Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 20. Dezember 2000

Gründung eines Call-Centers bei den Bremer Entsorgungsbetrieben

Im November diesen Jahres hat die Geschäftsführung der Bremer Entsorgungsbetriebe beschlossen, dass die Kundenberatung, die im Zusammenhang mit der Gebührenerhebung notwendig ist, durch ein Call-Center abgewickelt werden soll. Begründet wurde dieser Schritt mit Kosteneinsparungen und der Notwendigkeit, für den Betrieb keine weiteren Personaleinstellungen vorzunehmen.

Wir fragen den Senat:

1. Wer wurde wie und wann über die Entscheidung der Gründung eines Call-Centers informiert, und welche Stellungnahmen/Beschlüsse wurden zu diesem Thema von wem abgegeben?
2. Wurde der Aufgabenbereich, für den das neue Call-Center zuständig sein soll, öffentlich ausgeschrieben, und wenn ja, wie viele Interessenten gab es? Wenn nein, warum nicht?
3. Wann wird das Call-Center die vertraglich vereinbarten Leistungen anbieten?
4. Welche Verzahnung ist zwischen den Dienstleistungen des Call-Centers und der übrigen Kundenberatung der BEB vorgesehen?
5. Wäre nach Ansicht des Senats auch eine befristete Beschäftigung der jetzigen Arbeitnehmer/-innen in diesem Aufgabenbereich möglich gewesen? War diese Möglichkeit u. a. Verhandlungsgegenstand mit dem Personalrat der BEB?
6. Welche Kostenkalkulationen wurden wem vorgelegt, aus denen hervorgeht, dass die Abwicklung durch ein Call-Center preiswerter wird? Welche finanziellen Effekte erwartet der Senat kurz-, mittel- und langfristig?
7. Soll die Anzahl der Kundenkontakte der BEB nach Ansicht des Senats ausgebaut oder unter finanziellen Gesichtspunkten eher zurückgefahren werden? Gibt es eine vertragliche Regelung mit dem Call-Center, wie viele Kundenanfragen in einem vorgegebenen Zeitraum abgewickelt werden müssen?

Dr. Karin Mathes,
Karoline Linnert und Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

D a z u

Antwort des Senats vom 30. Januar 2001

1. Wer wurde wie und wann über die Entscheidung der Gründung eines Call-Centers informiert, und welche Stellungnahmen/Beschlüsse wurden zu diesem Thema von wem abgegeben?

Entscheidungen über die Abwicklung der Aufgabe „telefonische Kundenberatung“ liegen in der Verantwortung der Betriebsleitung der Bremer Entsorgungsbetriebe. Nach eingehender Prüfung und sorgfältiger Abwägung aller relevanten Aspekte hat sich die Betriebsleitung der BEB entschlossen, die Dienstleistung „Betrieb des BEB-eigenen Inhouse-Call-Centers“ durch ein privates Unternehmen fortführen zu lassen. Es handelt sich dabei nicht um die Neugründung eines Call-Centers.

Der Senator für Bau und Umwelt wurde als zuständige Aufsichtsbehörde über die beabsichtigte Ausschreibung und Vergabe informiert und hat – nach eingehender Prüfung der ordnungsgemäßen und wirtschaftlichen Aufgabenerfüllung – dem Verfahren bzw. Vergabevorschlag der BEB am 4. August 2000 bzw. 30. Oktober 2000 zugestimmt.

2. Wurde der Aufgabenbereich, für den das neue Call-Center zuständig sein soll, öffentlich ausgeschrieben, und wenn ja, wie viele Interessenten gab es? Wenn nein, warum nicht?

Die Dienstleistung wurde entsprechend den einschlägigen Vergaberichtlinien europaweit ausgeschrieben. Es gab 16 Interessenten.

3. Wann wird das Call-Center die vertraglich vereinbarten Leistungen anbieten?

Der Betreiber des Inhouse-Call-Centers der BEB erbringt seine vertraglich vereinbarte Dienstleistung seit dem 1. Januar 2001.

4. Welche Verzahnung ist zwischen den Dienstleistungen des Call-Centers und der übrigen Kundenberatung der BEB vorgesehen?

Durch die vertragliche Gestaltung ist sichergestellt, dass die Bearbeitung der Kundenwünsche dem bisherigen Qualitätsstandard entsprechend durchgeführt wird. Sie erfolgt entsprechend der üblichen Organisationsform in vergleichbaren Dienstleistungsbereichen in einen so genannten first- und second-level, sowie in einem front-office und einem back-office.

5. Wäre nach Ansicht des Senats auch eine befristete Beschäftigung der jetzigen Arbeitnehmer/-innen in diesem Aufgabenbereich möglich gewesen? War diese Möglichkeit u. a. Verhandlungsgegenstand mit dem Personalrat der BEB?

Im Rahmen eines Arbeitnehmerüberlassungsvertrages mit einem Privatunternehmen waren den BEB zwölf Arbeitnehmer/-innen überlassen worden. Eine (Weiter-)Beschäftigung dieser Arbeitnehmer/-innen durch die BEB (als Arbeitgeber) war im Rahmen der gegebenen Aufgabenstellung nicht angezeigt. Der Abschluss des Vertrages mit dem privaten Call-Center war kein mitbestimmungspflichtiger Vorgang. Ungeachtet dessen hat der Personalrat diesbezüglich Gespräche mit der Betriebsleitung und der senatorischen Behörde geführt.

6. Welche Kostenkalkulationen wurden wem vorgelegt, aus denen hervorgeht, dass die Abwicklung durch ein Call-Center preiswerter wird? Welche finanziellen Effekte erwartet der Senat kurz-, mittel- und langfristig?

Die BEB-Betriebsleitung hat der Aufsichtsbehörde die zur Entscheidungsfindung maßgebliche Kostenkalkulation vorgelegt. Danach erweist sich die erfolgte Vergabe auf Dauer als die preiswerteste Lösung, und zwar wegen der erforderlichen Flexibilität, vor allem im personalwirtschaftlichen Bereich. Gegenüber dem Ansatz im Wirtschaftsplan 2001 entstehende Mehrkosten bei der telefonischen Beratung der BEB werden in einer Übergangszeit bis zur Erzielung direkter Einsparungen durch betriebliche Einsparungen an anderer Stelle kompensiert und mithin gebührenneutral dargestellt. Der Senat erwartet, dass sich keine negativen Auswirkungen auf die Abfallgebühren ergeben werden und die erhöhte Flexibilisierung mittel- und langfristig Einsparungen im Bereich der Kundenbetreuung ermöglicht.

7. Soll die Anzahl der Kundenkontakte der BEB nach Ansicht des Senats ausgebaut oder unter finanziellen Gesichtspunkten eher zurückgefahren werden?

Gibt es eine vertragliche Regelung mit dem Call-Center, wie viele Kundenanfragen in einem vorgegebenen Zeitraum abgewickelt werden müssen?

Im Interesse der Gebührenstabilität einerseits und der Kundenzufriedenheit andererseits besteht übergreifend das Ziel, Kundenkontakte effektiv und zielgerichtet zur Zufriedenheit aller zu bearbeiten. Im Rahmen dieses übergreifenden Zieles ist es Ziel der BEB, die Gesamtzahl der Kundenkontakte möglichst zu vermindern, ohne die Leistung für die Bremer Bürger zu verringern. Es gibt keine vertragliche Regelung mit dem Betreiber des Inhouse-Call-Centers der BEB hinsichtlich der Bearbeitung einer bestimmten Anzahl von Kundenanfragen in einem vorgegebenen Zeitraum.