus der DLDB (siehe hierzu auch Beantwortung zu Punkt 9) und der damit einhergehenden Komplexitätssteigerung bei der Beauskunftung durch die Mitarbeitenden des Servicecenters im ITDZ Berlin beständig auf einem sehr hohen Niveau sind.

<b>Fallabschlussquote</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Januar	89%	87%	87%
Februar	89%	86%	88%
März	89%	86%	89%
April	88%	87%	90%
Mai	87%	88%	89%

Juni	86%	90%	
Juli	87%	90%	
August	86%	90%	
September	85%	87%	
Oktober	86%	90%	
November	86%	89%	
Dezember	86%	89%	
Tabelle 9: Fallabschlussquote			

11. Welche Zielgröße für die Zahl und Art der direkt von der 115 zu erledigenden Dienstleistungen hat sich der Senat gesetzt und mit welchem prozentualen Anteil ist das Ziel bisher erreicht worden?

Zu 11.:

Der Senat von Berlin strebt einen beständigen Ausbau des das Bürgertelefon 115 umfassenden IKT-Basisdienstes Vermittlung und Auskunft (Bürgertelefon 115 u.a.) an. Im Rahmen einer Multikanalstrategie umfasst dies in einem breiten Ansatz nicht nur den Ausbau der Telefoniekomponente des Bürgertelefons 115, sondern auch den Ausbau weiterer Kontaktmöglichkeiten zur Berliner Verwaltung, wie z. B. über einen Chatbot. Ziel ist es den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft ein breites Angebot an Zugangsmöglichkeiten zu den Dienstleistungen der Berliner Verwaltung zu ermöglichen.

12. Wie sieht der Zeit- und Maßnahmenplan aus, nach dem der Senat das unter Frage 3 beschriebene Ziel erreichen will?

Zu 12.:

Bei der Beantwortung der Frage wird davon ausgegangen, dass es sich bei dem nachgefragten Ziel um die unter Frage 2 genannte Kennzahl „Gewährleistung der Erreichbarkeit“ handelt.

Wie sich aus den in Tabelle 1 und 2 dargestellten Daten entnehmen lässt, wird die Zielsetzung bei der Kennzahl „Gewährleistung der Erreichbarkeit“ regelmäßig erfüllt.

13. Wie bewertet es der Senat, dass offenbar zahlreiche Behördenteile auf ihrer Webseite noch eine direkte Durchwahlnummer angeben, diese aber auf die 115 ohne die Möglichkeit einer Dienstleistungserledigung dort umgeleitet wird, sodass die 115 als umständliche Telefonvermittlung dient, verbunden mit dem Eindruck, dass das Umschalten störenden Bürgerkontakt vermeiden soll?

Zu 13.:

Im Rahmen des Ausbaus des IKT-Basisdienstes Vermittlung und Auskunft (Bürgertelefon 115 u.a.) und dem damit einhergehenden Anschluss weiterer Behörden der Berliner Landesverwaltung wird eine beständige Harmonisierung der Darstellung der Kontaktmöglichkeiten zu den einzelnen Behörden angestrebt. Zielsetzung hierbei ist ein einfacher und verbesserter Zugang der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft zu allen Dienstleistungen der Berliner Landesverwaltung.

14. In prozentual wie vielen Fällen vermittelt die 115 die Anrufer weiter, ohne selbst tätig zu werden / tätig werden zu können?

Zu 14.:

Die prozentuale Anzahl der Ticketweiterleitungen ins 2nd Level kann der Übersicht in Tabelle 10 entnommen werden.

<b>Ticketweiterleitung ins 2nd-Level</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Januar	11%	13%	13%
Februar	11%	14%	12%
März	11%	14%	11%
April	12%	13%	10%
Mai	13%	12%	11%
Juni	14%	10%	
Juli	13%	10%	
August	14%	10%	
September	15%	13%	
Oktober	14%	10%	
November	14%	11%	
Dezember	14%	11%	
Tabelle 10: Anteil der Ticketweiterleitung ins 2nd Level in Prozent			

15. Wer ist aktuelle Mitglied des Nutzerrates und wird die Arbeit der 115 extern evaluiert oder lediglich mit Quartalszahlen an den Nutzerrat berichtet?

Zu 15.:

Der Nutzerbeirat zum IKT-Basisdienst Vermittlung und Auskunft (Bürgertelefon 115 u.a.) setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern der am IKT-Basisdienst angeschlossenen Behörden zusammen. Der Nutzerbeirat wird regelmäßig über die Entwicklung der Nutzungszahlen informiert und dient als Beratungs- und Entscheidungsgremium zur Weiterentwicklung des IKT-Basisdienstes. Eine externe Betrachtung des Bürgertelefons 115 in Berlin fand jüngst im Rahmen einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung statt (siehe hierzu auch Bericht SenInnDS – V A 1 Br – vom 19.03.2018 an den Hauptausschuss).

Berlin, den 06. Juli 2018

In Vertretung

Torsten Akmann  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport