

**Vorlage für die Sitzung des Senats am 05.12.2023**

**„Bürgertelefon Bremen nicht erreichbar?“**

**A. Problem**

Die Fraktion Bündnis Deutschland hat für die Fragestunde der Stadtbürgerschaft folgende Anfrage an den Senat gestellt:

1. In wie vielen Fällen konnten Anrufe auf der Bremer Behörden-Hotline 361-0 (Bürgertelefon) im Zeitraum 01.01. - 31.10.2023 nicht zu einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin durchgestellt werden, weil alle Serviceplätze belegt waren, und wie hat sich die Zahl dieser abgewiesenen Anrufe im Vergleich zum Vorjahreszeitraum entwickelt (Bitte die Zahl der abgewiesenen Anrufe getrennt nach Wochentagen ausweisen)?
2. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren zum Stichtag 31.10.2023 eingesetzt, um Anrufe auf der Behörden-Hotline der Stadt Bremen entgegenzunehmen und wie hat sich die Zahl dieser Beschäftigten seit dem 01.01.2020 entwickelt?
3. Welche Maßnahmen hat der Senat in den letzten sechs Monaten ergriffen, um die Zahl der Anrufe auf der Bremer Behörden-Hotline, die nicht entgegengenommen werden konnten, zu reduzieren, und so die Servicequalität zu verbessern?

**B. Lösung**

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

Zu Frage 1:

Das Bürgertelefon Bremen nimmt während der Erreichbarkeitszeiten von 7 bis 18 Uhr so viele Anrufe entgegen, wie möglich. Aufgrund des hohen Anrufvolumens kann es dabei leider vorkommen, dass Anrufe nicht durchgestellt werden können. Grundsätzlich hat das Bürgertelefon Bremen jedoch den Anspruch, eine kontinuierliche Erreichbarkeit zu gewährleisten.

Die Anzahl der abgewiesenen Anrufe hat sich in 2023 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum nur geringfügig verändert.

In 2023 wurden montags durchschnittlich 3.543 Anrufe abgewiesen, dienstags 1.907, mittwochs 1.033, donnerstags 1.244 und freitags 900. Generell ist das Anrufvolumen montags am größten. Allerdings haben sich die Anrufe in 2023 im Vergleich zu den

Vorjahren gleichmäßiger über die gesamte Woche verteilt.

#### Zu Frage 2:

Am Stichtag 01.01.2020 waren 102 Personen im Bürgertelefon Bremen beschäftigt. Im Vergleich dazu waren es zum Stichtag 31.10.2023 110 Personen. Weitere 24 Personen werden voraussichtlich im Frühjahr 2024 eingestellt.

#### Zu Frage 3:

Der Senat hat in den letzten sechs Monaten die Zusammenarbeit zwischen dem Bürgertelefon Bremen und den publikumsintensiven bürgernahen Bereichen, insbesondere dem Bürgeramt, verbessert. Zur Steuerung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den beteiligten Dienststellen sowie den verantwortlichen Akteurinnen und Akteuren beim Senator für Finanzen und dem Senator für Inneres und Sport statt. Dabei steht insbesondere die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern im Fokus, um Nachfragen zu reduzieren und damit das Anrufvolumen insgesamt zu senken.

Zudem wird die Bereitstellung von Informationen auf dem bremischen Service-Portal kontinuierlich weiterentwickelt. Ziel ist, möglichst viele Informationen gut aufbereitet online zur Verfügung zu stellen, um den telefonischen Kanal in die bremische Verwaltung zu entlasten.

### **C. Alternative**

Keine Alternativen.

### **D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung**

Die Beantwortung der Anfrage hat keine finanziellen und personalwirtschaftlichen Auswirkungen.

Genderspezifische Auswirkungen ergeben sich nicht.

### **E. Beteiligung und Abstimmung**

Keine.

### **F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz**

Die Senatsvorlage soll nach Beschlussfassung über das zentrale elektronische Informationsregister veröffentlicht werden. Datenschutzrechtliche Belange sind nicht berührt.

### **G. Beschluss**

Der Senat stimmt entsprechend der Vorlage des Senators für Finanzen vom 22.11.2023 der mündlichen Antwort auf die Anfrage der Fraktion Bündnis Deutschland in der Fragestunde der Stadtbürgerschaft zu.