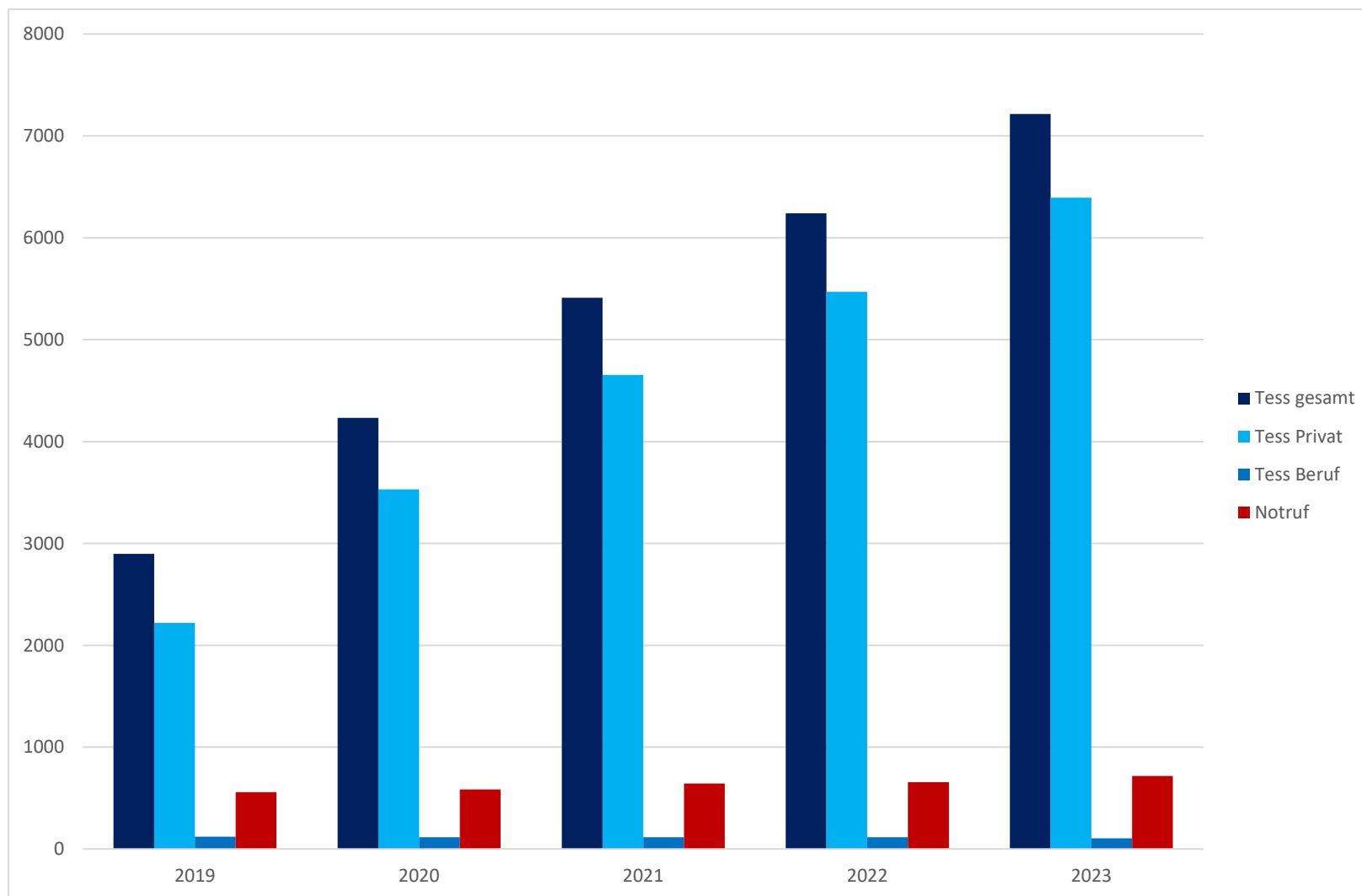


Anlage 1

Entwicklung der Kundenzahlen von 2019 bis 2023

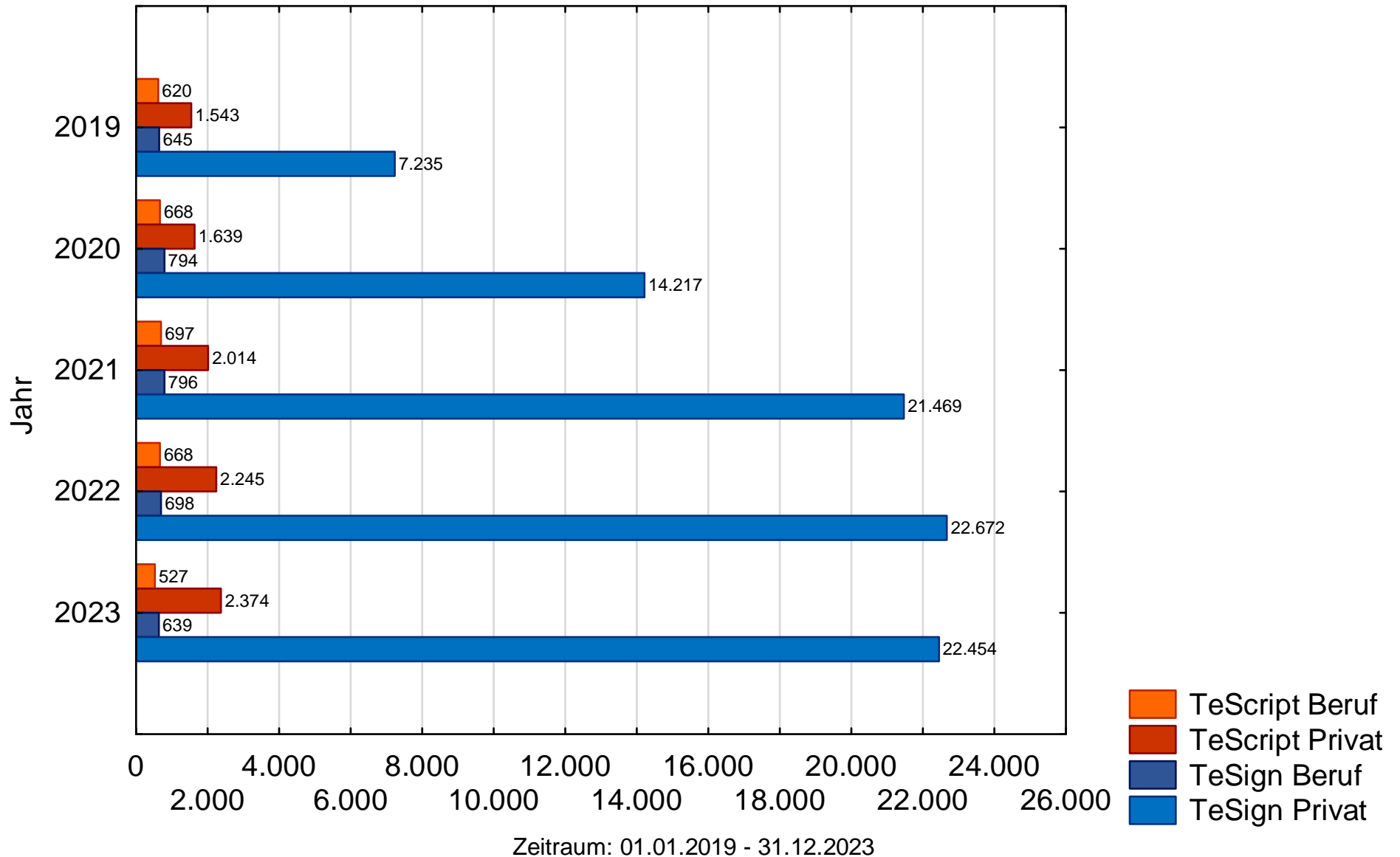
	2019	2020	2021	2022	2023
Tess gesamt	2896	4231	5412	6241	7214
Tess Privat	2218	3531	4654	5469	6393
Tess Beruf	120	115	115	115	105
Notruf	558	585	643	657	716



Tess - Relay-Dienste GmbH

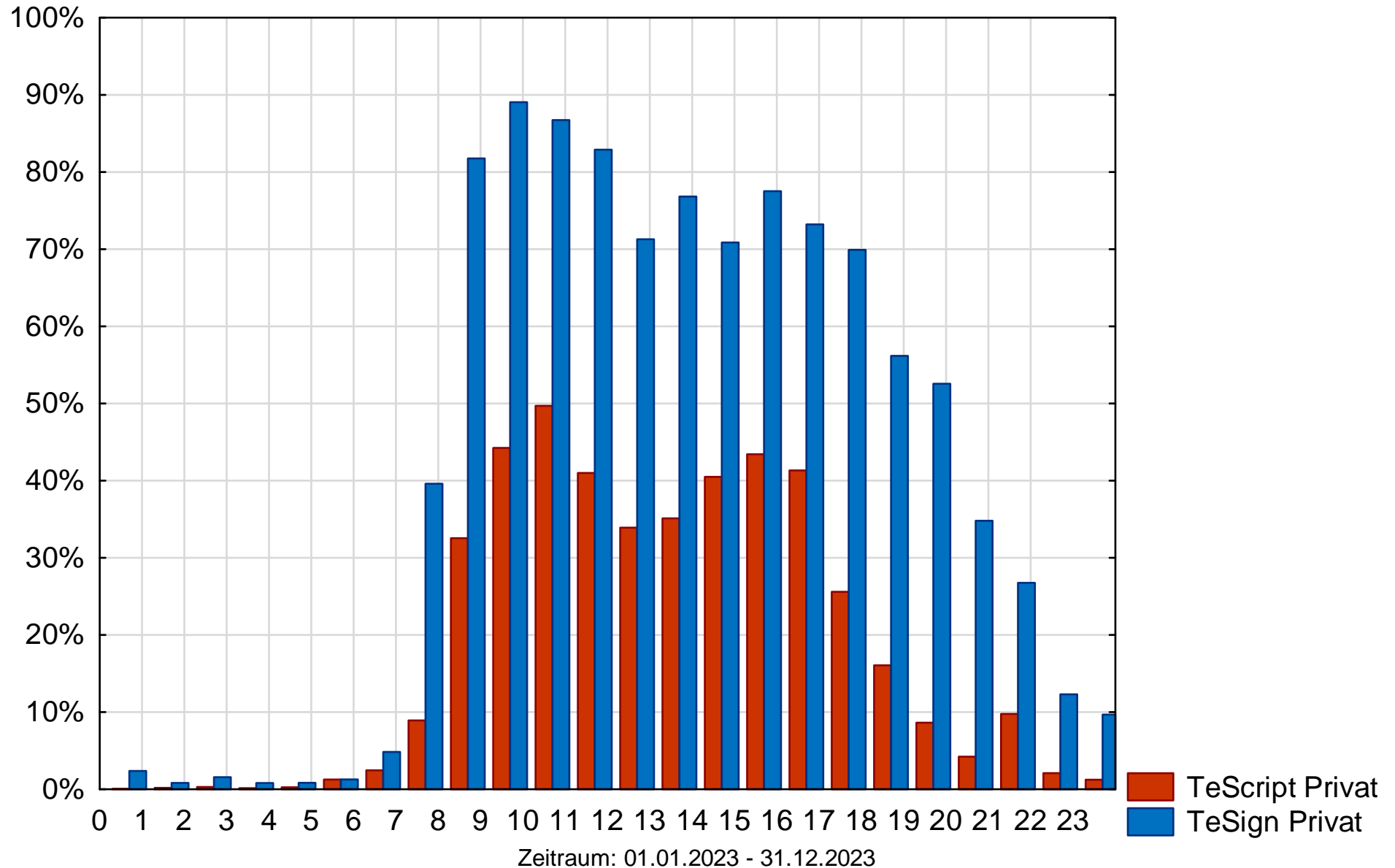


Gesprächszeiten gesamt in Stunden



Tess - Relay-Dienste GmbH

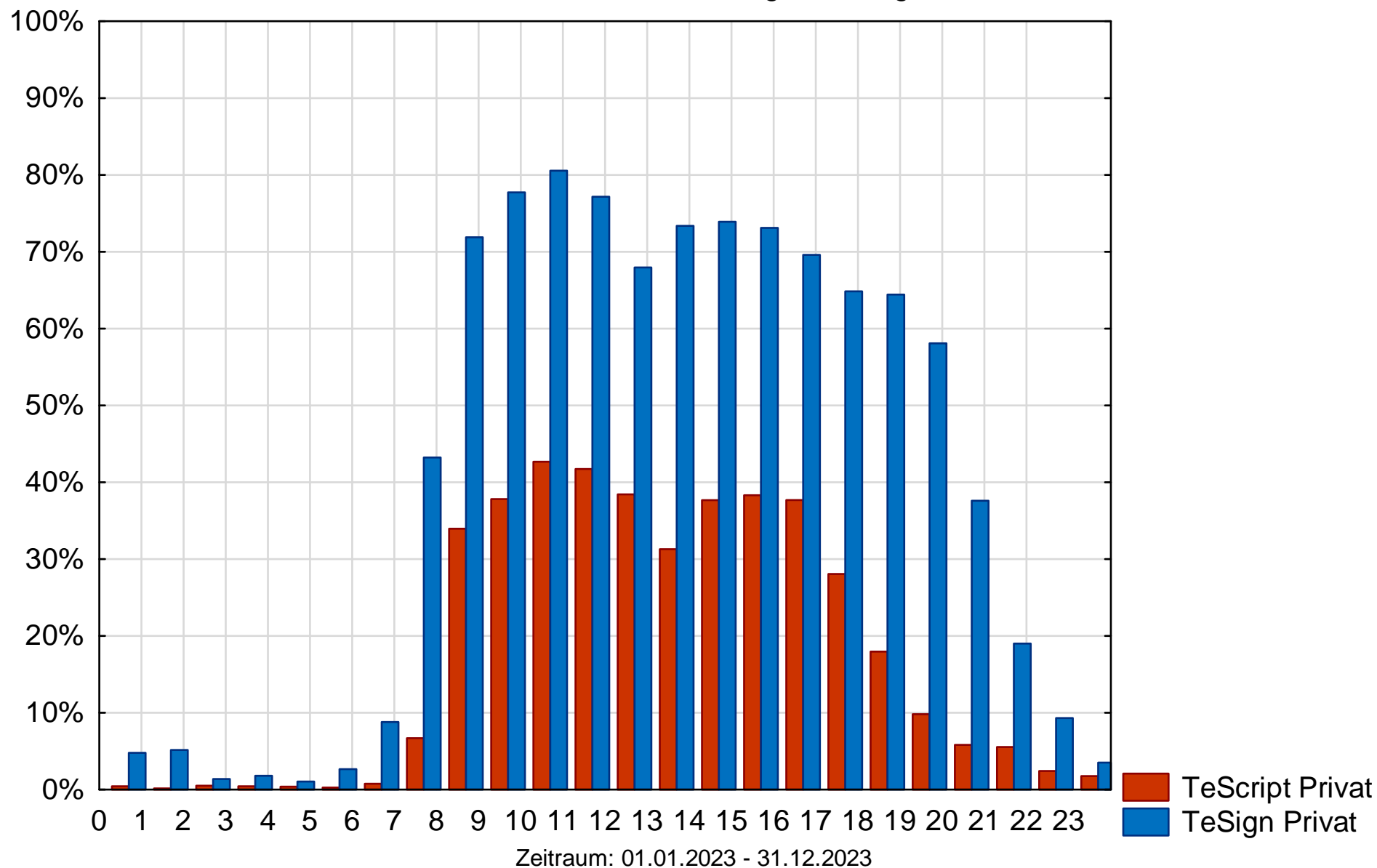
Dolmetscherauslastung: Montag



Tess - Relay-Dienste GmbH

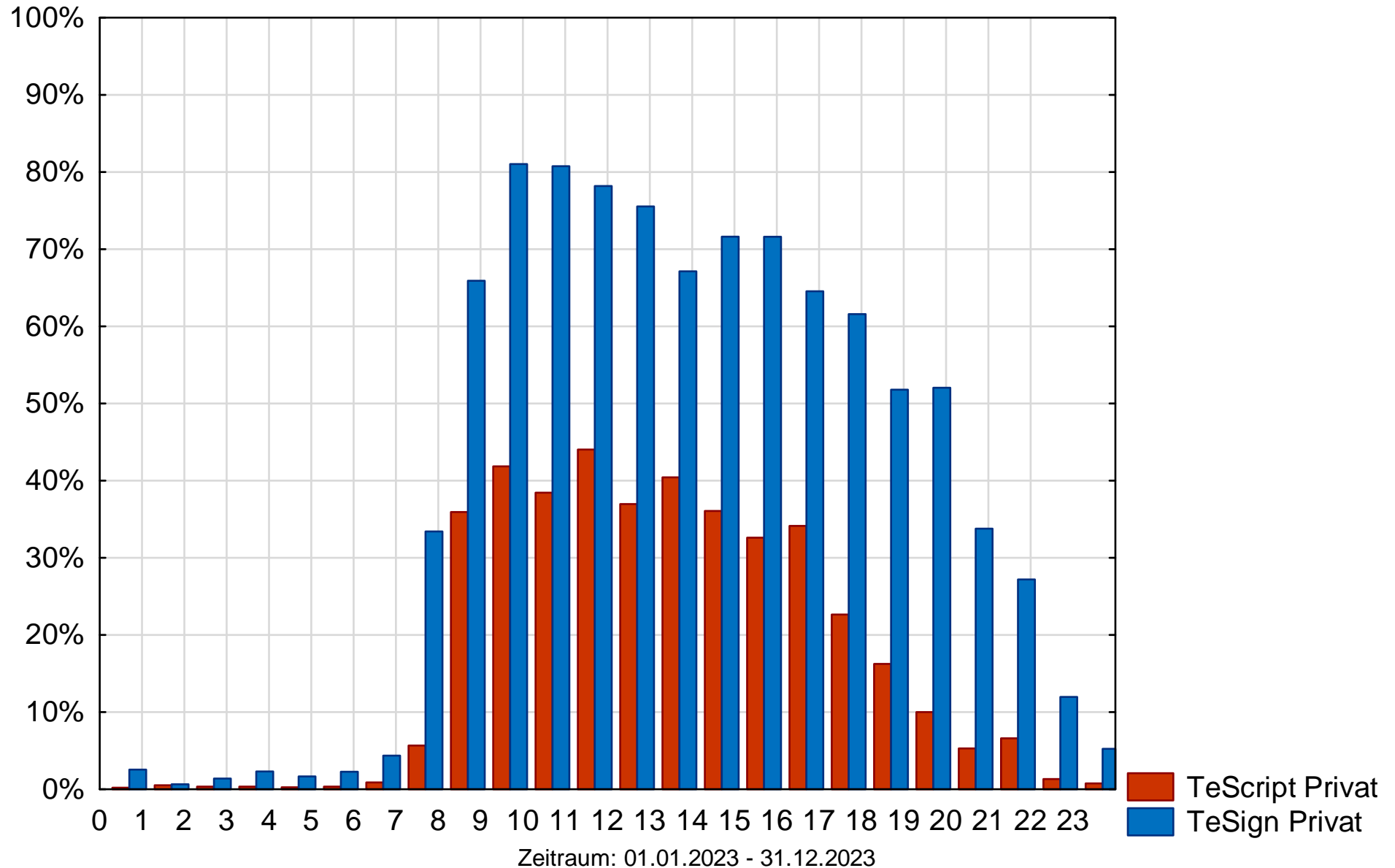


Dolmetscherauslastung: Dienstag



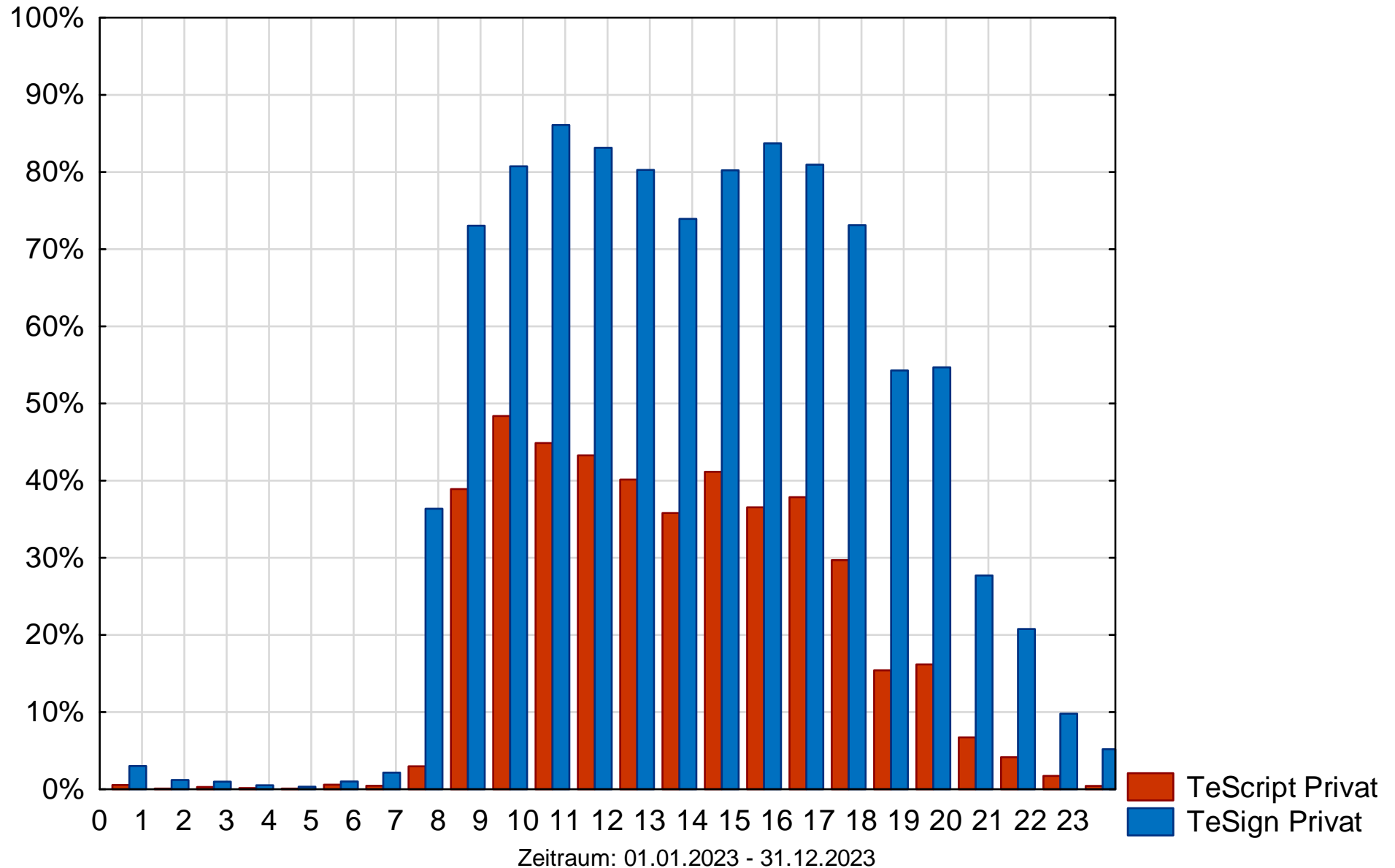
Tess - Relay-Dienste GmbH

Dolmetscherauslastung: Mittwoch



Tess - Relay-Dienste GmbH

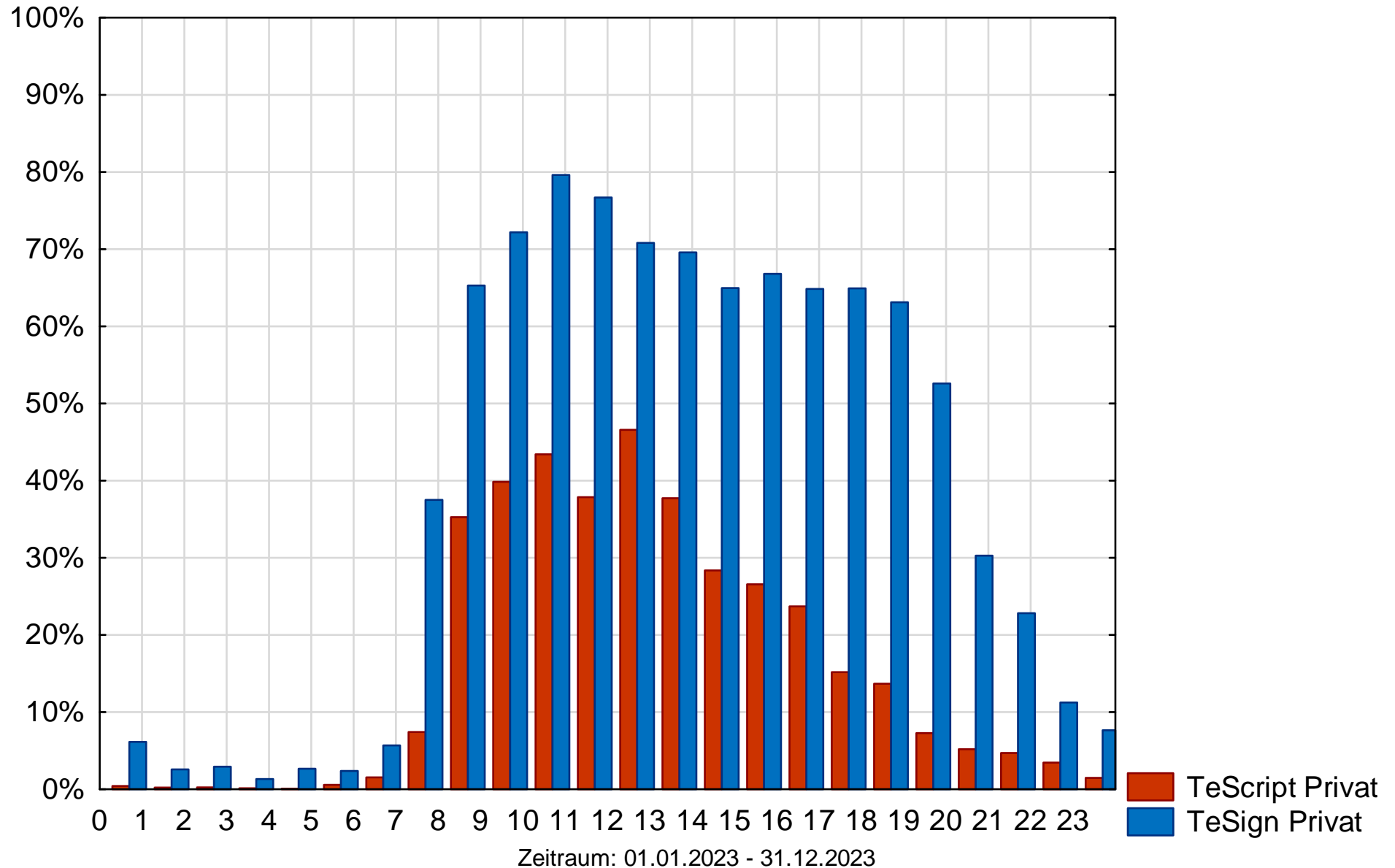
Dolmetscherauslastung: Donnerstag



Tess - Relay-Dienste GmbH

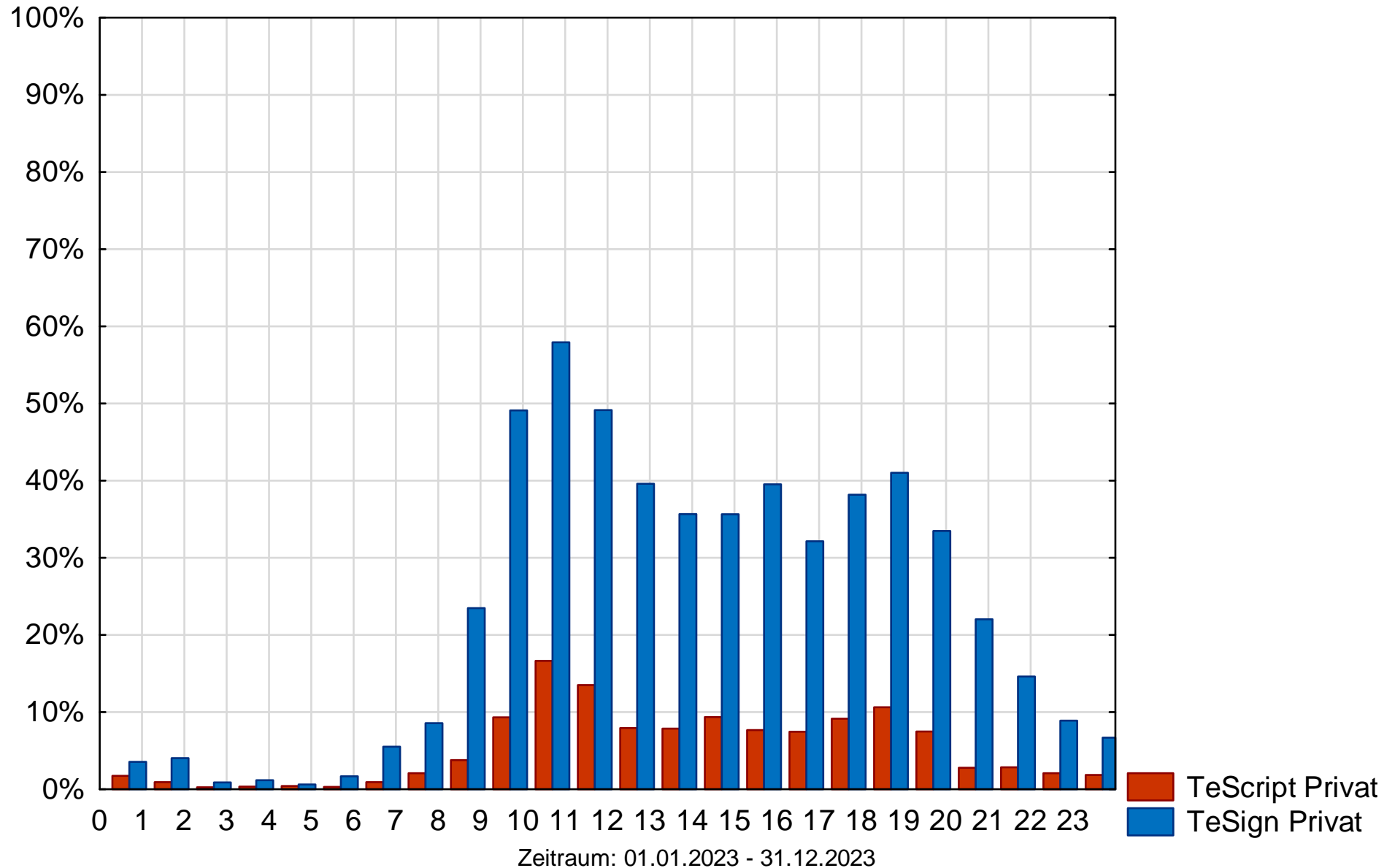


Dolmetscherauslastung: Freitag



Tess - Relay-Dienste GmbH

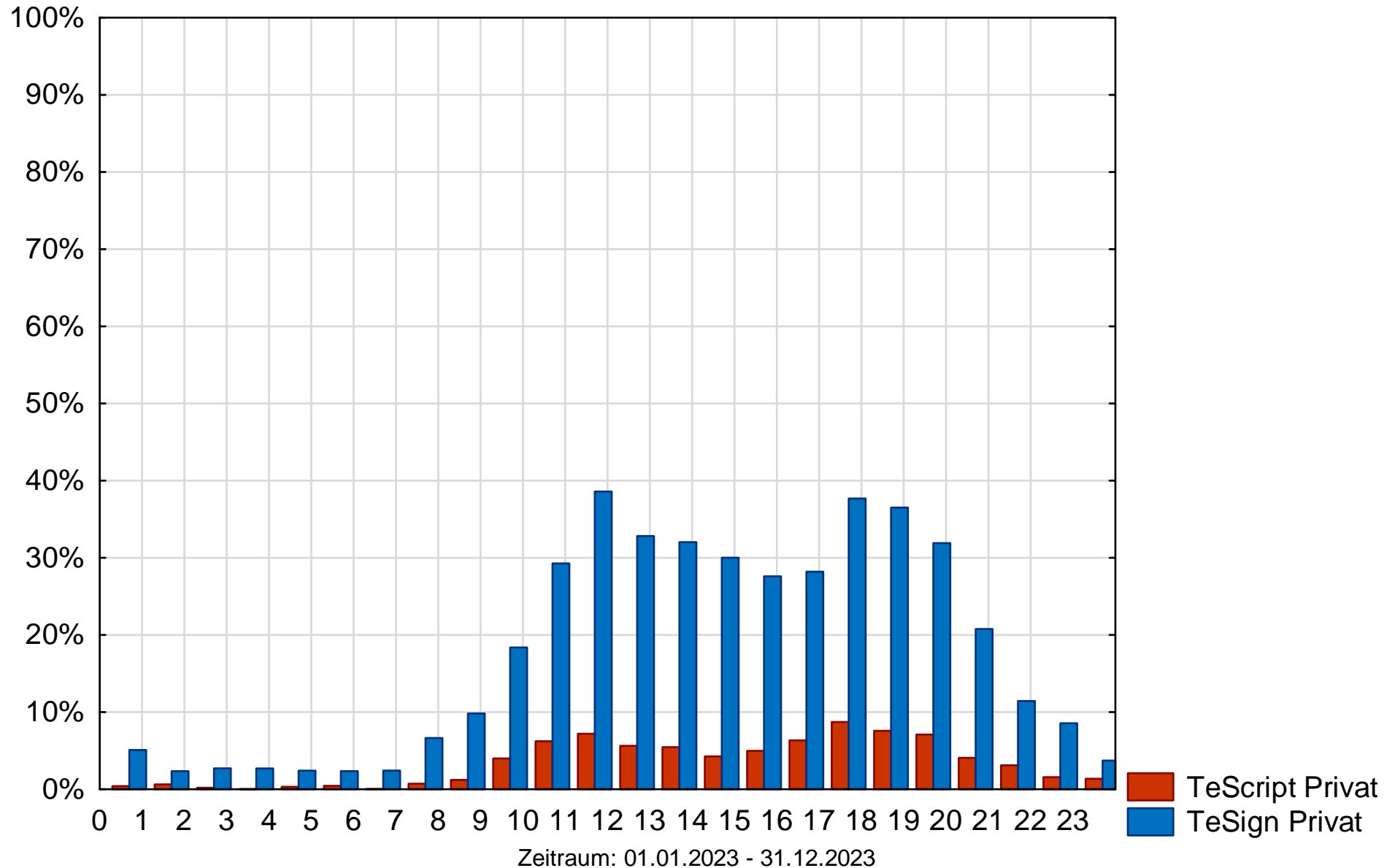
Dolmetscherauslastung: Samstag



Tess - Relay-Dienste GmbH

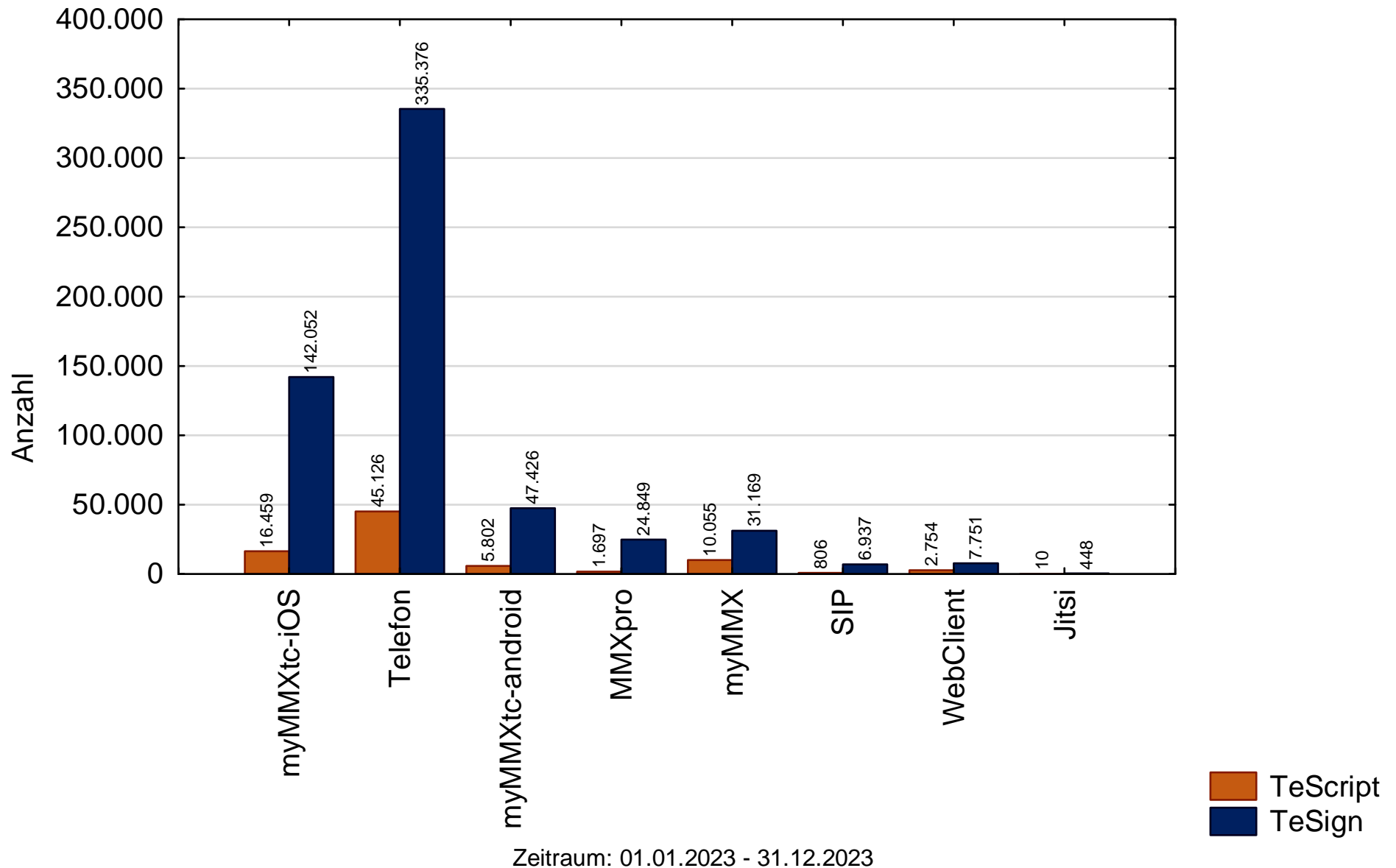


Dolmetscherauslastung: Sonntag



Tess - Relay-Dienste GmbH

Anzahl Gespräche pro Gesprächstyp



Nur Grundversorgung (30 Minuten/Monat) / 60 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden

		2024	2025		2026		2027		2028	
			Prognose		Prognose		Prognose		Prognose	
		Startwerte	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	60 Min/Monat/pro aktivem Kunden	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	60 Min/Monat/akt. Kunde	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	60 Min/Monat/akt. Kunde	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	60 Min/Monat/akt. Kunde
1.1	Kundenzahl gesamt (incl. Notrufkunden) Entwicklung Notrufkunden: 2025: 800 2027: 900 2026: 850 2028: 950	8.230	9.360	9.360	10.490	10.490	11.620	11.620	12.750	12.750
1.2	Kundenzahl gesamt (ohne Notrufkunden) jährlich angenommener Kundenzuwachs: 1.080 (90 Kunden monatlich)	7.480	8.560	8.560	9.640	9.640	10.720	10.720	11.800	11.800
2	Aktive Kunden 2025 - 2028: 45 %		3.852	3.852	4.338	4.338	4.824	4.824	5.310	5.310
3	Jährliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden Kostenl. Grundversorgung: 30Min/Monat 60 Min/Monat		360	720	360	720	360	720	360	720
4	Gesprächsminuten gesamt/Jahr		1.386.720	2.773.440	1.561.680	3.123.360	1.736.640	3.473.280	1.911.600	3.823.200
5	Auslastung pro Dolmetscherstunde		60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
6	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Kernzeit"/Stunden		741	1482	834	1668	928	1855	1021	2042
7	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Nebenzeit"/Stunden		168	168	168	168	168	168	168	168
8	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten gesamt/Stunden		909	1650	1002	1836	1096	2023	1189	2210
9	Jährliche Dolmetscherkapazitäten/ Stunden		47.268	85.800	52.104	95.472	56.992	105.196	61.828	114.920

Erläuterungen:

- 1.1 Die Prognose der Kundenentwicklung bezieht sich auf Nutzer der privaten Dolmetschdienste sowie auf Notrufrkunden. Nicht einbezogen in der Prognose sind Kunden der beruflichen Dolmetschdienste TeSign und TeScript.
- 1.2 Notrufrkunden nutzen den Dienst nicht regelmäßig und werden daher bei der Ermittlung der notwendigen Dolmetscherkapazitäten nicht berücksichtigt. Deshalb wird unter 1.2 die Kundenzahl ohne Notrufrkunden angegeben. Die vermutete Entwicklung der Kundenzahlen pro Jahr geht von einem Kundenzuwachs von 1.080 aus.
- 2 Nicht alle angemeldeten Kunden nutzen die Dolmetschdienste regelmäßig. Im Jahr 2022 haben durchschnittlich 48% der Kunden den Dienst TeSign Privat aktiv genutzt. Dieser Wert sank im Jahr 2023 auf durchschnittlich 44 % der aktiven Kunden.
Ab 2025 wird davon ausgegangen, dass 45 % der aktiven Kunden den Dienst TeSign Privat nutzen.
In der Prognose der aktiven Kunden werden ausschließlich Nutzer des Dolmetschdienstes TeSign Privat berücksichtigt.
- 3 In dieser Prognose sind zwei Szenarien berücksichtigt.
 1. Kostenlose Grundversorgung: aktive Kunden telefonieren 30 Minuten monatlich. Dieses Szenario stellt die für eine Abdeckung der kostenlosen Grundversorgung notwendigen Dolmetscherkapazitäten dar (Mindestversorgung).
 2. Aktive Kunden telefonieren über die kostenlose Grundversorgung hinaus. Hier wird davon ausgegangen, dass jeder aktive Kunde im Jahresdurchschnitt 720 Minuten über den Dolmetschdienst TeSign Privat telefonieren wird (Maximalversorgung). Die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden lag im Jahr 2023 bei durchschnittlich 48 Minuten. Es wird davon ausgegangen, dass sich dieser Wert im Jahr 2024 auf bis zu 55 Minuten pro aktivem Kunden und ab 2025 auf bis zu 60 Minuten steigern wird.
- 4 Aus der Anzahl der prognostizierten aktiven Kunden sowie des jährlichen Gesprächsbedarf pro aktivem Kunden werden die zu erwartenden Gesprächsminuten im Dolmetschdienst TeSign Privat für das jeweilige Jahr ermittelt.
- 5, 6 Die notwendigen **wöchentlichen** Dolmetscherkapazitäten errechnen sich aus den prognostizierten jährlichen Gesprächsminuten (4) sowie der angenommenen durchschnittlichen prozentualen Auslastung des Dolmetschdienstes (5). Ab 2023 wird davon ausgegangen, dass die für die Abdeckung der jährlichen Gesprächsminuten (4) erforderlichen Dolmetscherkapazitäten mit einem Wert von 60 % pro Stunde ausgelastet sind. Bei diesem Wert findet u.a. der Pausenanspruch der Dolmetscher Berücksichtigung: Pro Stunde haben Dolmetscher einen Pausenanspruch von 20 Minuten. Eine Dolmetscherstunde kann also mit maximal 66,66 % oder 40 Minuten ausgelastet werden.
Das bisherige Telefonverhalten der Kunden hat gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Zeit von 08 - 18 Uhr durchgeführt wird. Die Auslastung des Dolmetschdienstes und demzufolge die Telefonate sind am Wochenende nach wie vor erheblich geringer. Es ist jedoch zu beobachten, dass die Anzahl der Gespräche und damit die Auslastung an den Wochenenden ansteigt.
Um das erwartete Telefonaufkommen in den Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, sollen die ermittelten notwendigen Dolmetscherkapazitäten zu sogenannten "Kernzeiten" zur Verfügung gestellt werden. Ab 2023 wird diese Kernzeit auf den Zeitraum Montag - Sonntag von 08 - 20 Uhr festgelegt. Berücksichtigt werden alle in dieser Zeit bereitgestellten Dolmetscherkapazitäten.
- 7 Zusätzlich zu den in den Kernzeiten benötigten Dolmetscherstunden müssen in der Zeit von 20 - 08 Uhr weitere Dolmetscherkapazitäten zur Verfügung gestellt werden. Bei der Ermittlung der Kapazitäten wird berücksichtigt, dass mit dem Beginn eines 24/7 Dienstes eine grundsätzliche 2-leitige Besetzung der Dolmetschdienste zu allen Zeiten vorgenommen werden soll.

Anlage 5.2

Tess - Relay-Dienste - Dienst TeSign Privat Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten für 2025 - 2028

Nur Grundversorgung (30 Minuten/Monat) / 60 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden

Ermittlung erforderliche Dolmetscherkapazitäten für "Nebenzeiten" pro Woche:

Tage	Zeitraum	Leitungen	Stunden	Summe	Tage	Summe
Montag - Freitag:	20 - 00	2	4	8	5	40
Montag - Freitag:	00 - 08	2	8	16	5	80
Samstag - Sonntag:	20 - 00	2	4	8	2	16
Samstag - Sonntag:	00 - 08	2	8	16	2	32
					Gesamt:	168

8, 9 Die Dolmetscherkapazitäten werden wie folgt prognostiziert:

Nur kostenlose Grundversorgung (30 Minuten monatlich pro aktivem Kunden)				
Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2025	741	168	909	47.268
2026	834	168	1.002	52.104
2027	928	168	1.096	56.992
2028	1.021	168	1.189	61.828

60 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden				
Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2025	1.482	168	1.650	85.800
2026	1.668	168	1.836	95.472
2027	1.855	168	2.023	105.196
2028	2.042	168	2.210	114.920

Montag	8-8.30	8.30-9	9-10	10-11	11-12	12-12.30	12.30-13	13-13.30	13.30-14	14-15	15-15.30	15.30-16	16-17	17-18	Std.
1. Leitung															9
2. Leitung															8
3. Leitung															4,5
4. Leitung															4
5. Leitung															8
6. Leitung															5,5
7. Leitung															5
8. Leitung															5
9. Leitung															6
															55
Dienstag	8-8.30	8.30-9	9-10	10-11	11-12	12-12.30	12.30-13	13-13.30	13.30-14	14-15	15-15.30	15.30-16	16-17	17-18	
1. Leitung															9
2. Leitung															8
3. Leitung															4,5
4. Leitung															4
5. Leitung															8
6. Leitung															5,5
7. Leitung															5
8. Leitung															5
9. Leitung															6
															55
Mittwoch	8-8.30	8.30-9	9-10	10-11	11-12	12-12.30	12.30-13	13-13.30	13.30-14	14-15	15-15.30	15.30-16	16-17	17-18	
1. Leitung															9
2. Leitung															8
3. Leitung															4,5
4. Leitung															4
5. Leitung															8
6. Leitung															5,5
7. Leitung															5
8. Leitung															5
															49

Tess - Relay-Dienste - Besetzung beruflicher Dienst Stand 01.01.2024

Donnerstag	8-8.30	8.30-9	9-10	10-11	11-12	12-12.30	12.30-13	13-13.30	13.30-14	14-15	15-15.30	15.30-16	16-17	17-18	Std.
1. Leitung															9
2. Leitung															8
3. Leitung															4,5
4. Leitung															4
5. Leitung															8
6. Leitung															5,5
7. Leitung															5
8. Leitung															5
															49
Freitag	8-8.30	8.30-9	9-10	10-11	11-12	12-12.30	12.30-13	13-13.30	13.30-14	14-15	15-15.30	15.30-16	16-17	17-18	
1. Leitung															8,5
2. Leitung															8
3. Leitung															5
4. Leitung															4
5. Leitung															4,5
6. Leitung															5
7. Leitung															4
8. Leitung															3
															42
															250

Nur Grundversorgung (30 Minuten/Monat) / 40 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden

		2024	2025		2026		2027		2028	
			Prognose		Prognose		Prognose		Prognose	
		Startwerte	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	40 Min/Monat/pro aktivem Kunden	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	40 Min/Monat/pro aktivem Kunden	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	40 Min/Monat/pro aktivem Kunden	Grundversorgung 30 Min/Monat/pro aktivem Kunden	40 Min/Monat/pro aktivem Kunden
1.1	Kundenzahl gesamt (incl. Notrufkunden) Entwicklung Notrufkunden: 2025: 800 2027: 900 2026: 850 2028: 950	8.230	9.360	9.360	10.490	10.490	11.620	11.620	12.750	12.750
1.2	Kundenzahl gesamt (ohne Notrufkunden) jährlich angenommener Kundenzuwachs: 1.080 (90 Kunden monatlich)	7.480	8.560	8.560	9.640	9.640	10.720	10.720	11.800	11.800
2	Aktive Kunden 2025 - 2026: 10 % 2027 - 2028: 9 %		856	856	964	964	965	965	1.062	1.062
3	Jährliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden Kostenl. Grundversorgung: 30Min/Monat 40 Min/Monat		360	480	360	480	360	480	360	480
4	Gesprächsminuten gesamt/Jahr		308.160	410.880	347.040	462.720	347.400	463.200	382.320	509.760
5	Auslastung pro Dolmetscherstunde		60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
6	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Kernzeit"/Stunden		165	219	185	247	186	247	204	272
7	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Nebenzeit"/Stunden		236	236	236	236	236	236	236	236
8	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten gesamt/Stunden		401	455	421	483	422	483	440	508
9	Jährliche Dolmetscherkapazitäten/ Stunden		20.852	23.660	21.892	25.116	21.944	25.116	22.880	26.416

Erläuterungen:

- 1.1 Die Prognose der Kundenentwicklung bezieht sich auf Nutzer der privaten Dolmetschdienste sowie auf Notrufrkunden. Nicht einbezogen in der Prognose sind Kunden der beruflichen Dolmetschdienste TeSign und TeScript.
- 1.2 Notrufrkunden nutzen den Dienst nicht regelmäßig und werden daher bei der Ermittlung der notwendigen Dolmetscherkapazitäten nicht berücksichtigt. Deshalb wird unter 1.2 die Kundenzahl ohne Notrufrkunden angegeben. Die vermutete Entwicklung der Kundenzahlen pro Jahr geht von einem Kundenzuwachs von 1.080 aus.
- 2 Nicht alle angemeldeten Kunden nutzen die Dolmetschdienste regelmäßig. Im Jahr 2022 haben durchschnittlich 10,3 % der Kunden die Dienste TeScript Privat und TeScript Beruf aktiv genutzt. Dieser Wert sank im Jahr 2023 auf durchschnittlich 9,4 % der aktiven Kunden.
Ab 2025 wird davon ausgegangen, dass 10 % der aktiven Kunden die Dienste TeScript Privat und TeScript Beruf nutzen und dieser Wert ab 2027 auf 9 % sinkt. Der Kundenzuwachs wirkt sich stärker auf aktive Nutzer des Dienstes TeSign Privat aus. Deshalb ist die Zahl der aktiven Kunden der Dienste TeScript Privat und TeScript Beruf rückläufig im Verhältnis zur wachsenden Kundenzahl.
- 3 In dieser Prognose sind zwei Szenarien berücksichtigt.
 1. Kostenlose Grundversorgung: aktive Kunden telefonieren 30 Minuten monatlich. Dieses Szenario stellt die für eine Abdeckung der kostenlosen Grundversorgung notwendigen Dolmetscherkapazitäten dar (Mindestversorgung).
 2. Aktive Kunden telefonieren über die kostenlose Grundversorgung hinaus. Hier wird davon ausgegangen, dass jeder aktive Kunde im Jahresdurchschnitt 480 Minuten über die Dolmetschdienste TeScript Privat und TeScript Beruf telefonieren wird. Die monatliche Gesprächszeit von 40 Minuten pro aktivem Kunden wurde aufgrund der aktuellen Entwicklung dieses Wertes ermittelt. Im Jahr 2023 lag die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden bei Werten zwischen 30 und 35 Minuten (Maximalversorgung). Es wird davon ausgegangen, dass sich dieser Wert im Jahr 2024 auf 40 Minuten pro aktivem Kunden steigern wird.
- 4 Aus der Anzahl der prognostizierten aktiven Kunden sowie des jährlichen Gesprächsbedarf pro aktivem Kunden werden die zu erwartenden Gesprächsminuten in den Dolmetschdiensten TeScript Privat und TeScript Beruf für das jeweilige Jahr ermittelt.
- 5, 6 Die notwendigen **wöchentlichen** Dolmetscherkapazitäten errechnen sich aus den prognostizierten jährlichen Gesprächsminuten (4) sowie der angenommenen durchschnittlichen prozentualen Auslastung des Dolmetschdienstes (5). Ab 2023 wird davon ausgegangen, dass die für die Abdeckung der jährlichen Gesprächsminuten (4) erforderlichen Dolmetscherkapazitäten mit einem Wert von 60 % pro Stunde ausgelastet sind. Bei diesem Wert findet u.a. der Pausenanspruch der Dolmetscher Berücksichtigung: Pro Stunde haben Dolmetscher einen Pausenanspruch von 20 Minuten. Eine Dolmetscherstunde kann also mit maximal 66,66 % oder 40 Minuten ausgelastet werden.
Das bisherige Telefonverhalten der Kunden hat gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Zeit von 08 - 18 Uhr durchgeführt wird. Die Auslastung des Dolmetschdienstes und demzufolge die Telefonate sind am Wochenende nach wie vor erheblich geringer.
Um das erwartete Telefonaufkommen in den Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, sollen die ermittelten notwendigen Dolmetscherkapazitäten zu sogenannten "Kernzeiten" zur Verfügung gestellt werden. Ab 2023 wird diese Kernzeit auf den Zeitraum Montag - **Freitag** von 08 - 18 Uhr festgelegt. Berücksichtigt werden alle in dieser Zeit bereitgestellten Dolmetscherkapazitäten.
- 7 Zusätzlich zu den in den Kernzeiten benötigten Dolmetscherstunden müssen in der Zeit von 18 - 08 Uhr sowie am Samstag und Sonntag weitere Dolmetscherkapazitäten zur Verfügung gestellt werden. Bei der Ermittlung der Kapazitäten wird berücksichtigt, dass mit dem Beginn eines 24/7 Dienstes eine grundsätzliche 2-leitige Besetzung der Dolmetschdienste zu allen Zeiten vorgenommen werden soll.

Anlage 7.2

Tess - Relay-Dienste - Dienst TeScript

Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten für 2025 - 2028

Nur Grundversorgung (30 Minuten/Monat) / 40 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden

Ermittlung erforderliche Dolmetscherkapazitäten für "Nebenzeiten" pro Woche:

Tage	Zeitraum	Leitungen	Stunden	Summe	Tage	Summe
Montag - Freitag:	18 - 00	2	6	12	5	60
Montag - Freitag:	00 - 08	2	8	16	5	80
Samstag - Sonntag	00 - 24	2	24	48	2	96
					Gesamt:	236

8, 9 Die Dolmetscherkapazitäten werden wie folgt prognostiziert:

Nur kostenlose Grundversorgung (30 Minuten monatlich pro aktivem Kunden)				
Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2025	165	236	401	20.852
2026	185	236	421	21.892
2027	186	236	422	21.944
2028	204	236	440	22.880

40 Minuten Gesprächszeit monatlich pro aktivem Kunden				
Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2025	219	236	455	23.660
2026	247	236	483	25.116
2027	247	236	483	25.116
2028	272	236	508	26.416