



Auszug aus dem substanziellen Protokoll

3. Ratssitzung vom 18. Mai 2022

99. 2021/460
**Postulat der GLP-Fraktion vom 24.11.2021:
Stadtweite Zentralisierung sämtlicher Call Center-Funktionen in Form eines
First-Level-Supports bei einer Dienstabteilung**

Gemäss schriftlicher Mitteilung lehnt der Vorsteher des Departements der Industriellen Betriebe namens des Stadtrats die Entgegennahme des Postulats zur Prüfung ab.

Sven Sobernheim (GLP) begründet das Postulat (vergleiche Beschluss-Nr. 4650/2021): *In der Debatte über das Budget 2022 haben wir gelernt, dass sich der First-Level-Support des Zürcher Verkehrsverbunds und des Elektrizitätswerks (ewz) sehr gut ergänzen, da sie sich in den Spitzenzeiten ausgleichen können. Beim First-Level-Support geht es darum, kleine Anfragen und Aufgaben zu erledigen oder für den Second-Level-Support aufzubereiten. Einfach zu erledigende Aufgaben können auch gut zentralisiert werden, um Skaleneffekte nutzen zu können. Das hat die Stadt bereits beim «Scan-Center» gemacht. Dasselbe Prinzip soll auf den First-Level-Support angewandt werden. Für die Menschen, die bei der Stadt anrufen, spielt es keine Rolle, wo genau die Menschen im Call Center angestellt sind. Der Stadtrat ist gegen dieses Postulat – wahrscheinlich, weil jeder Stadtrat und jede Stadträtin meint, dass sein oder ihr Departement so einzigartig ist, dass der First-Level-Support nicht zentralisierbar ist. Ich habe ein Beispiel aus einer aktuellen Weisung zum Meldewesen: «Das Meldewesen hat sich, wie die gesamte Verwaltung, wegbewegt von der physischen Akten- und Datenverwaltung hin zur Verwendung effizienter elektronischer Systeme. Dies sowohl zu Gunsten der Abläufe in der Verwaltung als auch zu Gunsten der Kundinnen und Kunden.» Das heisst, dass es auch für die Menschen, die anrufen, von Vorteil wäre, wenn sie beispielsweise für einen Heimatausweis nicht mehr beim Stadthaus anrufen müssten. Mit unserem Postulat würde ein möglichst direkter, gut erreichbarer und kosteneffizienter Service ermöglicht. Sie sollten es nur ablehnen, wenn Sie meinen, dass ein Anruf beim Einwohneramt in jedem Fall völlig anders aussieht als beim ewz.*

Namens des Stadtrats nimmt der Vorsteher des Departements der Industriellen Betriebe Stellung.

STR Michael Baumer: *044 412 11 11. Das ist die Nummer der Stadt, von der aus jeder und jede an den richtigen Auskunftsort verwiesen wird. Das ist bereits die erfüllte Forderung des Postulats. Aber es gibt auch andere Argumente gegen diese Vorlage. Es gibt zwischen den einzelnen Auskunftsstellen keine Gemeinsamkeiten ausser der Tatsache, dass jemand die Anrufe beantwortet. Die Stadt hat verschiedene Betriebe mit verschiedenen Aufgaben, das lässt sich nicht ändern. Das heisst nicht, dass keine Synergien genutzt werden. Wo es Sinn macht, nutzen wir durchaus Synergien, wie beispielsweise in*



meinem Departement – deshalb wurde ja dieses Postulat eingereicht. Eine Zusammenlegung war aber nicht so einfach: Leute mussten ausgebildet, Systeme verknüpft und Fragestellungen gelernt werden. Wenn die Leute im Call Center am Schluss keine Ahnung haben, was die Antwort auf eine Frage ist, dann nützt jeder First-Level-Support nichts. Synergien sollen genutzt werden, wo sie anfallen. Das passiert bereits. Aber man kann das nicht ad absurdum führen: Nur weil viele Leute in der Stadt mit dem Tram fahren, heisst das nicht, dass alle mit demselben Tram fahren können. Das wäre in der Umsetzung effizienter, aber nicht sinnvoll. Diese Zusammenlegung macht nur Sinn, wenn First-Level-Support nur bedeutet, dass jemand ein Telefonat entgegennimmt – dann gibt es diese Lösung bereits. Dieses Postulat führt nur zu grossem Aufwand und zu langen Wartezeiten bei Anrufen im Call Center.

Weitere Wortmeldungen:

Roger Bartholdi (SVP): *Die SVP lehnt dieses Postulat ab. Es gibt bereits eine zentrale Telefonnummer, auch wenn die nicht alles abdeckt, was im Postulat gefordert wird. Gefordert wird ein zentraler First-Level-Support, der 80 Prozent aller Anfragen beantworten können soll. Das geht über den heutigen Service der zentralen Nummer hinaus. In einem Call Center wie jenem, das gefordert wird, entstehen oft lange Wartezeiten; teilweise muss die Wartezeit sogar bezahlt werden. Oft kann man dann anwählen, zu welcher Abteilung man möchte – das dürfte bei 50 Dienstabteilungen schwierig werden. Wir könnten den Vorstoss annehmen, das wird aber nicht viel ändern. Man könnte die zentrale Nummer vielleicht besser vermarkten, viel ändern würde sich aber nicht. Es entsteht Mehraufwand für die Stadt, weil keine Stellen eingespart werden können, wie es sich die Postulanten vielleicht vorstellen. Auch die Anrufer hätten einen Nachteil, weil sie nach einem Anruf keine Antwort hätten. Dieses Postulat ist kontraproduktiv.*

Andreas Kirstein (AL): *Ich war sehr gespannt auf die Beispiele, die Sven Sobernheim (GLP) hätte präsentieren können. Leider hat mich keines überzeugt. Überzeugt haben mich vielmehr die treffenden Beispiele von STR Michael Baumer. Das Schlüsselwort kam aber von Roger Bartholdi (SVP): Die Erstlösungsrate; sie ist eines der wichtigsten Kriterien. In einem Call Center sollte die Erstlösungsrate mindestens 20 Prozent betragen. Dies dürfte im vorliegenden Fall schwierig sein. In einer zu grossen Anzahl von Fällen werden Anrufe nur weitergeleitet werden können, wodurch wieder eine Abhängigkeit von den nächsten Levels des Supports entsteht. Das überzeugt die AL nicht.*

Walter Anken (SVP): *Zentralisierung klingt immer gut. Allerdings sind die unterschiedlichen Anlaufstellen der Stadt sehr unterschiedlich, deshalb müssten die Leute im Call Center für alle Themenbereiche ausgebildet werden. Die Zentralisierung würde nur zu hohen Umzugs- und Ausbildungskosten führen. Die Sub-Organisationen sind gut so, wie sie sind, schliesslich sind selbst die Leute damit zufrieden.*

Sven Sobernheim (GLP): *Roger Bartholdi (SVP), du nervst dich über Warteschleifen? Ich fände es super, wenn ich beispielsweise beim Amt für Baubewilligungen ausserhalb der Öffnungszeiten in einer Warteschleife landen würde. Dort gibt es das nicht, sondern nur ein Tonband, das auf die Öffnungszeiten verweist. Es geht nicht darum, dass immer*



3 / 3

alles erreichbar sein soll. Aber Leute warten teilweise mehrere Tage darauf, jemanden zu erreichen, auch wenn sie nur eine einfache Frage haben, die beim First-Level-Support gelöst werden könnte. Wenn diese Zentralisierung im Departement für Industrielle Betriebe möglich ist, warum dann nicht gleich für alle Departemente? Mich irritiert, wenn ein Stadtrat sagt, dass die verschiedenen Stellen der Stadt so unterschiedlich seien. Wir sind doch eine Stadt.

Benedikt Gerth (Die Mitte): *Wir unterstützen das Postulat. Uns ist es aber wichtig, den Leuten einen Mehrwert zu bringen. Eine alleinige Triage ist kein Mehrwert. Wenn, dann wäre eine erste Unterstützung und häufige Erreichbarkeit notwendig. Langfristig kann eine Zentralisierung einen Nutzen bringen, sie muss aber gut überlegt sein.*

Das Postulat wird mit 58 gegen 59 Stimmen (bei 0 Enthaltungen) abgelehnt.

Mitteilung an den Stadtrat

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat