

**Vorlage für die Sitzung des Senats am 8. Februar 2022**

**„Temporäre personelle Aufstockung des Bürgertelefon Bremen zur Verbesserung der Erreichbarkeit der „Corona-Hotline“**

**A. Problem**

Zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung und zur Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie hat der Senat am 15.12.2020 unter anderem eine temporäre personelle Aufstockung beim Bürgertelefon Bremen (BTB) beschlossen und diese Maßnahme am 31.08.2021 bis 31.12.2021 verlängert.

Das BTB hat seit März 2020 die zentrale „Corona-Hotline 115“ vom Gesundheitsamt Bremen übernommen und unterstützt dieses bei der Beantwortung von telefonischen gesundheitsbezogenen Corona-Anfragen der Bürger:innen. Zudem stellt es – bei Bedarf – eine gezielte Weiterleitung von Anfragen sicher. Darüber hinaus wird das BTB durch die pandemiebedingt verminderten persönlichen Kontaktmöglichkeiten der Behörden auch bei anderweitigen Auskunftersuchen überdurchschnittlich genutzt. Mittlerweile für fast jeden Behördengang erforderliche Termine werden über das BTB oder die Online-Funktion des vom BTB administrierten Terminmanagementsystems vereinbart.

Im Zuge der Pandemie hat sich das Anrufaufkommen des Bürgertelefons Bremen nahezu verdoppelt: Die Gesamtzahl an Anrufen ist von 1,1 Mio. p.a. (2019) auf inzwischen 1,9 Mio. p.a. (2021) gestiegen, womit sich das BTB deutlich über der geplanten Kapazitätsgrenze bewegt. Angesichts der derzeit gesteigerten dynamischen Entwicklung der Corona-Lage und dem damit einhergehenden verstärkten Klärungsbedarf der Bürger:innen (u.a. Fragen zur veränderten Quarantäne-Regelung sowie den warnstufenbezogenen 3G/2G/2G+-Regelungen) ist dieses Anrufvolumen noch einmal unvorhersehbar angezogen. Der Tagesdurchschnitt der Anrufenden im Januar 2022 (Stand: 26.01.2022) liegt bei 19.000 (Tagesdurchschnitt 2019: 4.400 Anrufe, 2020: 5.800, 2021: 7.300). Die Tageshöchstwerte in den ersten Wochen des Jahres 2022 liegen bei den Anrufenden der 115 in den einzelnen Wochen (KW 2: 39.000 Anrufe; KW 3: 37.000 Anrufe; KW 4: 27.000 Anrufe) über dem Monatswert Januar 2021 (24.300 Anrufe). Diese hohen Fallzahlen sind nicht zu bewältigen.

**B. Lösung**

Vor diesem Hintergrund und des weiterhin andauernden Pandemiegeschehens mit einer weit überdurchschnittlich hohen Anzahl von Anrufen bei der „Corona-Hotline 115“ ist eine temporäre personelle Aufstockung des BTB im Umfang von 12 Vollzeiteinheiten zunächst bis 31.12.2022 dringend erforderlich. Diesem erneuten Anstieg der Anrufenden kann mit den bisherigen personellen Ressourcen nicht angemessen begegnet werden. Der jetzt geltend gemachte Mehrbedarf an VZE

unterstellt, dass allgemein im Jahresverlauf zumindest eine gewisse Entspannung beim pandemiebedingten Aufkommen erwartet wird und flankierend weitere, den telefonischen Kanal vermeintlich entlastende Maßnahmen, wie die Optimierung des Online-Kanals sowie dessen Ergänzung um einen Chatbot geplant sind. Gleichwohl hat das Jahr 2021 gezeigt, dass auch zu den allgemeinen Themen der Informations-, Beratungs- und Terminbedarf höher ist als vor der Pandemie und die zusätzlichen VZE eine grundsätzliche Erreichbarkeit des BTB in 2022 ermöglichen ohne beim telefonische Zugangskanal priorisieren zu müssen.

Vor dem Hintergrund der auf Bundes- und Landesebene bis zum Jahresende geplanten Initiativen bzw. Kampagnen, muss auch die Erreichbarkeit der Corona-Hotline gewährleistet sein. Zielsetzung ist dabei, eine mit 2021 vergleichbare Bearbeitungsquote beim BTB erreichen zu können. Es handelt sich um eine Maßnahme zur unmittelbaren Pandemie-Bekämpfung, die im Einklang und in enger Abstimmung mit den weiteren bremischen Corona-Maßnahmen steht.

Zur Finanzierung der aus dieser Maßnahme resultierenden Personal- und Sachaufwände werden die verbleibenden Mittel aus dem 2021 bewilligten Maßnahmenpaket zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung i.H.v. 655 T € übertragen. Ein Bedarf an zusätzlichen Mitteln zur Finanzierung der temporären Personalaufstockung beim BTB in 2022 besteht nicht.

### **C. Alternativen**

Alternativen werden nicht vorgeschlagen. Ohne Maßnahme kann die Erreichbarkeit der Corona-Hotline beim BTB nicht sichergestellt werden.

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

Die Finanzierung erfolgt aus verfügbaren Restmitteln des Maßnahmenpakets zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung i.H.v. 655 T € des Jahres 2021 (Haushaltsstellen 3901.42808-4, 3995.53268-8 sowie 0995.53268-9). Diese Minderausgaben sind aufgrund der gestaffelten Einstellung des Personals, vorzeitiger personeller Abgänge und einer veränderten Eingruppierung entstanden (vgl. Ausführungen in der am 31.08.2021 beschlossenen Senatsvorlage zur Verlängerung der temporären personellen Aufstockung). Die Restmittel sollen im Rahmen der Abrechnung der Haushalte 2021 zweckgebunden in das Folgejahr 2022 übertragen werden. Die abschließende Entscheidung über die Art und Höhe der Mittelübertragung erfolgt im Rahmen der Abrechnung der Produktplanhaushalte durch den Haushalts- und Finanzausschuss. Eine darüberhinausgehende finanzielle Aufstockung der Maßnahme aus dem Bremen-Fonds 2022 ist nicht erforderlich.

Eine Finanzierung der Mittelbedarfe durch Einsparungen innerhalb des bestehenden Ressortbudgets ist nach aktueller Einschätzung weiterhin nicht möglich. Der Senator für Finanzen wird anderweitige, sich ggf. im weiteren Jahresverlauf ergebende Möglichkeiten zur Abdeckung der Mittelbedarfe innerhalb des Ressortbudgets sowie durch mögliche Bundes- und EU-Mittel prüfen und darstellen. Diese sind vorrangig vor einer Kreditfinanzierung einzusetzen.

Eine etwaige Anschlussfinanzierung nach Ablauf der Finanzierungsmöglichkeit aus

dem Bremen-Fonds ist innerhalb des ressorteigenen Personalbudgets sicherzustellen.

Die Umsetzung der Maßnahme hat keine unmittelbaren geschlechtsspezifischen Auswirkungen.

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

Die Vorlage ist mit der Senatskanzlei abgestimmt.

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

Einer Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz steht nichts im Wege. Die Vorlage ist zur Veröffentlichung geeignet.

### **G. Beschluss**

1. Der Senat stimmt der dargestellten temporären personellen Aufstockung beim Bürgertelefon Bremen bis zum 31.12.2022 zu.  
Die Finanzierung erfolgt aus nicht abfließenden, bereits beschlossenen Mitteln des Haushaltsjahres 2021.
2. Zur haushaltsmäßigen Umsetzung stimmt der Senat zu, dass die in 2021 nicht abgeflossenen, bereits beschlossenen Mittel für das Maßnahmenpaket Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung i.H.v. 655 T € für die Verlängerung der Maßnahme im Rahmen des Jahresabschlusses zweckgebunden übertragen werden sollen.
3. Der Senat bittet den Senator für Finanzen die erforderlichen Beschlüsse des Haushalts- und Finanzausschusses einzuholen.