

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Linden-Limmer (zur Kenntnis)
An den Verwaltungsausschuss (zur Kenntnis)

	1. Entscheidung
Nr.	15-0290/2015 S1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	8.2.1.

Erreichbarkeit der aha-Hotline Sitzung des Stadtbezirksrates Linden-Limmer am 18.03.2015 TOP 8.2.1.

Beschluss

Die Verwaltung wird gebeten, Gespräche mit dem Zweckverband Abfallwirtschaft der Region Hannover (aha) zu führen, um bezüglich der Hotline 0800 999 1199 eine bessere Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten.

Entscheidung

Dem Antrag wird nicht gefolgt.

Zum o.g. Vorschlag nimmt der Zweckverband Abfallwirtschaft wie folgt Stellung:

Der Zweckverband Abfallwirtschaft hat den Vorschlag des Bezirksrates aufgenommen und überprüft, ob eine Verbesserung der Erreichbarkeit – auch unter Verlängerung der bisherigen Dienstzeiten - möglich ist.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Dienstzeiten unserer Telefonzentralen – aha-Hotline und Gebührenhotline – ausgeweitet werden könnten, indem die Besetzung am Vormittag/Mittag verringert und diese auf die späten Nachmittagsstunden verlagert wird. Ein zusätzlicher Personalaufwand würde hierdurch nicht entstehen. Allerdings würde sich die Annahmquote der Telefongespräche insgesamt verschlechtern, da sich der größte Teil der Telefonkontakte in der Zeit von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr abspielt.

Eine Betrachtung, die getrennt nach den beiden Telefonzentralen erfolgt, ergibt folgendes Bild:

1. Aha-Service (allgemein)

KW 17 bis KW 22 (23 Arbeitstage)

Anrufe in der Dienstzeit von 07:00 bis 16:30 Uhr: 18.510 (statistisches Mittel pro Tag = 805 Anrufe)

Anrufe nach 16:30 Uhr (bis zum Dienstbeginn am Folgetag): 573 (statistisches Mittel pro Arbeitstag = 25 Anrufe)

Über den aha-Service werden u.a. auch die Sperrmülltermine abgewickelt. Deshalb wird ein großer Anteil der vorgenannten Telefongespräche die Sperrmüllabfuhr betreffen. Da Sperrmülltermine aber auch online gebucht werden können, erfolgt unter der Rufnummer für diese Telefonzentrale außerhalb der Dienstzeiten eine Ansage, in der auf dieses Onlineangebot hingewiesen wird. Insofern ist davon auszugehen, dass ein Teil der nach Dienstschluss eingehenden Telefongespräche mit dem Hinweis auf unser Onlineangebot zufriedengestellt werden kann.

2. Neben der Telefonzentrale für den Service betreiben wir eine zweite Telefonzentrale mit einer gesonderten 0800er Nummer, die ausschließlich für alle Telefongespräche zur Gebührenveranlagung zuständig ist. Diese Telefonzentrale ist in allen Schreiben/Bescheiden usw. zur Gebührenveranlagung angegeben.

In einem Zeitraum von 32 Arbeitstagen wurden folgende Zahlen ermittelt:

Anrufe während der Dienstzeit: 44.419 (durchschnittliche Anzahl der Anrufe pro Tag = 1.388 Anrufe)

Anrufe außerhalb der Dienstzeit: 3.050 Anrufe (durchschnittliche Anzahl der Anrufe pro Arbeitstag = 95 Anrufe)

Vor dem Hintergrund der vorstehenden Zahlen ist zu erkennen, dass mit den vorhandenen Dienstzeiten eine bedarfsgerechte Lösung umgesetzt wurde. Indem in den „starken“ Zeiten eine maximale Besetzung unserer Telefonzentralen vorgehalten wird, ist die höchstmögliche Erreichbarkeit gewährleistet. Eine Verschiebung ohne zusätzlichen Personaleinsatz würde bedeuten, dass 2 Personen aus den stark frequentierten Zeiten abgezogen und am späten Nachmittag eingesetzt werden müssten (der Einsatz einer einzelnen Person ist aus Gründen des Arbeitsschutzes problematisch).

Es ist nicht davon auszugehen, dass sich die im Fall einer Umorganisation am Vormittag nicht angenommenen Anrufer am späten Nachmittag melden werden, weil die Telefonzentrale länger besetzt ist.

Aufgrund der obigen Ausführungen werden die bestehenden Dienstzeiten beibehalten und nicht in die frühen Abendstunden ausgeweitet.

18.62.10 / aha
Hannover / 28.05.2015