

Das Bürgertelefon der Stadt Köln

**Dienstleister für die Städte
Köln/ Bonn/ Leverkusen/ Siegburg
und des Rhein-Erft-Kreises,
der Universität Bonn, bonnorange,
der Stadtentwässerungsbetriebe Köln
sowie Service-Center
115-Region Köln**



Der Oberbürgermeister  **Stadt Köln** 

Ihr Bürgertelefon!
Telefon 115 oder 02 21/221-0
Montag bis Freitag 7 bis 18 Uhr
Jetzt auch mit Online-Rückrufservice
stadtverwaltung@stadt-koeln.de

Wir sind für Sie da! Versprochen!

1. Rückblick und Standortbestimmung

Das Bürgertelefon (ehemals Call-Center) der Stadt Köln existiert zwischenzeitlich seit Mai 2003 und feierte insofern 2013 sein 10jähriges Bestehen.

Wie bereits in den vergangenen Jahren hat sich das Bürgertelefon auch 2013 stetig weiter entwickelt. In der Außendarstellung markant ist 2013 vor allem die Umbenennung von ehemals „Call-Center“ in „Bürgertelefon“, womit zum einen der negative Beigeschmack der Bezeichnung „Call-Center“ zukünftig vermieden wird und zum anderen mit dem „Bürgertelefon“ die Bezeichnung gewählt wurde, für die sich die Mehrheit der Kunden im Rahmen der Schlussabstimmung entschieden hat.

Die im Ausblick des Jahresberichtes 2012 definierten Ziele konnten 2013 realisiert werden. Dazu gehörten im Wesentlichen, das Serviceangebot für die Kunden des Bürgertelefons kontinuierlich zu erweitern, bestehende Kooperationen inhaltlich zu vertiefen, neue potentielle Partner zu sondieren sowie die Servicrufnummer 115 auszubauen.

Diese Zielerreichung ist vor allem deshalb hervorzuheben, weil (nach 2012) auch im Jahr 2013 überdurchschnittlich hohe personelle Vakanzen im Front-Office das Tagesgeschäft prägten. Im Jahresverlauf 2013 waren mehr als 15% der Stellen im Front-Office unbesetzt. Die vakanten Stellen konnten Ende 2013 besetzt werden.

Das Bürgertelefon der Stadt Köln ist bundesweit das zweitgrößte kommunale Service-Center nach Berlin und vor Hamburg. Kein anderes kommunales Service-Center ist über die Jahre derart umfang- und zahlreiche Kooperationen mit Dritten eingegangen. Das Interesse Dritter am Bürgertelefon ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Gab es früher vorrangig Besuche potentieller Partner aus der Region, gibt es in den letzten Jahren auch zunehmend Anfragen und Termine mit nationalen oder auch internationalen Besuchergruppen, die sich über Ziele, Organisationsstrukturen, Arbeitsabläufe oder auch die eingesetzte Technik informieren möchten. Nicht zuletzt die Einbindung in die einheitliche Behördenrufnummer 115 hat hierzu beigetragen.

2. Wesentliche Entwicklungen im Jahresverlauf:

Die Kooperationen des Bürgertelefons

Das Bürgertelefon der Stadt Köln bedient bereits auf der Basis interkommunaler Kooperationen den Telefonservice u. a. für die Städte Bonn, Leverkusen und Siegburg sowie den Rhein-Erft-Kreis. Insgesamt bietet das Bürgertelefon einen Service für rund 2 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner in der Region an.

Auch 2013 sind neue Partner hinzugekommen:

- **Stadtentwässerungsbetriebe Köln (AöR)**

Anfang Februar 2013 hat der Rat einer Erweiterung der bis dato schon bestehenden Kooperation mit den Stadtentwässerungsbetrieben zugestimmt. Ne-

ben den Fragen zur sogenannten „Dichtheitsprüfung“ beantworteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons nunmehr auch

- ➔ Fragen, die bei dem zentralen Servicetelefon der Stadtentwässerungsbetriebe eingehen und
- ➔ die am häufigsten gestellten Fragen an die Stadtentwässerungsbetriebe (FAQ).

Die Stadtentwässerungsbetriebe sind nun ein Vollkooperationspartner der Stadt Köln.

- **Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach**

Das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach hat aufgrund der positiven Erfahrungen der letzten zwei Jahre darum gebeten, die jährlich erforderliche Zählerstanderfassung auch zum Jahreswechsel 2013/2014 zu wiederholen.

Bereits zum dritten Mal in Folge pflegen nun die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons für den Zeitraum Dezember 2013 bis Januar 2014 die von den Kunden des Abwasserwerkes der Stadt Bergisch Gladbach telefonisch gemeldeten Zählerstände in eine Webanwendung des Abwasserwerkes ein.

Auf Grund der bislang guten Zusammenarbeit und gesammelten Erfahrungswerte wird daher z. Zt. über eine Vollkooperation mit der Stadt Bergisch Gladbach nachgedacht.

- **bonnorange (AöR)**

Zum 01.01.2013 hat das Kommunalunternehmen bonnorange als Anstalt des öffentlichen Rechts die Aufgaben des Amtes für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft der Stadt Bonn übernommen. Der Empfehlung des Kooperationspartners Stadt Bonn folgend, ist bonnorange (AöR) an das Bürgertelefon der Stadt Köln herangetreten, um die Möglichkeit einer Kooperation auf dem Gebiet der telefonischen Dienstleistungen ebenfalls auszuloten und wenn möglich einzugehen. Da die Separierung u. a. der Wissensinhalte nicht ganz einfach sowie das weitere Kunden-/Anruferverhalten derzeit schwer prognostizierbar ist, haben sich beide Seiten darauf verständigt, zunächst eine ergänzende Vereinbarung zur Durchführung eines rd. einjährigen Testbetriebes abzuschließen.

Zum Jahresende 2013 wurden intensive Gespräche mit bonnorange darüber geführt, dass das Bürgertelefon zum 01.02.2014 auch die Kunden von bonnorange bedienen soll. Mit dem Test sollen Erfahrungen und Kenndaten gewonnen werden, um eine spätere Kooperation konkretisieren zu können. Der Testbetrieb hat zum erklärten Ziel, auf Grundlage der Erfahrungen dann einen längerfristigen Vertrag abzuschließen.

Entwicklung des innerstädtischen Portfolios

Das Bürgertelefon sieht weiterhin eine seiner wichtigsten Aufgaben darin, die Fachdienststellen der Stadtverwaltung durch die Übernahme von Servicrufnummern zu entlasten und insofern das Kerngeschäft Köln zu stärken. Neben der zentralen Einwohnernummer 221-0 existieren rd. 30 verschiedene Servicrufnummern, die vom Bürgertelefon zur Entlastung der Fachdienststellen übernommen wurden. Das tägliche Anrufvolumen für Köln splittet sich auf in rd. 2/3 Zentrale Einwohnernummer und 1/3 Servicrufnummern. Auch im Laufe des Jahres 2013 konnte das Portfolio der Servicrufnummern erweitert werden. Beispielsweise wurden die folgenden Services übernommen:

- 63: Bauaktenbestellung für das Bauverwaltungsamt
Das Bürgertelefon nimmt die Bestellung zur Einsicht von Bauakten entgegen und leitet diese an das Bauverwaltungsamt weiter.
- 67: Servicrufnummer der Friedhofsverwaltung
Es werden alle Fragen rund um das Thema Friedhofsverwaltung beauskunftet
- 323: Terminwünsche für die Bezirksausländerämter
Das Bürgertelefon nimmt seit Februar 2013 Daten der Anruferinnen und Anrufer entgegen, die einen Termin in einem Bezirksausländeramt vereinbaren möchten und leitet diese zielorientiert an die einzelnen Sachbearbeiter weiter. Von dort erfolgt der Rückruf.

Überführung von weiteren Servicrufnummern auf die 115

Um die mittlerweile rd. 30 auf das Bürgertelefon geschalteten Servicrufnummern vor dem Hintergrund der 115-Philosophie durch sukzessive Migration auf die 115 weiter zu verringern, wurden erstmalig im Jahr 2012 zwei Servicrufnummern (Statusabfrage Pass/Personalausweis und Terminvereinbarung online für die Leistungen der Meldehallen und des KUZ) auf die einheitliche Behördenrufnummer 115 überführt.

Für das Jahr 2013 lautete das Ziel, weitere drei Servicrufnummern auf die 115 zu überführen. Dieses Ziel wurde erreicht:

- Zum 24.06.2013 wurde die Servicrufnummer Info Meldehallen mit Auskunft zu Pass- und Meldeangelegenheiten auf die 115 überführt. Die Umstellung der Servicrufnummern Info Meldehallen erfolgte analog zur Veröffentlichung des neuen Telefonbuches.
- Fragen und Anliegen zum Bewohnerparken werden seit dem 01.08.2013 ebenfalls über die 115 beantwortet.
- Parallel zur Überführung der Servicrufnummer Bewohnerparken wurde auch zum 01.08.2013 die Servicrufnummer Fundbüro auf die 115 geroutet.

Für das Jahr 2014 sind vier weitere Überführungen von Servicrufnummern auf die 115 geplant.

Ende 2014 hat das Bürgertelefon dann 8 der 10 meist nachgefragten Servicenummern auf die 115 überführt. Dadurch konnte das tägliche Anrufvolumen auf der 115 nachhaltig gesteigert werden.

Weitere Highlights des Jahres 2013

Umbenennung in Bürgertelefon

Die Initiative zur Umbenennung kam aus der Belegschaft des seinerzeitigen Call-Centers. Aus den rd. 185 eingegangenen Vorschlägen wurden 5 Namensvorschläge zur endgültigen Abstimmung durch die Kölner Bürgerinnen und Bürger veröffentlicht. An der Abstimmung, die sowohl online als auch schriftlich und per Telefon möglich war, haben rd. 5000 Kölnerinnen und Kölner teilgenommen und sich mehrheitlich für den Namen „Bürgertelefon“ entschieden, der offiziell seit August 2013 den alten Namen abgelöst hat.

Einführung des Online - Rückrufservices

Neben dem gewohnten Eingangskanal Telefon gibt es für die Bürger seit Mitte 2013 die Möglichkeit, online über den Internetauftritt der Stadt Köln den sogenannten Rückrufservice in Anspruch zu nehmen. Der Bürger kann sein Anliegen in einem Formularfeld beschreiben und erhält durch das Back-Office des Bürgertelefons einen Rückruf mit der Lösung seines Anliegens. Neben der Stadt Köln-App und dem zentralen E-Mail-Postfach der Stadt Köln ist dies ein weiterer Service, den das Back-Office des Bürgertelefons als beantwortende Stelle für das gesamtstädtische Produktportfolio bedient.

Einsatz bei der Bundestagswahl (BTW) 2013

Aufgrund der guten Erfahrungen der erstmaligen Schnellerfassung der Wahlergebnisse bei der Landtagswahl 2012 war das Bürgertelefon auch zur BTW 2013 wieder im Einsatz. Erneut haben über 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf freiwilliger Basis nach Schließung der Wahllokale zeitnah die Ergebnisse aus rund 800 Stimmbezirken entgegen genommen und in der Wahlsoftware erfasst. Wie schon 2012 war durch den Einsatz des Bürgertelefons eine zeitnahe Meldung der Kölner Wahlergebnisse durch die Wahlvorstände möglich.

Neues rund um das Thema Mitarbeiterzufriedenheit

Im Ergebnis der 2012 abgeschlossenen Mitarbeiterzufriedenheitsabfrage wurde dem Bürgertelefon eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit bescheinigt. Diese weiterhin beizubehalten blieb ein Ziel für 2013 ff. Dazu wurden zwei für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtige Themen abgeschlossen: Zum einen wurde eine Dienstvereinbarung zur Verkürzung der Stufenlaufzeit gem. TVÖD unterschrieben und eingeführt, die es den Front-Office-Agents ermöglicht, bei überdurchschnittlicher Leistung in kürzerer Zeit die nächste Erfahrungsstufe innerhalb einer Entgeltgruppe zu erreichen. Ebenso wurde der Wunsch nach einem flexibleren Arbeitszeitbeginn (+-15 Minuten

zum Schichtbeginn) mit Einführung eines „Gleitzeitmodells“ für die Agents erfüllt. Die Umsetzung dieser beiden Themenfelder wurde von der Belegschaft des Bürgertelefons sehr positiv angenommen.

Einsätze bei Großschadensereignissen (GSE) und Lagen unterhalb GSE

Seit dem Einsturz des historischen Archivs 2009 existiert eine städtische Richtlinie zum Vorgehen bei auftretenden Großschadensereignissen. Dabei spielt das Bürgertelefon eine sehr wichtige Rolle, da es im Schadensfall zum zentralen Info-Medium für die Bürgerinnen und Bürger wird. Diese Regelung wurde 2013 auch auf Initiative des Bürgertelefons für „Lagen unterhalb GSE (LUGSE)“ ausgebaut, die im Jahresverlauf durchaus häufiger vorkommen, z. B. bei größeren Bombenentschärfungen oder Bränden von industriellen Anlagen.

Bürgertelefon begrüßt internationale Delegationen

Im Rahmen eines internationalen Besuchsprogramms der Bunderegierung, das durch die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH im Auftrag des Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) durchgeführt wird, haben im Juli Delegationen aus Luhansk in der Ukraine und im November aus Baku in Aserbaidschan das Bürgertelefon besucht. Schwerpunktthemen dieser Besuche waren die Modernisierung der Verwaltung sowie die interne Ausbildung der Call-Center-Agents. Im Nachgang ihrer Reise werteten beide Gruppen die Besuche des Bürgertelefons als TOP-Highlights des Besuchsprogramms, was in entsprechenden Dankeschreiben an Herrn Oberbürgermeister Roters besondere Erwähnung fand.

3. Die wichtigsten Zahlen, Daten, Fakten

- Seit Bestehen des Bürgertelefons wurden für Köln und seine Partner bereits rd. 12 Millionen Anrufe bedient.
- Die Aufteilung des täglich angenommenen Anrufvolumens ist seit Jahren nahezu identisch (Köln rd. 2.500, Bonn rd. 600, Leverkusen rd. 350, Rhein-Erft-Kreis rd. 450, Siegburg rd. 120, Behördennummer 115 rd. 280).
- Die durch das Bürgertelefon erwirtschafteten Produktivminuten (Gesprächs- und Nacharbeitszeit) entsprachen mit rd. 3,72 Mio. nahezu identisch der Leistung im Vorjahr. Gestiegen sind die Produktivzeiten pro Anruf auf nunmehr durchschnittlich rd. 3:26 Minuten (Vorjahr: rd. 3:07 Minuten), was für eine hohe und zunehmende Beratungsqualität und -tiefe spricht. Gleich geblieben bzw. leicht gestiegen ist auch die hohe Produktivität bzw. Auslastung der Front-Office – Agents. Dies ist auch vor dem Hintergrund zu sehen, dass 2013 überdurchschnittlich viele Stellen im Front-Office vakant waren, erst gegen Jahresende 2013 besetzt

werden konnten und natürlich zu einer weiterhin hohen Belastung des vorhandenen Stammpersonals geführt haben.

- Das im Bürgertelefon eingehende Anrufvolumen hat sich in den letzten Jahren stetig erhöht (2011: rd. 1,37 Mio. Anrufe / 2012: rd. 1,59 Mio. Anrufe / 2013: rd. 1,71 Mio. Anrufe). Mehr eingehende Anrufe und aufgrund der Vakanzsituation nicht angenommene Anrufe führen zwangsläufig zu Mehrfachanrufen. Rechnerisch hat sich die Erreichbarkeit (Differenz eingehend / angenommen) dadurch 2013 weiter leicht verschlechtert, obwohl (siehe vorhergehender Spiegelstrich) die erwirtschafteten Produktivminuten annähernd gleich geblieben sind. Für das Jahr 2014 bleibt ein erklärtes Ziel, die Erreichbarkeit wieder auf mind. rd. 85% zu steigern.
- Die Umsetzung des vorgenannten Ziels ist realistisch, weil die hohen Vakanzen Ende 2013 weitestgehend beseitigt werden konnten. Im Oktober 2013 konnten 19 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt werden und im Dezember weitere 11. Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons ist im Jahresverlauf 2013 im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Zum 31.12.2013 sind 145 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgertelefon tätig, in 2012 waren es 130. Davon sind 123 im Betrieb (Front- und Back-Office) eingesetzt.
- Rd. 83 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Front-Office des Bürgertelefons sind teilzeitbeschäftigt. Rd. 87 % der Beschäftigten sind Frauen. Rd. 13 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind schwerbehindert bzw. gleichgestellt (stadtweit rd. 7 %).
- Der Anteil, der im ersten Kundenkontakt vom Front-Office inhaltlich abschließend beantworteter Anfragen lag erneut bei rd. 90 %. Damit konnte der konstant hohe Standard der Beantwortung im ersten Kundenkontakt beibehalten werden. Letztlich werden im Bürgertelefon über das Front- und das Back-Office in weiteren Kundenkontakten rd. 100 % aller Anfragen beantwortet.
- Das Bürgertelefon hat 2013 innerhalb seines zur Verfügung stehenden Budgets gewirtschaftet. Dabei belaufen sich die Erlöse durch Kooperationen auf rd. 1,2 Mio. EUR. Damit konnten die Erlöse im Vergleich zum Vorjahr um ca. rd. 100.000 EUR gesteigert werden.
- Das Bürgertelefon bildet bereits seit dem Jahr 2007 Auszubildende in dem zweijährigen Berufsbild „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ aus. Auch im Jahr 2013 konnten wieder drei neue Auszubildende eingestellt werden. Seit 2007 haben bereits dreißig Auszubildende ihre Ausbildung erfolgreich beendet und wurden ohne Ausnahme in ein Beschäftigungsverhältnis bei der Stadtverwaltung übernommen. Lediglich vier Auszubildende haben ihre Ausbildung frühzeitig abgebrochen.

4. Ausblick

Das Bürgertelefon der Stadt Köln hat – wie u. a. die diversen Besuchergruppen widerspiegeln – bundesweit ein gutes Renommee. Nicht zuletzt das Netzwerk über die bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115 hat dazu geführt, dass man sich stärker denn je auf Service-Center-Ebene untereinander austauscht, sich – wo möglich – miteinander vergleicht, offene Themenstellungen diskutiert und auch voneinander lernt.

Die Entwicklung der 115 wird die Zielsetzungen des Bürgertelefons auch in den Jahren 2014 ff. nachhaltig prägen, so z.B. durch eine aktive Rolle in den nachfolgenden Themenstellungen:

- Die Überführung weiterer Service-Rufnummern auf die 115, um die immer noch sehr heterogene Rufnummernlandschaft für die Kölner Bürgerinnen und Bürger zugunsten der 115 weiter zu optimieren
- Die perspektivische evtl. Aufgabe der zentralen Einwahlnummer 221-0 zugunsten der 115
- Eine weitere Optimierung der Flächendeckung in der Region, insbesondere ein Ausbau der 115 u. a. mit dem Ziel, anliegende Kreisverwaltungen bereits angeschlossener Partner zu gewinnen.
- Weitere Modellprojekte im Bereich Multikanalfähigkeit der 115 (z.B. gebündeltes Anliegen-Management), um im Sinne eines serviceorientierten Handelns die Kunden noch stärker am Mehrwert der 115 teilhaben zu lassen

10 Jahre Bürgertelefon hießen auch 10 Jahre stetige Veränderung der internen betrieblichen Abläufe und organisatorischen Strukturen. Um sich insbesondere für die anstehenden Entwicklungen rings um das Thema 115 zukunftsorientiert aufzustellen, soll 2014 der Status quo in allen Bereichen des Bürgertelefons nochmals kritisch hinterfragt und ggf. nachjustiert werden.

Trotz aller eingegangenen diversen vertraglichen Verpflichtungen der letzten Jahre bleibt das Bürgertelefon vorrangig Ansprechpartner für die Kölnerinnen und Kölner. Das Kerngeschäft Köln weiter zu stärken, Fachdienststellen durch die dauerhafte oder temporäre Übernahme von telefonischen Dienstleistungen zu entlasten und einen qualitativ guten Service bei hoher Erreichbarkeit mit hoher Fallabschlussquote im Erstkontakt zu leisten sind auch 2014 vorrangige Zielsetzungen im Tagesgeschäft.

Ausgefertigt: Lopes da Costa / Klöckner

Gez: Perkhof