

Vorlage für die Sitzung des Senats am 15.12.2020

Neufassung

Antrag auf Bremen-Fonds

„Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Pandemie“

A. Problem

Die Erreichbarkeit der Verwaltung ist wesentlich für die Servicequalität im Bürgerservice. Die bremische Verwaltung ist grundsätzlich über verschiedene Zugangswege für Bürger:innen erreichbar: persönlich, telefonisch und online.

Während der Corona-Pandemie steht der persönliche Kontaktweg aufgrund der notwendigen Kontaktbeschränkungen jedoch nur eingeschränkt zur Verfügung. Dadurch kommt es seitdem zu einer zunehmenden Verlagerung auf den telefonischen Kanal mit der Folge einer Überlastung, die sich in einer verschlechternden telefonischen Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung ausdrückt.

Die telefonische Erreichbarkeit wird maßgeblich über die Bündelung beim Bürgertelefon Bremen (BTB) des Eigenbetriebs Performa Nord gewährleistet. Die Rufnummer 115 ist zu standardisierten Servicezeiten (Mo bis Fr 7 bis 18 Uhr) der zentrale telefonische Kanal für allgemeine Bürger:innenanfragen (1st level). Daneben deckt das Bürgertelefon durch Vereinbarungen mit den Dienststellen zusätzliche Rufnummern ab (2nd level) und leitet die Anliegen zielgerichtet an die zuständigen Stellen weiter (3rd level), sofern keine Direktauskunft möglich ist. Durch diese Bündelung wurden Standardauskünfte in der Vergangenheit effizient und zielgerichtet beantwortet, gleichzeitig entlastet sie die Mitarbeiter:innen in den Dienststellen.

Im Zuge der Pandemie hat sich das Anrufaufkommen des BTB jedoch verdoppelt: Zuletzt gingen im BTB ca. 160.000-180.000 Anrufe pro Monat ein (zum Vergleich: in den Monaten des Vorjahres waren es ca. 80.000-90.000 Anrufe pro Monat). Dies liegt zum einen daran, dass das BTB seit März 2020 die zentrale Corona-Hotline übernommen hat. Zum anderen kompensiert das BTB die pandemiebedingten verminderten persönlichen Kontaktmöglichkeiten der Behörden, da Bürger:innen auf den telefonischen Kontaktweg ausweichen. Daneben zeigt sich insbesondere in Krisenlagen, dass ein Teil der Bürger:innen lieber den „direkten Draht“ zur Verwaltung sucht, um ihre Anliegen zu adressieren. Das BTB ist damit deutlich über der Kapazitätsgrenze.

Neben dem telefonischen Kanal steht auch der online-Kanal für Bürger:innen zur Verfügung, repräsentiert durch die Internetseiten der Behörden, durch das zentrale Serviceportal des Landes Bremen (www.service.bremen.de) sowie der Serviceseiten der Stadtgemeinde Bremerhaven. Dieser Kontaktweg ist zwar grundsätzlich geeignet, den telefonischen und persönlichen Kontakt zu entlasten, vor allem, weil er 24/7

Informationen bereitstellen kann und die direkte Erledigung von (ausgewählten) Anliegen ermöglicht, wird aber bisher nicht hinreichend genutzt. Das liegt zum einen daran, dass teilweise Informationen nicht immer aktuell oder ausreichend zur Verfügung stehen, zum anderen, dass die Möglichkeiten der online-Abwicklung von Bürger:innenanliegen (online-Termine, Einbindung von Formularen) noch nicht ausreichend bekannt oder zugänglich sind (z.B. Verlinkung von online-Leistungen).

Die Inhalte der zur Verfügung gestellten Dienstleistungsbeschreibungen im bremischen Bürgerinformationssystem (IT System Bürgerservice) und damit auch im Serviceportal sind nicht immer vollumfänglich. Die Aktualisierung der zur Verfügung gestellten Informationen kann an einigen Stellen noch optimiert werden.

B. Lösung

Bereits im September 2020 haben der Senat und der Haushalts- und Finanzausschuss (HaFA) Mittel für ein ortsunabhängig funktionierendes BTB beschlossen. Dies bedeutet, dass der Betrieb des BTB auch aufrechterhalten kann, wenn eine Telefonie vor Ort im BTB aus Infektionsschutzgründen nicht für alle Beschäftigten möglich ist. Damit wurde ein wesentlicher Baustein für die grundsätzliche Aufrechterhaltung der Erreichbarkeit gelegt.

Für die Verbesserung der Erreichbarkeit von Behörden sollte es daneben aber vor allem das Ziel sein, den telefonischen Kanal zu stabilisieren und die Voraussetzungen für eine verstärkte Nutzung des online-Kanals durch die Bürger:innen zu schaffen. Dazu muss der telefonische Kanal von Standard- und Terminanfragen sowie Wiederanrufer:innen durch ein verbessertes Zusammenspiel von BTB und Dienststellen entlastet werden.

Die folgenden Maßnahmen sollen kurzfristig die Erreichbarkeit der Verwaltung verbessern:

1. Neuorganisation der Corona-Hotline

Für die Verbesserung der Erreichbarkeit und der Beantwortung von Bürger:innenanfragen im BTB und Gesundheitsamt Bremen (GAB) soll die Corona-Telefonie in Abstimmung mit dem Krisenstab neu organisiert werden. Für Bürger:innen soll es einen eindeutigen telefonischen Eingangskanal geben (single point of contact). Durch die Bündelung der Anfragen sollen Wahlwiederholungen reduziert und die Weitervermittlung beschleunigt werden. Die Schnittstellen zwischen BTB und GAB sollen verbessert werden, u.a. durch Abschluss eines Dienstleistungsvertrags für die Unterstützung an der Schnittstelle zwischen 1st Level im BTB und 2nd Level im GAB, befristet für zunächst 3 Monate (bis zu 243 T€ konsumtiv). Durch diese personelle Unterstützung sollen zusätzliche Kapazitäten für die Aufnahme und Weiterleitung von Anfragen an das GAB geschaffen werden. Die an der Corona-Telefonie beteiligten Dienststellen (insbes. SFGV, SK, SI, GAB, Ordnungsamt) verpflichten sich, dem BTB stets aktuelle, fachlich qualitätsgesicherte Informationen bzgl. Corona im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten zur Verfügung zu stellen.

2. Bessere Gewährleistung der Beantwortung von 2nd und 3rd Level Anfragen durch die Dienststellen

Das BTB beauftragt als Erstkontakt zu Standardfragen anhand der von den fachlich zuständigen Ressorts zur Verfügung gestellten Informationen. Darüber hinaus gehende Einzelfallfragen des 2nd bzw. 3rd Level werden gezielt an die zuständigen Dienststellen telefonisch oder schriftlich per E-Mail vermittelt und werden **nach wie vor von den Dienststellen beantwortet**. Um die Erreichbarkeit auch an dieser Stelle sicherzustellen, ist es notwendig, dass die jeweils zuständigen Ressorts für ihre **bürgernahen Bereiche** gewährleisten, dass 2nd und 3rd Level Anfragen weitervermittelt werden können. Idealerweise wird dies durch eine interne telefonische Rufnummer gewährleistet, an die zu definierten Zeiten weitervermittelt werden kann und/oder durch die Bereitstellung von (Funktions-)E-Mail-Postfächern. Andere Lösungen zur Gewährleistung der Erreichbarkeit der Back Offices der bürgernahen Bereiche sind individuell mit dem BTB zu vereinbaren. Schriftlich eingehende Weiterleitungen aus dem BTB sollen i.d.R. innerhalb von 2 Arbeitstagen bearbeitet werden. Das bedeutet nicht, dass das eigentliche Anliegen abschließend bearbeitet sein muss, sondern kann auch die Übermittlung einer Bearbeitungsbestätigung o.ä. sein.

3. Temporäre personelle Aufstockung des BTB

Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Gewährleistung der Entgegennahme der Mehranrufe in 2021 wird das BTB **temporär** um zwei Teams bis einschließlich September 2021 aufgestockt. Dies entspricht 20 Vollzeiteinheiten, davon 17 VZÄ EG 6, zwei Teamleitungen EG 9a sowie eine Qualifizierungsstelle EG 8 und Personalkosten i.H.v. 947 T€ für 9 Monate sowie Arbeitsplatzkosten in Höhe von 151 T€ (40 ortsunabhängige Arbeitsplätze). Mit dieser temporären Erhöhung kann ein zusätzliches Anrufvolumen von ca. 25.000 Anrufen pro Monat (Steigerung um ein Drittel) bewältigt werden, das für die Dauer der Pandemie mindestens zusätzlich erwartet wird.

Die Stellen sollen vorrangig mit studentischen Kräften besetzt werden und diese möglichst ortsunabhängig arbeiten können, da – auch aus Infektionsschutzgründen - keine räumliche Unterbringung im BTB möglich ist. Hierzu soll das von Senat und HaFa im September bereits beschlossene Kontingent ortsunabhängiger Telefonie von auf 50 auf 90 Plätze bis einschließlich September 2021 erhöht werden.

4. Bereitstellung von mehr online-Terminkontingenten durch die Dienststellen

Ein erheblicher Teil der Anrufe während der Corona-Krise ist u.a. auf telefonische Terminanfragen zurückzuführen. Mit dem online-Terminmanagement steht in Bremen eine zentrale Software-Lösung für die Vergabe von Terminen (online/telefonisch) sowie die Kundensteuerung in den Dienststellen zur Verfügung. Dies erleichtert durch den Wegfall von „Spontankund:innen“ das Bürger:innenaufkommen zu steuern und reduziert in erheblichem Maße telefonische oder persönliche Terminanfragen in den Dienststellen. Die online-Terminbuchung macht inzwischen rd. 37 % aller Terminanfragen aus. Die Bereitstellung und Einführung in den Dienststellen wird zentral durch den Senator für Finanzen im Rahmen von Verstärkungsmitteln aus dem Handlungsfeld Bürgerservice finanziert, d.h. die Terminmanagementsoftware steht

grundsätzlich allen Dienststellen zur Verfügung. Für den Einführung und Betrieb ist Performa Nord (Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices) verantwortlich. Aktuell sind folgende Dienststellen bzw. Organisationseinheiten an das Terminmanagement angeschlossen:

Land / Stadtgemeinde Bremen:

- Bürgeramt: Führerscheineangelegenheiten, Kfz-Zulassungen, BSCs
- Migrationsamt (teilweise): Bereich Einbürgerung¹
- Polizei Bremen
- AfSD (teilweise): Bereich Wirtschaftliche Hilfe / Unterhaltsvorschussgesetz / Wirtschaftliche Jugendhilfe¹, Elterngeldstelle¹
- SWAE: Markt- und Gewerbeangelegenheiten
- Performa Nord: Kita Beitragsservice

Stadtgemeinde Bremerhaven:

- Bürgerbüros Bremerhaven (Nord und Mitte)
- Standesamt und Sozialamt (in Planung)
- Ausländerbehörde Bremerhaven¹

Die Ressorts und Bremerhavener Dienststellen werden prüfen, in welchen weiteren bürgernahen Bereichen ihres Ressortzuschnitts die Einführung der Terminmanagementsoftware die Kundensteuerung entlastet. Die Dienststellen schaffen durch entsprechende Dienstvereinbarungen die Voraussetzung, damit Performa Nord kurzfristig die Einführung ermöglichen kann.

5. Ausbau der digitalen Kontaktmöglichkeiten

Die digitalen Kontaktmöglichkeiten zur Verwaltung sollen ausgeweitet werden, um eine servicezeitenunabhängige Kontaktaufnahme zu ermöglichen und damit die Anfragelast zu stark frequentierten Zeiten zu reduzieren. Dazu wurde ein Kontaktformular auf dem Serviceportal integriert, über das Bürger:innen Kontakt zur Verwaltung aufnehmen können. Der Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices bei Performa Nord beantwortet und kanalisiert diese Anfragen auf Basis der oben beschriebenen zur Verfügung stehenden Daten. Anfragen, die nicht im Erstkontakt beantwortet werden können, werden per Ticket an die zuständigen Dienststellen weitergeleitet. Dieser Kanal soll zeitnah beworben und dazu auch personell hinterlegt werden. Für die Beantwortung der online-Anfragen erhält Performa Nord zunächst befristet bis Ende 2021 1 VZÄ EG 6 mit einem Personal- und Sachkostenaufwand von 71 T€, um die jetzt dort eingesetzten Kapazitäten wieder für die Telefonie nutzen zu können.

¹ Keine online-Terminvergabe

6. Einbindung des C-19 Chatbots der Bundesverwaltung auf dem Serviceportal

Um aktuelle Sachstände und empfohlene Handlungsweisen rund um den Sars-CoV-2-Virus und die davon ausgelöste Krankheit Covid-19 zusammenzuführen, hat die Bundesverwaltung einen neuen, ressortübergreifend aufgebauten Chatbot online gestellt (<https://chatbot.it.bund.de/>). Der Bot mit dem Namen „C-19“ soll Bürger:innen einen möglichst niedrigschwelligen Zugang zu Informationen rund um die aktuelle Krise und Pandemie bieten.

Der Chatbot beantwortet allgemeine Fragen zum neuartigen Coronavirus. Weiterhin gibt C-19 Informationen zu Hygienemaßnahmen, dem Verhalten bei Verdacht einer Erkrankung und leitet auf die geltenden Bestimmungen sowie Verordnungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie weiter.

Der Chatbot C-19 wird als ergänzendes Informationsangebot auf www.service.bremen.de verlinkt. Selbstverständlich steht die bekannte Corona-Info-Hotline 115 des BTB weiterhin zur Verfügung.

7. Aufbau einer zentralen Landesredaktion zur Pflege von Dienstleistungsinformationen

Gute und aktuelle Informationen auf zentralen Plattformen sind für eine krisenresiliente Erreichbarkeit der Verwaltung sehr wichtig: Wenn Bürger:innen online keine ausreichenden Informationen finden, wechseln sie auf andere Kanäle aus, in der Regel auf den telefonischen Kanal. In Zeiten der Pandemie ist dieser daher zusätzlich belastet. Durch eine Steigerung der Datenqualität erhöhen sich zum einen die beantworteten Anfragen im ersten Bürgerkontakt (online oder telefonisch), wenn Informationen zentral und konsistent bereitgestellt werden. Zum anderen steigt damit auch die Bürgerzufriedenheit durch eine umfassende, schnellere sowie fallabschließende Beantwortung der Anfragen.

Das IT System Bürgerservice ist die zentrale Datenbank für alle bremischen Verwaltungsleistungen für Bürger:innen und speist alle bremischen Informationssysteme, darunter das Serviceportal, die Internetseiten der Bremer Verwaltung sowie der Bremerhavener Verwaltung sowie das Wissensmanagement des BTB.

Bisher erfolgt die Redaktion für die Dienstleistungen dezentral, d.h. jedes Ressort und die Bremerhavener Verwaltung sind aufgefordert, diese Daten für sich und die zugeordneten Dienststellen im IT-System Bürgerservice durch einen eigenen Redakteur:in einzupflegen und für die Datenaktualität Sorge zu tragen. Über eine bremische Verwaltungsdienstleistung, die nicht vom zuständigen Ressort bzw. der Bremerhavener Verwaltung in das IT-System Bürgerservice eingepflegt wurde, können sich Bürger:innen auf dem jeweiligen Serviceportal nicht informieren und kann das BTB keine Auskunft geben.

Diese dezentrale Datenverantwortlichkeit hat auch während der Pandemie zu Problemen hinsichtlich der Aktualität und Qualität der Beschreibungen geführt, hier schlug sie besonders durch, weil die Datenaktualität aufgrund der Amterschließungen für Auskünfte auf dem online- und telefonischen Kanal noch wichtiger wurden. Dienststellen können aber nicht immer so schnell auf Anpassungen reagieren, weil nur begrenzte Redakteursressourcen zur Verfügung stehen und für diese Tätigkeiten

spezifische Kenntnisse und Schulungen erforderlich sind.

Um die Qualität der Datenbasis zu erhöhen und den Anforderungen der weiteren Digitalisierung von Bürgerdiensten sowie der damit zuhängenden wachsenden Bedeutung zielgruppenspezifischer digitaler Kommunikation und Sprache gerecht werden zu können, soll die Redaktion für die bremischen Dienstleistungsbeschreibungen (Land Bremen, Stadtgemeinde Bremen, Stadtgemeinde Bremerhaven) daher zukünftig in einer **Landesredaktion** im Geschäftsbereich B bei Performa Nord gebündelt und aufgebaut werden. Die Landesredaktion verantwortet außerdem den Baustein „Leistungen“ für das Land Bremen mit seinen beiden Stadtgemeinden im Kontext des Föderalen Informationsmanagements (FIM), das darüber hinaus für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes eine zentrale Rolle spielt.

Aufgaben der Landesredaktion sind u.a.:

- Redaktionelle Bearbeitung und Überprüfung (Qualitätssicherung) der lokalen Einträge im IT System Bürgerservice
 - Erstellung (redaktionell/inhaltlich) der erforderlichen Leistungsbeschreibungen bzw. Überprüfung zugelieferter Leistungsbeschreibungen
 - Prüfung vorhandener Beschreibungen auf Schlüssigkeit und verständliche Sprache
 - Gewährleistung eines einheitlichen Erscheinungsbilds der Informationsbasis
- Redaktionelle Tätigkeiten im Kontext des Föderalen Informationsmanagements
 - Sicherstellung der LeiKa/FIM-Konformität
 - Koordination/Erstellung FIM-relevanter Stammtexte in Abstimmung und Kooperation mit den für die FIM-Bausteine Datenfelder und Prozesse zuständigen Bereiche (noch im Aufbau)

Die **fachliche-inhaltliche Verantwortung** für die Inhalte der Beschreibungen verbleibt weiterhin in den Ressorts bzw. den Bremerhavener Dienststellen, indem sie der Landesredaktion die aktuell relevanten und fachlich gesicherten Informationen zu in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden Dienstleistungen für eine bürgerorientierte Erstellung der Beschreibungen zur Verfügung stellen. Die Ressorts bzw. die Bremerhavener Dienststellen verpflichten sich, binnen einer Frist von 14 Tagen der abschließenden Veröffentlichung zuzustimmen („Veto-Recht“).

Für den Aufbau und den Betrieb der Landesredaktion werden 3 VZÄ (2 EG 10, 1 EG 11) mit konsumtiven Kosten an Performa Nord in Höhe von 286 T€ (Personal- und Arbeitsplatzkosten) benötigt, die befristet bis Ende 2021 aus dem Bremen-Fonds finanziert werden sollen.

8. Rahmenvertrag zur Unterstützung bei Redaktionstätigkeiten auf den Internetseiten der Behörden und bei der Erstellung von online-Formularen

Nahezu alle Internetpräsenzen der bremischen Verwaltung sind mit dem KoGiS Baukasten erstellt, der auf dem Content Management System (CMS) SixCMS basiert. Der KoGiS-Baukasten ermöglicht ein einheitliches Design nach dem Marken Manual der Freien Hansestadt Bremen sowie die Barrierefreiheit der bremischen Auftritte nach den aktuellen gesetzlichen Vorgaben. Auch einfache online-Formulare können mit dem KoGiS-Baukasten durch entsprechende Redakteure erstellt werden.

Die Corona-Krise offenbarte eine steigende Nachfrage an online-Lösungen und online-Informationsbereitstellung für Bürger:innen. Diese können jedoch aufgrund in den Dienststellen nicht vorhandenen Ressourcen oder fehlenden Kompetenzen im Umgang mit dem CMS nicht zeitnah umgesetzt werden. Auch sind nicht für alle Leistungen in absehbarer Zeit Nachnutzungen aus dem OZG-Kontext zu erwarten.

Um vermehrt online-Lösungen bereit zu stellen, wird durch den Senator für Finanzen ein Rahmenvertrag mit einem externen Dienstleister im Umfang von 50 T€ (ca. 40 Beratertage) befristet bis 31.12.2021 geschlossen. Dieser soll Dienststellen bei redaktionellen Tätigkeiten Ihrer Internetseiten unterstützen und einfache online-Formulare, basierend auf KoGiS (ohne Anbindung an Fachverfahren), umsetzen.

Voraussetzung für die Umsetzung von online-Formularen über den Rahmenvertrag ist das Vorliegen von Prozessbeschreibungen entsprechend der FHB Modellierungsstandards für die entsprechenden Dienstleistungen. Für die Erstellung der Prozessbeschreibungen kann auf die Unterstützung der Kompetenzstelle Prozessmanagement (Referat 34) des Senators für Finanzen zurückgegriffen werden. Redaktionelle Anpassungen auf den Internetseiten können ohne besondere Voraussetzungen umgesetzt werden.

Der Senator für Finanzen steuert die Bedarfe und den Vollzug des Rahmenvertrags. Es werden durch den Dienstleister sukzessive Basis-Bausteine für KoGiS-Formulare entwickelt, die durch andere Dienststellen nachgenutzt werden können. Dies reduziert den individuellen Umsetzungsaufwand.

Für eine möglichst hohe Einheitlichkeit der Formulare sollen Gestaltungsrichtlinien für online-Formulare entwickelt werden, die als bremischer Standard dienen sollen.

9. Verbesserte Auskunftsmöglichkeiten im BTB

a) Ticketsystem

Anfragen, die keine Standardanfragen sind oder über das vom BTB beauskunftende 2nd Level hinausgehen, werden bisher z.T. schriftlich erfasst und per sog. Ticket an die zuständige Dienststelle versandt, das als E-Mail in einem (Funktions-)Postfach eingeht. Zwar lassen sich so bereits systematisiert Informationen erfassen, jedoch ermöglicht das bisherige System keine Nachverfolgbarkeit, Ordnung und Priorisierung von Bürger:innenanfragen.

Verstärkt während der Corona-Pandemie haben insbesondere die einzelfallbezogenen Anfragen deutlich zugenommen. Dies führt dazu, dass das bisher eingesetzte Tool der Masse der aufzunehmenden Tickets nicht mehr gerecht wird. Zudem kann nicht nachvollzogen werden, ob die

zuständige Dienststelle sich dem Anliegen bereits angenommen hat. Dies erhöht zusätzlich die Anzahl an Anrufen und weiteren Tickets, da diese im Zweifel mehrfach aufgenommen werden.

Moderne Ticketing-Systeme erfüllen all diese Standards und sorgen für eine ganzheitliche Prozessbetrachtung, insbesondere an den Schnittstellen zwischen BTB und Dienststellen. Für die Verbesserung der Steuerung von Bürger:innenanfragen und zur Senkung der Wiederholungsanrufenden wird daher der Einsatz einer erweiterten Ticketing-Software für die FHB geprüft.

b) lesender Zugriff auf Fachverfahren

Daneben könnte eine Vielzahl an Anrufen bereits im 2nd Level im BTB beantwortet werden, wenn für bestimmte Leistungen lesender Zugriff auf Fachverfahren gewährleistet werden würde. Dies betrifft vor allem Anliegen, bei denen lediglich ein Bearbeitungsstand durch Bürger:innen erfragt wird, z.B. im Bereich Kfz-Zulassung, bei der Beantragung von Pässen oder dem Antragsstand im Bereich Wohngeld. Ein rein lesender Zugriff auf bestimmte Fachverfahren könnte ein Großteil der bisher zu vermittelnden Anfragen direkt im BTB klären. Gute Erfahrungen gibt es dazu bereits im Servicecenter in Oldenburg. Der lesende Zugriff auf Fachverfahren soll für geeignete Fachverfahren unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben, wie z.B. hinsichtlich personenbezogener Daten, geprüft werden.

C. Alternativen

Das Bürgertelefon leistet seit Jahren einen Beitrag zur strukturellen Verbesserung der Rahmenbedingungen in den Ressorts und Dienststellen durch die entstehenden Synergieeffekte: Eine effizientere Sachbearbeitung wird durch den Wegfall von Unterbrechungen und die Reduzierung von Mehrfachanrufen ermöglicht. Das BTB kann jedoch der aktuellen Anruflast mit bestehenden Mitteln und ohne die beschriebenen organisatorischen Maßnahmen nicht weiter Stand halten. Schon jetzt werden Wahlleistungen (individuelle Vereinbarungen zur Übernahme der Telefonie bestimmter Dienststellen) seitens des BTB in Abstimmung mit den Kunden eingestellt, um die Corona-Hotline und die 115 erreichbar zu halten. Die Beantwortung von telefonischen Standardanfragen müsste in dem Fall wieder von den Ressorts und Dienststellen übernommen werden. Dies ist weder wünschenswert noch unter den derzeitigen Bedingungen für die Dienststellen zu leisten.

Eine weitere Alternative wäre daneben die Verlagerung von Teilen der Anrufe auf ein externes Call-Center. In dem Fall wäre von einer Verschlechterung der Servicequalität auszugehen, da nicht in dem Maße auf bremische Besonderheiten eingegangen werden könnte und es zudem intensiver Schulungen bedürfte. Eine externe Vergabe setzte zudem einen vorangehenden Ausschreibungsprozess voraus, sodass Entlastung erst später einträte. Die temporäre Aufstockung im BTB mit etablierten Einarbeitungsprozessen und Wissensstrukturen ist daher der wirtschaftlichere und serviceorientiertere Weg.

D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Die finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen werden zusammengefasst wie folgt dargestellt:

Nr.	Kurzbezeichnung	Ausgabeart	Ressourcen in T EUR		
			2021		
			Gesamt	davon Land:	davon Stadt:
1.	Dienstleistungsvertrag Corona-Info-Hotline	Kons.	243,0		243,0
3.	Temporäre Aufstockung BTB	Kons	1.098,0	549,0	549,0
5.	Digitaler Zugang (temporär)	Kons	71,0	35,5	35,5
7.	Landesredaktion (temporär)	Kons	286,0	286,0	
8.	Rahmenvertrag Formulare/ Internetseiten (temporär)	Kons	50,0	25,0	25,0
	Gesamtbedarf	Kons	1.748,0	895,5	852,5
	Davon Finanzierung aus Verstärkungsmitteln (Maßnahme 7)	Kons	70,0	70,0	
	Gesamtbedarf Bremen-Fonds	Kons	1.678,0	825,5	852,5

Für die Maßnahme 7 können Mittel für 1 VZÄ i.H.v. 70 T€ aus dem Projektbudget B21 der Verstärkungsmittel Bürgerservice aufgewandt werden.

Die verbleibenden o.g. Mittel werden auf den im PPL 95, Bremen-Fonds einzurichtenden Haushaltsstellen bereitgestellt und somit aus dem Bremen-Fonds (Land bzw. Stadt) finanziert (Stadt: 852,5 T € in 2021, Land: 825,5 T € in 2021).

Die Mittel der Maßnahmen 3., 5. und 7. fließen als konsumtive Ausgaben an den Landeseigenbetrieb Performa Nord. Dieses gewährleistet mit dem Bürgertelefon im Rahmen des 115-Verbundes sowie im Rahmen individueller Vereinbarungen die telefonische Erreichbarkeit des Landes und beider Stadtgemeinden. Die Kosten fallen daher sowohl im Landeshaushalt als auch im Haushalt der Stadtgemeinde an. Die Kostenverteilung erfolgt mit Ausnahme der Maßnahme 7 (Landesredaktion) hälftig auf beide Haushalte.

Maßnahme 1 dient der Unterstützung des kommunalen Gesundheitsdienstes der Stadtgemeinde Bremen. Es fallen daher Kosten im Haushalt der Stadtgemeinde an.

Es geht um kurzfristig abzudeckende Bedarfe, um die Erreichbarkeit der Verwaltung während der Corona-Pandemie zu gewährleisten. Eine Finanzierung der Mittelbedarfe durch Prioritätensetzung innerhalb des bestehenden Ressortbudgets ist nach derzeitiger Einschätzung nicht möglich. Zum aktuellen Zeitpunkt stehen auch keine

Bundes- oder EU-Mitteln zur Verfügung, die für die Finanzierung der Mittelbedarfe herangezogen werden können.

Da zum aktuellen Zeitpunkt eine Finanzierung weder im Ressortbudget noch durch Bundes-/EU-Mittel dargestellt werden kann, werden die Finanzierungsbedarfe aus dem Bremen-Fonds abgedeckt. Der Senator für Finanzen wird anderweitige, sich ggf. im Jahresverlauf 2021 ergebende Möglichkeiten zur Abdeckung der Mittelbedarfe innerhalb des Ressortbudgets sowie durch mögliche Bundes- und EU-Mittel im Rahmen des Controllings prüfen und darstellen. Diese sind vorrangig vor einer Kreditfinanzierung einzusetzen.

Das Personal wird bis maximal Ende 2021 befristet eingestellt. Anschlussfinanzierungen über die Dauer der Befristung hinaus sind nur innerhalb des ressorteigenen Budgets möglich. Dies gilt auch für die übrigen konsumtiven Kosten.

Die Umsetzung der Maßnahmen hat keine unmittelbaren geschlechtsspezifischen Auswirkungen.

E. Beteiligung und Abstimmung

Die Vorlage ist mit der Senatskanzlei, dem Senator für Inneres, der Senatorin für Kinder und Bildung, der Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Stadtentwicklung und Wohnungsbau, der Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa, der Senatorin für Justiz und Verfassung, der Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport, der Senatorin für Wissenschaft und Häfen, der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz und dem Senator für Kultur abgestimmt.

Der Magistrat Bremerhaven hat die Vorlage zur Kenntnis erhalten.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Für eine Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz geeignet.

G. Beschluss

1. Der Senat bittet die Ressorts, sicherzustellen, dass die Entgegennahme weitervermittelter Anrufe aus dem BTB telefonisch oder durch die Einrichtung von Funktionspostfächern in ihren jeweiligen bürgernahen Bereichen gewährleistet ist.
2. Der Senat bittet die Ressorts, den weiteren Ausbau des online-Terminmanagements in ihren jeweils zugeordneten bürgernahen Bereichen zu prüfen. Er bittet den Senator für Finanzen, dafür Sorge zu tragen, dass eine zeitnahe Aufschaltung weiterer Dienststellen für das online-Terminmanagement über Performa Nord ermöglicht wird.
3. Der Senat stimmt im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen den beschriebenen Maßnahmen zur

Gewährleistung der Erreichbarkeit der Verwaltung zu. Die Finanzierung der erforderlichen, temporären konsumtiven Mittelbedarfe im städtischen Haushalt i.H.v. 852,5 T € in 2021 soll aus dem Bremen-Fonds zur Bewältigung der Corona-Pandemie (PPL 95, Stadt) erfolgen. Die Finanzierung der erforderlichen, temporären konsumtiven Mittelbedarfe im Landeshaushalt i.H.v. 825,5 T € in 2021 soll ebenfalls aus dem Bremen-Fonds (PPL 95, Land) erfolgen. Der Senator für Finanzen wird gebeten, anderweitige, sich ggf. im weiteren Jahresverlauf ergebende Möglichkeiten zur Abdeckung der Mittelbedarfe innerhalb des Ressortbudgets im Rahmen des Controllings zu prüfen; diese sind vorrangig vor einer Kreditfinanzierung einzusetzen.

4. Der Senat bittet den Senator für Finanzen, eine Landesredaktion bei Performa Nord für die bremische Verwaltung (Land und beide Stadtgemeinden) und deren Bürgerinformationssystem aufzubauen, die für die Erstellung und Qualitätssicherung von Dienstleistungsbeschreibungen bzw. Unterstützung von Dienststellen und Einrichtungen bei der Erstellung von Dienstleistungsbeschreibungen sowie für die Koordinierung der im Kontext des föderalen Informationsmanagements (FIM) zu erstellenden Leistungsbeschreibungen an die Bundesredaktion sorgt.
5. Der Senat bittet den Senator für Finanzen in Abstimmung mit Performa Nord die Möglichkeiten für verbesserte Auskunftsmöglichkeiten beim Bürgertelefon durch den Einsatz einer Ticketing-Software sowie durch die Einrichtung von lesenden Zugriffen auf Fachverfahren zu prüfen und dem Senat das Prüfergebnis im 1. Quartal 2021 vorzulegen.
6. Der Senat bittet den Senator für Finanzen, die erforderlichen haushaltsrechtlichen Beschlüsse des Haushalts- und Finanzausschusses einzuholen.

Anlagen: Antragsformulare Bremen-Fonds

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Temporäre personelle Unterstützung in der Corona-Telefonie zur Verbesserung der Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen (GAB) während der Pandemie (Maßnahme Nr. 1 der Senatsvorlage zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Pandemie)

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Im Rahmen der Neuorganisation der Corona-Telefonie zur Beantwortung von gesundheitsbezogenen Bürger:innenanfragen soll die Schnittstelle zwischen Bürgertelefon Bremen (BTB) und Gesundheitsamt Bremen (GAB) verbessert werden. Durch eine temporäre (3 Monate) personelle Unterstützung an dieser Schnittstelle sollen im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags kurzfristig zusätzliche Kapazitäten für die Aufnahme und Weiterleitung von telefonischen Bürger:innenanfragen vom BTB an das GAB geschaffen werden.

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: Q1/2021	voraussichtliches Ende: Q1/2021
--------------------	------------------------------------

Zuordnung zu (Auswahl):

1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung

Zielgruppe/-bereich: (Wer wird unterstützt?)	
Zielgruppe: <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen und Bürger (Gewährleistung einer telefonischen Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen) • Bürgertelefon Bremen (kurzfristige und temporäre personelle Aufstockung durch Unterstützung an der Schnittstelle 1st Level-Telefonie im BTB zu 2nd Level im GAB) • Gesundheitsamt Bremen (Entlastung durch Bündelung des Anfrageingangs) 	Bereich, Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> - Gesundheitsversorgung - Zivilgesellschaft - Kritische Infrastrukturen - Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel: (Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?			
<ul style="list-style-type: none"> - Zeitnahe und zufriedenstellende Beantwortung der telefonischen und gesundheitsbezogenen Corona-Anfragen durch das BTB und GAB - Gewährleistung der Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen während des erhöhten Anrufaufkommens durch die aktuelle Pandemielage - Entlastung der Mitarbeiter:innen im Gesundheitsamt Bremen und im Bürgertelefon Bremen - Stärkung des Vertrauens der Bürger:innen in die öffentliche Verwaltung (v.a. Gesundheitsamt Bremen) 			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Abschluss Dienstleistungsvertrag	Anzahl	1	1
Bearbeitungsquote Tickets	%		90
Bearbeitungsquote Anrufe	%		75

Begründungen und Ausführungen zu

1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie:

(Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)

Während der Corona-Pandemie stellt der telefonische Kontakt für Bürger:innen einen zentralen Zugangsweg zum Gesundheitsamt Bremen dar. Aufgrund der Pandemieentwicklung seit Herbst 2020 ist eine zeitnahe und zufriedenstellende Beantwortung der Anfragen zurzeit nahezu unmöglich.

Die temporäre Maßnahme schafft kurzfristig Kapazitäten, um telefonische Bürger:innenanfragen gesichert aufzunehmen, vom BTB an das GAB weiterzuleiten und zeitnah zu beantworten.

2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie:

(Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)

Ohne die personelle, temporäre Aufstockung kann das GAB das derzeitige Anrufvolumen nicht bewältigen. Die Folge wäre bzw. ist die nicht mehr gegebene Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen für Bürger:innen.

2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländer? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) *[Ergänzungsfeld]*

3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme

(Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung):
(Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)

Bei der Maßnahme handelt es sich um eine temporär erforderliche Maßnahme. Bis zum 1. Quartal 2021 soll die Schnittstelle BTB zu GAB durch ein Verstärkungsteam im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags unterstützt werden. Bis zu diesem Zeitpunkt sollen im GAB stabile Strukturen aufgebaut werden, die sowohl die Beantwortung der 2nd Level Anfragen als auch den Wissenstransfer von 2nd Level ins 1st Level ohne ein Verstärkungsteam gewährleisten kann.

4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten:

(Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)

Andere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen nicht, EU- oder Bundesmittel stehen nicht zur Verfügung.

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]

6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:

Interventionsintensität

(Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)

Darstellung von Folgekosten

(Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)

Es handelt sich um eine befristete Maßnahme, nach dem 1. Quartal 2021 bestehen keine Folgekosten.

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input type="checkbox"/> LAND			<input checked="" type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv			Konsumtiv		243,0
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Der Senator für Finanzen
Gesondertes Projekt: Neuordnung der Corona-Telefonie in GAB und BTB
Ansprechperson: Thorsten Schmidt, SF34

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Ausbau der digitalen Kontaktmöglichkeiten (Nr. 5 der Senatsvorlage zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Pandemie)

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Die digitalen Kontaktmöglichkeiten zur Verwaltung sollen ausgeweitet werden, um eine servicezeitenunabhängige Kontaktaufnahme zu ermöglichen und damit die Anfragelast zu bestimmten Zeiten zu reduzieren. Dazu wurde ein Kontaktformular auf dem Serviceportal integriert, über das Bürger:innen Kontakt zur Verwaltung aufnehmen können. Der Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices bei Performa Nord beantwortet und kanalisiert diese Anfragen auf Basis zur Verfügung stehenden Daten.

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: 01.01.2021	voraussichtliches Ende: 31.12.2021
-----------------------	---------------------------------------

Zuordnung zu:

1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung
2. Kurz- und mittelfristige Maßnahmen zur Verhinderung struktureller Einbrüche in Wirtschaft und Gesellschaft

Bei **mittel- bis langfristigen Maßnahmen** insb. des Schwerpunktbereichs 4:

Zuordnung zur Schwerpunktklinie (Auswahl)

- Digitale Transformation

Zielgruppe/-bereich: (Wer wird unterstützt?)	
Zielgruppe: <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen und Bürger (Gewährleistung einer Erreichbarkeit über den online-Kanal zur bremischen Verwaltung) • Dienststellen der FHB (Unterstützung durch Abfedern von Erstanfragen über den online-Kanal) 	Bereich, Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> - Zivilgesellschaft - Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel: (Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?			
<ul style="list-style-type: none"> • Gewährleistung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung während des erhöhten Anrufaufkommens durch wegfallende persönliche Vorsprachen in den Ämtern während der Pandemie • Stärkung des Vertrauens der Bürger:innen in die öffentliche Verwaltung 			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Besetzung Stellenanteile	VZÄ	---	1
Antwortquote	%	---	>90

Begründungen und Ausführungen zu

1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie:

(Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)

Um den telefonischen Eingangskanal zu entlasten, ist der Zugang über das digitale Kontaktformular eine wichtige Stellschraube, um die Folgen der Corona-Pandemie bewältigen zu können. Digitale Anfragen können im Gegensatz zu telefonischen Anfragen rund um die Uhr gestellt werden und im BTB zu Zeiten beantwortet werden, in denen ein geringeres Telefonaufkommen herrscht. Dadurch können Stoßzeiten besser bewältigt werden.

2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie:

(Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)

Die Maßnahme ist in Anbetracht der Lage alternativlos, nur mit dem Ausbau des Kontaktformulars kann ein zuverlässiger weiterer und servicezeitenunabhängiger Zugangsweg zur Verwaltung geschaffen werden.

2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländer? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) *[Ergänzungsfeld]*

3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme

(Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung):
(Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)

Bei der Maßnahme handelt es sich um eine zunächst temporär erforderliche Maßnahme bis zum 31.12.2021, um Erreichbarkeitsprobleme auf dem telefonischen Kanal auszugleichen.

4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten:

(Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)

Andere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen nicht, EU- oder Bundesmittel stehen nicht zur Verfügung.

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]
6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:
Interventionsintensität (Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)
Die Maßnahme lässt sich ohne Weiteres umsetzen, da die organisatorischen Rahmenbedingungen im Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices bei Performa Nord bereits gegeben sind.
Darstellung von Folgekosten (Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)
Es handelt sich zunächst um eine befristete Maßnahme bis zum 31.12.2021. Anschlussfinanzierungen über die Dauer der Befristung hinaus werden – sofern notwendig - innerhalb des ressorteigenen Budgets geprüft.

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input checked="" type="checkbox"/> LAND			<input checked="" type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv		35,5	Konsumtiv		35,5
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Performa Nord
a) Im Rahmen der Regeltätigkeit Performa Nord, Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices b) Gesondertes Projekt:
Ansprechperson: Thomas Elsner

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Aufbau einer zentralen Landesredaktion zur Pflege von Dienstleistungsinformationen (Maßnahme 7 der Senatsvorlage zur Verbesserung der Erreichbarkeit zur Bewältigung der Folgen der Pandemie)

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Gute und aktuelle Informationen auf zentralen Plattformen sind für eine krisenresiliente Erreichbarkeit der Verwaltung enorm wichtig: Durch eine Steigerung der Datenqualität erhöhen sich die beantworteten Anfragen im ersten Bürgerkontakt (online oder telefonisch), wenn Informationen zentral und konsistent bereitgestellt werden.

Um die Qualität der Datenbasis zu erhöhen und eine bessere Aktualität in der Pandemie zu sichern, soll die Redaktion für die bremischen Dienstleistungsbeschreibungen daher zukünftig in einer Landesredaktion im Geschäftsbereich B bei Performa Nord gebündelt werden.

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: 01.01.2021	voraussichtliches Ende: 31.12.2021
-----------------------	---------------------------------------

Zuordnung zu:

1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung

Bei **mittel- bis langfristigen Maßnahmen** insb. des Schwerpunktbereichs 4:

Zuordnung zur Schwerpunktklinie (Auswahl)

- Digitale Transformation
- ökologische Transformation
- wirtschaftsstrukturelle Transformation
- Soziale Kohäsion
- Bzw Sonderprogramm „Krankenhäuser und öffentliches Gesundheitswesen“

Zielgruppe/-bereich: (Wer wird unterstützt?)	
Zielgruppe: <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen und Bürger • Dienststellen der FHB 	Bereich, Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> - Zivilgesellschaft - Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel: (Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?			
<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der bremischen Datenbasis für die Auskünfte zu Dienstleistungen während der Pandemie sowohl online (www.service.bremen.de) als auch telefonisch (Bürgertelefon Bremen) • Krisenresilient aufgestellte Informationsbasis der Verwaltung 			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Besetzung Stellenanteile	VZÄ	---	3
Fallabschlussquote BTB	%	---	>65

Begründungen und Ausführungen zu

<p>1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie: (Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)</p>
<p>Das IT System Bürgerservice ist die zentrale Datenbank für alle bremischen Verwaltungsleistungen für Bürger:innen und speist alle bremischen Informationssysteme, darunter das Serviceportal, die Internetseiten der Bremer Verwaltung sowie das Wissensmanagement des BTB.</p> <p>Wenn Bürger:innen online keine ausreichenden Informationen finden, wenden sie sich auf andere Kanäle aus, in der Regel auf den telefonischen Kanal. In Zeiten der Pandemie ist dieser zusätzlich belastet. Erhöht man folglich die Qualität der Wissensdatenbank, erhöhen sich die beantworteten Anfragen im ersten Bürgerkontakt (online oder telefonisch).</p>
<p>2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie: (Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)</p>
<p>Die Maßnahme ist erforderlich, um Informationsverluste während der Pandemie zu vermeiden und eine höhere Akzeptanz des online-Kanals zu schaffen. Die Corona Pandemie zeigt, dass die bremische Verwaltung online noch nicht gut aufgestellt ist, d.h. die bremische Verwaltung wenig Alternativen zur persönlichen Vorsprache bieten. Die Wissensdatenbank ist wesentliches Element für das Angebot von online-Angeboten der bremischen Verwaltung und Basis aller Auskünfte.</p>
<p>2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländer? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) <i>[Ergänzungsfeld]</i></p>

<p>3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme (Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung): (Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)</p>
<p>Bei der Maßnahme handelt es sich um eine zunächst temporär erforderliche Maßnahme bis zum 31.12.2021, um Erreichbarkeitsprobleme auf dem telefonischen Kanal auszugleichen und das online-Angebot der FHB zu verbessern.</p>

4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten:

(Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. Bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)

Andere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen nicht, EU- oder Bundesmittel stehen nicht zur Verfügung.

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]

6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:

Interventionsintensität

(Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)

Darstellung von Folgekosten

(Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input checked="" type="checkbox"/> LAND			<input type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv		286	Konsumtiv		
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Der Senator für Finanzen/Performa Nord
a) Im Rahmen der Regeltätigkeit Performa Nord, Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices b) Gesondertes Projekt:
Ansprechperson: Thorsten Schmidt

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Temporäre personelle Unterstützung in der Corona-Telefonie zur Verbesserung der Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen (GAB) während der Pandemie (Maßnahme Nr. 1 der Senatsvorlage zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Pandemie)

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Im Rahmen der Neuorganisation der Corona-Telefonie zur Beantwortung von gesundheitsbezogenen Bürger:innenanfragen soll die Schnittstelle zwischen Bürgertelefon Bremen (BTB) und Gesundheitsamt Bremen (GAB) verbessert werden. Durch eine temporäre (3 Monate) personelle Unterstützung an dieser Schnittstelle sollen im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags kurzfristig zusätzliche Kapazitäten für die Aufnahme und Weiterleitung von telefonischen Bürger:innenanfragen vom BTB an das GAB geschaffen werden.

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: 30.11.2020	voraussichtliches Ende: 28.02.2021
-----------------------	---------------------------------------

Zuordnung zu (Auswahl):

1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung

Zielgruppe/-bereich: (Wer wird unterstützt?)	
Zielgruppe: <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen und Bürger (Gewährleistung einer telefonischen Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen) • Bürgertelefon Bremen (kurzfristige und temporäre personelle Aufstockung durch Unterstützung an der Schnittstelle 1st Level-Telefonie im BTB zu 2nd Level im GAB) • Gesundheitsamt Bremen (Entlastung durch Bündelung des Anfragesingangs) 	Bereich, Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> - Gesundheitsversorgung - Zivilgesellschaft - Kritische Infrastrukturen - Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel: (Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?			
<ul style="list-style-type: none"> - Zeitnahe und zufriedenstellende Beantwortung der telefonischen und gesundheitsbezogenen Corona-Anfragen durch das BTB und GAB - Gewährleistung der Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen während des erhöhten Anrufaufkommens durch die aktuelle Pandemielage - Entlastung der Mitarbeiter:innen im Gesundheitsamt Bremen und im Bürgertelefon Bremen - Stärkung des Vertrauens der Bürger:innen in die öffentliche Verwaltung (v.a. Gesundheitsamt Bremen) 			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Abschluss Dienstleistungsvertrag	Anzahl	1	1
Bearbeitungsquote Tickets	%		90
Bearbeitungsquote Anrufe	%		75

Begründungen und Ausführungen zu

1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie:

(Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)

Während der Corona-Pandemie stellt der telefonische Kontakt für Bürger:innen einen zentralen Zugangsweg zum Gesundheitsamt Bremen dar. Aufgrund der Pandemieentwicklung seit Herbst 2020 ist eine zeitnahe und zufriedenstellende Beantwortung der Anfragen zurzeit nahezu unmöglich.

Die temporäre Maßnahme schafft kurzfristig Kapazitäten, um telefonische Bürger:innenanfragen gesichert aufzunehmen, vom BTB an das GAB weiterzuleiten und zeitnah zu beantworten.

2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie:

(Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)

Ohne die personelle, temporäre Aufstockung kann das GAB das derzeitige Anrufvolumen nicht bewältigen. Die Folge wäre bzw. ist die nicht mehr gegebene Erreichbarkeit des Gesundheitsamts Bremen für Bürger:innen.

2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländer? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) *[Ergänzungsfeld]*

3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme

(Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung):
(Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)

Bei der Maßnahme handelt es sich um eine temporär erforderliche Maßnahme. Bis zum 28.02.2021 soll die Schnittstelle BTB zu GAB durch ein Verstärkungsteam im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags unterstützt werden. Bis zu diesem Zeitpunkt sollen im GAB stabile Strukturen aufgebaut werden, die sowohl die Beantwortung der 2nd Level Anfragen als auch den Wissenstransfer von 2nd Level ins 1st Level ohne ein Verstärkungsteam gewährleisten kann.

4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten:

(Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)

Andere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen nicht, EU- oder Bundesmittel stehen nicht zur Verfügung.

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]

6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:

Interventionsintensität

(Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)

Darstellung von Folgekosten

(Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)

Es handelt sich um eine befristete Maßnahme, nach dem 28.02.2021 bestehen keine Folgekosten.

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input type="checkbox"/> LAND			<input checked="" type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv			Konsumtiv	81,0	162,0
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Der Senator für Finanzen
Gesondertes Projekt: Neuordnung der Corona-Telefonie in GAB und BTB
Ansprechperson: Thorsten Schmidt, SF34

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Rahmenvertrag zur Unterstützung bei Redaktionstätigkeiten auf den Internetseiten der Behörden und bei der Erstellung von online-Formularen (Maßnahme 8 der Senatsvorlage „Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Pandemie“

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Die Corona-Krise offenbart eine steigende Nachfrage an online-Lösungen und online-Informationsbereitstellung für Bürger:innen. Diese können jedoch aufgrund in den Dienststellen nicht vorhandenen Ressourcen oder fehlenden Kompetenzen im Umgang mit dem CMS nicht zeitnah umgesetzt werden.
 Um vermehrt online-Lösungen bereit zu stellen, wird durch den Senator für Finanzen ein Rahmenvertrag mit einem externen Dienstleister im Umfang von 50 T€ (ca. 40 Beratertage) befristet bis 31.12.2021 geschlossen. Dieser soll Dienststellen bei redaktionellen Tätigkeiten Ihrer Internetseiten unterstützen und einfache online-Formulare, basierend auf KoGiS (ohne Anbindung an Fachverfahren), umsetzen.

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: 01.01.2021	voraussichtliches Ende: 31.12.2021
Zuordnung zu (Auswahl): 1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung	

Zielgruppe/-bereich: (Wer wird unterstützt?)	
Zielgruppe: Dienststellen der FHB Mittelbar: Bürger:innen	Bereich, Auswahl: - Zivilgesellschaft - Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel: (Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?			
<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung von verbesserten Informationen auf den Internetseiten der Behörden - Bereitstellung von online-Formularen für die Abwicklung von Bürger:innenanliegen 			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Abschluss Rahmenvertrag	Anzahl		1
Inanspruchnahme Beratertage	Anzahl		>30

Begründungen und Ausführungen zu

<p>1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie: (Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)</p>
<p>Durch die Bereitstellung von mehr online-Formularen können Anliegen online abgewickelt werden. Dies verringert nicht notwendige Kontakte in den Behörden und hilft, das aufgestaute Antragsvolumen durch die Dienststellen zu bewältigen.</p>
<p>2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie: (Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)</p>
<p>Dienststellen können mit bestehenden Ressourcen nicht im erforderlichen Maße ihre Dienste digital anbieten und Internetseiten verbessern. Ohne die Maßnahme erhöht sich der Bearbeitungsstau in den Behörden und das Telefonaufkommen im Bürgertelefon, da aufgrund der Kontaktbeschränkungen kein regulärer Publikumsverkehr ermöglicht werden kann.</p>
<p>2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländer? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) <i>[Ergänzungsfeld]</i></p>
<p>3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme (Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung): (Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)</p>
<p>Es handelt sich um eine temporär erforderliche Maßnahme, um den Bearbeitungsstau in Behörden zu verhindern bzw. zu reduzieren und das BTB zu entlasten.</p>
<p>4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten: (Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)</p>
<p>Es stehen keine anderweitigen Finanzierungsmöglichkeiten zur Verfügung.</p>

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]
6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:
Interventionsintensität (Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)
Darstellung von Folgekosten (Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input checked="" type="checkbox"/> LAND			<input checked="" type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv		25	Konsumtiv		25
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Der Senator für Finanzen
a) Im Rahmen der Regeltätigkeit Referat 34/41 b) Gesondertes Projekt:
Ansprechperson: Herr Thorsten Schmidt, SF34 / Frau Heide Vathauer, SF41

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein

Antragsformular Bremen-Fonds

Senatssitzung:	Vorlagennummer:	Maßnahmenbezeichnung/Titel der Senatsvorlage:
15.12.2020		Temporäre personelle Aufstockung des Bürgertelefon Bremen (BTB) / Senatsvorlage zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung

Maßnahmenkurzbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Kern der Maßnahme.

Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Gewährleistung der Entgegennahme der pandemiebedingten Mehranrufe 2021 wird das BTB **temporär** um zwei Teams (20 VZÄ) bis einschließlich September 2021 aufgestockt. Die Stellen sollen vorrangig mit studentischen Kräften besetzt werden und diese möglichst ortsunabhängig arbeiten können, da – auch aus Infektionsschutzgründen - keine räumliche Unterbringung im BTB möglich ist

Maßnahmenzeitraum und –kategorie (Zuordnung Schwerpunktbereiche 1-4):

Beginn: 01.01.2021	voraussichtliches Ende: 30.09.2021
-----------------------	---------------------------------------

Zuordnung zu:
1. Kurzfristige aktuelle Maßnahmen zur unmittelbaren Krisenbekämpfung

Zielgruppe/-bereich:

(Wer wird unterstützt?)

Zielgruppe:

- Bürger:innen und Bürger (Gewährleistung einer telefonischen Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung)
- Dienststellen der FHB (Unterstützung durch telefonische Erreichbarkeit durch den Wegfall persönlicher Kontakte in den Behörden)
- Gesundheitsamt Bremen (Übernahme der Corona-Hotline)

Bereich, Auswahl:

- Gesundheitsversorgung
- Zivilgesellschaft
- Kritische Infrastrukturen
- Öffentliche Verwaltung

Maßnahmenziel:

(Wie lautet das angestrebte Ziel im Zusammenhang mit der Bewältigung der Corona-Pandemie und deren Folgen?) Welche (nachhaltigen) Wirkungen sollen erreicht werden? Klimaschutzziele? Unterschiedliche Betroffenheiten der Geschlechter?

- **Gewährleistung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung während des erhöhten Anrufaufkommens durch wegfallende persönliche Vorsprachen in den Ämtern während der Pandemie**
- **Entlastung der Mitarbeiter:innen im Bürgertelefon Bremen**
- **Stärkung des Vertrauens der Bürger:innen in die öffentliche Verwaltung**

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung [Ergänzungsfeld]	Einheit	2020	2021
Bearbeitungsquote Anrufe BTB	%	---	>75
Servicelevel	%	---	>75

Begründungen und Ausführungen zu

1. dem eindeutigen, nachweisbaren Bezug der Maßnahme zur Corona-Pandemie:

(Inwieweit dient die Maßnahme unmittelbar zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. mittelbar für die Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie (Kausalität)?)

Im Zuge der Pandemie ist das Anrufaufkommen des BTB doppelt so hoch wie in „normalen“ Zeiten: Zuletzt gingen im BTB ca. 160.000-180.000 Anrufe pro Monat ein (zum Vergleich: in den Monaten des Vorjahres waren es ca. 80.000-90.000 Anrufe pro Monat). Dies liegt zum einen daran, dass das BTB seit März 2020 die zentrale Corona-Hotline übernommen hat. Zum anderen kompensiert das BTB die pandemiebedingten verminderten persönlichen Kontaktmöglichkeiten der Behörden, da Bürger:innen auf den telefonischen Kontaktweg ausweichen. Mit zusätzlichen, temporär eingestellten Servicekräften kann dieses Anrufvolumen aufgefangen werden und die telefonische Erreichbarkeit in der Zeit der Pandemie deutlich verbessert werden.

2. der Erforderlichkeit der Maßnahme im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie:

(Ist die Maßnahme erforderlich zur Bewältigung der Corona-Pandemie bzw. deren Folgen?)

Ohne die personelle, temporäre Aufstockung kann das BTB das derzeitigen Anrufvolumen nicht bewältigen. Die Folge wäre die nicht mehr gegebene Erreichbarkeit der Verwaltung. Die Alternativen der Re-Verlagerung der Telefonie auf die Dienststellen oder Abschaltung einzelner Rufnummern sind keine Alternativen.

2.1. Dazu als Orientierung/ Information: Bestehen ähnliche/vergleichbare Maßnahmen in anderen Bundesländern? (Bundesländer und (Förder-)Maßnahme auflisten bzw. Verweis auf bundesweite Mehraufwendungen) *[Ergänzungsfeld]*

Auch in anderen Kommunen und Bundesländern haben lokale telefonische Servicecenter die Übernahme der Corona-Info-Hotlines übernommen.

3. dem Schadensbewältigungscharakter der Maßnahme

(Schadensbeseitigung, -minderung, -vermeidung):
(Handelt es sich um eine vorrangig temporär erforderliche Maßnahme zur Beseitigung/Minderung/Vermeidung von Schäden/negativen Folgen der Corona-Pandemie? Um welche Schäden handelt es sich?)

Bei der Maßnahme handelt es sich um eine temporär erforderliche Maßnahme. Bis zum 30.09.2021 soll das BTB mit studentischen Hilfskräften unterstützt werden, um das Anrufvolumen abzufedern und die Erreichbarkeit zu gewährleisten. Es ist davon auszugehen, dass das zusätzliche Personal im Herbst nächsten Jahres unter der Bedingung des Abflauens der Pandemie nicht mehr benötigt wird.

4. anderweitige Finanzierungsmöglichkeiten:

(Welche anderen öffentl. Finanzierungen z.B. bremische Programmmittel oder EU- oder Bundesmittel sind geprüft worden?)

Andere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen nicht, EU- oder Bundesmittel stehen nicht zur Verfügung.

5. Darstellung der Klimaverträglichkeit [Ergänzungsfeld]

6. Darstellung der Betroffenheit der Geschlechter [Ergänzungsfeld]

7. Bei mittel- bis langfristigen Maßnahmen insbesondere des Schwerpunktbereichs 4:

Interventionsintensität

(Wie hoch ist die Interventionsintensität bei der Implementierung der Maßnahme? Lässt sich die Maßnahme ohne weitreichende Änderung von Regelwerken, Verfahren umsetzen? Werden Umstrukturierungsprozesse unterstützt?)

Darstellung von Folgekosten

(Werden durch die Maßnahme Folgekosten verursacht und wie können diese langfristig gedeckt werden? Projekte mit Folgekosten, die über die Laufzeit des Bremen-Fonds hinausgehen, sind nur insofern förderfähig, als dauerhafte Folgekosten aus anderen Finanzierungsquellen gedeckt werden müssen.)

Es handelt sich um eine befristete Maßnahme, nach dem 30.09.2021 bestehen keine Folgekosten.

Ressourceneinsatz:					
Betroffener Haushalt: (Beträge in T €)					
<input checked="" type="checkbox"/> LAND			<input checked="" type="checkbox"/> STADT		
Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021	Aggregat	Betrag 2020	Betrag 2021
Mindereinnahmen			Mindereinnahmen		
Personalausgaben			Personalausgaben		
VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)			VZÄ (plus Angabe Dauer in Monaten)		
Konsumtiv		549	Konsumtiv		549
Investiv			Investiv		
Verrechnung/Erst. an Bremen					
Verrechnung/Erst. an Bremerhaven					

Geplante Struktur:
Verantwortliche Dienststelle: Performa Nord
a) Im Rahmen der Regeltätigkeit Performa Nord, Geschäftsbereich Bürgertelefon und Bürgerservices
b) Gesondertes Projekt:
Ansprechperson: Thomas Elsner

Beigefügte Unterlagen:

WU-Übersicht

ja

nein

ja

nein

ja

nein