

**Motion Fraktion GFL/EVP (Barbara Streit-Stettler, EVP/Tania Espinoza, GFL): Lost Calls bei den Einwohnerdiensten sollen nicht länger verloren gehen!**

„Die Einwohnerdienste der Stadt Bern sind verantwortlich für schriftenspolizeiliche Mutationen sowie für ausländerrechtliche Aufenthaltsregelungen. Dies beinhaltet unter anderem auch die Beratung und Auskunftserteilung im Zusammenhang mit wohnsitzrechtlichen Fragen. Um die zunehmenden telefonischen Auskünfte effektiv und rasch abwickeln zu können, wurde im Jahr 2000 bei den Einwohnerdiensten ein Call Center eingerichtet, welches die eingehenden Anfragen zielgerichtet entgegennimmt und adressatengerecht beantwortet. Seither verzeichnet das Call Center jährlich zirka 70'000 telefonische Anfragen – mit einem direkten Erledigungsgrad von über 95% – und eine steigende Anzahl der E-Mail-Anfragen (im Jahr 2010 waren es 20'863 Anfragen). Zur Bewältigung dieses stetig steigenden Volumens stehen seit Inbetriebnahme vier Personaleinheiten zur Verfügung.“ So beschreibt Gemeinderat Reto Nause in der Antwort auf die Kleine Anfrage von Peter Bühler (SVP) „Auskunftsdienst der Stadt Bern – und keiner geht ran?“ die Aufgabe der Einwohnerdienste sowie des dazu gehörenden Call Centers. In der gleichen Antwort heisst es weiter, dass die Anzahl der telefonischen Anfragen die Kapazitäten der eingesetzten Mitarbeitenden übersteige. Laut Auskunft der Einwohnerdienste kann rund jeder vierte Anruf nicht entgegengenommen werden. Im Jahr 2009 waren dies beispielsweise rund 23'000 Anrufe.

Dieser Missstand kann aus Sicht der GFL/EVP-Fraktion nicht einfach so bestehen bleiben. Die Einwohnerdienste der Stadt Bern bieten einen Service, den alle Einwohnerinnen und Einwohner zwingend in Anspruch nehmen müssen. Für die stetig steigende Anzahl von Zuziehenden sind sie oft der erste Kontakt mit den Berner Behörden, sie stellen also eine Art Visitenkarte der Stadt Bern dar. Mit einer Aufstockung um eine 100%-Stelle im Call Center könnten die Problematik entschärft und mehr Anrufe entgegengenommen werden. Darüber hinaus könnten den Anrufenden Ärger erspart und zusätzliche Anfragen direkt beantwortet werden, so dass auch die Schalterdienste entlastet würden.

Wir fordern deshalb den Gemeinderat auf, folgende Massnahmen zu ergreifen:

1. Das Budget des Produkts 230140 ist um 120'000 Franken zugunsten einer zusätzlichen Personaleinheit im Call Center der Einwohnerdienste zu erhöhen und diesen Betrag in einem anderen Bereich der Stadtverwaltung zu kompensieren.
2. Für das Produkt 230140 ist eine neue Kennzahl „Anzahl Lost Calls“ einzuführen.

Bern, 7. Juli 2011

*Motion Fraktion GFL/EVP (Barbara Streit-Stettler, EVP/Tania Espinoza, GFL), Rania Bahnan Buechi, Prisca Lanfranchi, Susanne Elsener, Peter Künzler, Daniela Lutz-Beck, Manuel C. Widmer, Lukas Gutzwiller*

## **Antwort des Gemeinderats**

Das im Jahr 2000 in Betrieb genommene Call Center im Polizeiinspektorat für Geschäfte der Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei bietet der Kundschaft eine rasche und durch fachlich geschultes Personal kompetente Auskunft. Das Call Center ist, neben der Schalterhalle, die Visitenkarte der Stadt Bern und für Einwohnerinnen und Einwohner, insbesondere aber für Neuzuziehende, die erste Anlaufstelle. Das Call Center mit seinen Mitarbeitenden arbeitet als Organisationseinheit weitgehend selbständig und entlastet den Bereich nachhaltig. Der Selbsterledigungsgrad der eingehenden Anrufe beträgt mittlerweile über 95 %.

Die Mitarbeitenden - 370 Stellenprozente - bewältigen ein Arbeitsvolumen von jährlich zirka 45 000 Telefonanrufe sowie Antworten auf über 20 000 E-Mail-Anfragen. Alleine die Abarbeitung der elektronischen Anfragen absorbiert eine 100 %-Stelle. Aufgrund der stetigen Zunahme der telefonischen Anfragen und des intensiv genutzten Mediums „E-Mail“ ist der Dienstbetrieb bereits vor zwei Jahren an seine Kapazitätsgrenzen gelangt. Im Jahr 2011 wird das Call Center über 75 500 Telefonanrufe verzeichnen. Von diesen zirka 75 500 Telefonanrufen werden also lediglich 45 000 Anrufe beantwortet werden können. Rund 28 500 sogenannte Lost Calls (Hochrechnung anhand der Zahlen Januar bis August 2011) werden infolge Überlastung der Telefonlinien nicht beantwortet. Diese Zahlen geben Auskunft darüber, dass sich die Telefonanrufe tendenziell auf hohem Niveau einpendeln und die E-Mail-Anfragen weiterhin zunehmen.

### *Zu Punkt 1:*

Mit einer zusätzlichen 100 %-Stelle im Call Center könnten mehr Anrufe entgegengenommen werden, was die telefonischen Wartezeiten verkürzen, die Anzahl der Lost Calls verringern und die Kundenzufriedenheit erhöhen würde. Allerdings könnten damit Lost Calls nicht gänzlich vermieden werden. Es kommt hinzu, dass eine Kompensation einer zusätzlichen Stelle nicht möglich ist und der Kostendeckungsgrad aufgrund des bestehenden Gebührenreglements äusserst bescheiden ist. Es können lediglich Anfragen für Adressauskünfte in Rechnung gestellt werden. Die diesbezüglichen Einnahmen schlagen mit jährlich ca. Fr. 6 000.00 zu Buche.

Der Gemeinderat ist der Auffassung, dass die Problematik der Lost Calls in einem grösseren Zusammenhang zu prüfen ist. Er schlägt deshalb die Annahme des Vorstosses als Postulat vor. Im Rahmen des Prüfungsberichts soll aufgezeigt werden, wie der Kostendeckungsgrad des Call Centers erhöht und wie das Problem der Lost Calls nachhaltig gelöst werden kann. Im Rahmen einer solchen Analyse soll auch der Beitrag eines E-Government an der Lösung des Problems der Lost Calls aufgezeigt werden.

### *Zu Punkt 2:*

Um im Produkt P230140 eine Kennzahl „Anzahl Lost Calls“ erheben zu können, war es notwendig, die sogenannten Call-flow-scripts, welche noch durch die Swisscom (alter Provider) erstellt wurden, anzupassen. Diese Massnahme ist erfolgt und die neue Kennzahl wird beim Jahresabschluss 2012 ausgewiesen.

### *Folgen für das Personal und die Finanzen*

Die Aufstockung des Call Centers um eine Personaleinheit würde zusätzliche Kosten von Fr. 120 000.00 jährlich verursachen.

**Antrag**

1. Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat, die Motion abzulehnen; er ist jedoch bereit, den Vorstoss als Postulat entgegen zu nehmen.
2. Die Antwort zu Punkt 2 gilt in diesem Fall gleichzeitig als Prüfungsbericht.

Bern, 21. Dezember 2011

Der Gemeinderat