

Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

Betreff

**Projekt D115 - Einheitliche Behördennummer
hier: Abschluss von öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen für die Dauer des
Pilotbetriebes mit den Verbundpartnern in der Region**

Beschlussorgan

Rat

Beratungsfolge	Abstimmungsergebnis							
	Gremium	Datum/ Top	zugestimmt Änderungen s. Anlage Nr.	abge- lehnt	zu- rück- ge- stellt	verwiesen in	ein- stim- mig	mehr- heitlich gegen
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	02.02.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	09.02.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Rat	10.02.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative

Der Rat der Stadt Köln stimmt dem Abschluss der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit jedem Verbundpartner in der Modellregion West II im Projekt D115 in der zu diesem Beschluss paraphierten Fassung zu.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

<input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> ja, Kosten der Maßnahme _____ €	Zuschussfähige Maßnahme ggf. Höhe des Zuschusses _____ %	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja _____ €	Jährliche Folgekosten a) Personalkosten b) Sachkosten _____ € _____ €
Jährliche Folgeeinnahmen (Art, Euro) _____		Einsparungen (Euro) _____		

Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen**1. Ausgangslage**

Die Dienstleistungsansprüche der Bürgerinnen und Bürger an die öffentliche Verwaltung haben sich deutlich verändert. Der Kunde verlangt heute nach hoher Servicequalität, ohne dabei an administrative Zuständigkeitsgrenzen zu stoßen. Er will nicht mehr an seinen Wohnort verwiesen werden, sondern dort die Dienstleistung abholen, wo er sich aufhält. Dies erfordert die Programmierung eines neuen Blickwinkels im Verwaltungshandeln. Die Erwartungshaltung, die Lebenswirklichkeit und das Informationsbedürfnis der Bürgerinnen und Bürger stehen zukünftig im Focus der Betrachtung und müssen bei der Planung und Organisation behördlicher Strukturen und Prozesse beachtet werden.

Das Projekt D115 greift diese Impulse auf. Die Stadt Köln erhält die Chance, den bereits bestehenden Bürgerservice weiter auszubauen und die Erreichbarkeit, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit des öffentlichen Sektors ebenenübergreifend unter Beweis zu stellen. Zuständigkeitsübergreifend wird den Menschen unter der leicht merkbaren Rufnummer 115 ein Weg durch das „Behördendickicht“ gezeigt. Der Bürger soll darauf Vertrauen können, dass die Verwaltung als moderne und leistungsfähige Dienstleistungsorganisation entsprechende Angebote vorhält und nach seinen Bedürfnissen ausgerichtet ist.

Köln und seine Partner nehmen das Gestaltungspotenzial, das sich hierbei durch die Einführung der „einheitlichen Behördennummer 115“ ergibt, auf und wollen eine beachtliche Qualitätsverbesserung nicht nur für Köln, sondern für die gesamte Region herbeiführen.

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung am 24.04.2008 der Teilnahme am Pilotbetrieb zur „Einheitlichen Behördennummer 115“ mit dem Call-Center der Stadt Köln zugestimmt.

Zwischenzeitlich hat die Verwaltung mehrmals in den Sitzungen des Unterausschusses I + K über die weitere Entwicklung berichtet.

Durch die Teilnahme am Projekt D115 wird die telefonische Kommunikation des Bürgers mit der öffentlichen Verwaltung in der Region entscheidend erleichtert. Dieser Service ist nur realisierbar auf Basis eines vernetzten Wissensmanagements mit qualitätsgesicherten Inhalten aus dem Internet. Vom Ausbau des Wissensmanagements profitiert nicht nur das Projekt D115, die jetzt zu leistenden Vorarbeiten sind für alle Bereiche wertvoll und nutzbar, egal über welchen Zugangskanal (Internet, Brief, Schalter, Telefon) die Menschen bedient werden wollen. Die Fachebenen werden entlastet und die ebenenübergreifende Zusammenarbeit der Verwaltungen fördert darüber hinaus den Erfahrungsaustausch.

2. Bisherige Entwicklung

Bereits zu Beginn des Projektes war es der Stadt Köln gelungen, weitere Partner für die gemeinsame Idee zur Optimierung des bestehenden Bürgerservices auch in der Region zu gewinnen. Die Städte Bonn, Leverkusen, Frechen, Hürth und Bergisch Gladbach, der Rhein-Erft-Kreis, der Rheinisch Bergische Kreis und der Landschaftsverband Rheinland werden sich als Verbundpartner der Stadt Köln im Projekt 115 an der Neugestaltung der Leistungsprozesse, über die eigenen Zuständigkeitsgrenzen hinweg, beteiligen. Derzeit befindet sich das Projekt im Testbetrieb zur Vorbereitung des im Frühjahr 2009 für die Dauer von ca. 2 Jahren startenden Pilotbetriebes.

Die Stadt Köln hatte während des Projektverlaufes Gelegenheit, ihre bereits gewonnenen Erfahrungen der interkommunalen Zusammenarbeit auf dem Sektor der Call-Center-Dienstleistungen einzubringen. Köln hat bereits vor Jahren in die entsprechende Infrastruktur investiert und lebt bereits heute durch die bestehenden Kooperationen mit den Städten Bonn und Leverkusen die 115 im Ansatz. Und auch zukünftig werden Köln und die regionalen Verbundpartner sich strukturell durch den multizentrischen Ansatz von den anderen Modellregionen unterscheiden. Nicht jede Behörde benötigt ein eigenes Service-Center. Das bestehende Call-Center der Stadt Köln wird die Dienstleistung unter der Rufnummer 115 auch für die Partnerverwaltungen entgegennehmen und erhält somit den Status eines gemeinsamen Dienstleistungszentrums („Shared Service-Center“) in der Region. Insgesamt werden so rd. 2,3 Mio Bürgerinnen und Bürger im Verbund an der Qualitätsverbesserung teilhaben können.

3. Erforderliche Maßnahmen

Die Zusammenarbeit auf kommunaler Ebene ist in Form einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung auf der Basis des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit zu regeln. Daher ist es erforderlich, dass der Rat dem Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung zustimmt.

Die Verwaltung hat in mehreren Gesprächen mit den Verbundpartnern eine gemeinsame öffentlich-rechtliche Vereinbarung formuliert. Hierbei wurde auch die Bezirksregierung Köln bereits informell beteiligt, um das nach der Beschlussfassung erforderliche Genehmigungsverfahren in zeitlicher Hinsicht abzukürzen. Es ist vereinbart, dass auf beiden Seiten die politischen Gremien jetzt mit der Angelegenheit zu befassen sind, um zum Start des Piloten auf vertraglicher Grundlage den Dienst leisten zu können. Die Vereinbarung erstreckt sich über die Zeit des Pilotbetriebes, längstens jedoch zwei Jahre.

Bisher gibt es keine Erkenntnisse, wie häufig die Servicenummer nachgefragt wird. Zur Entwicklung der Anruhzahlen können erst während des Pilotbetriebes erste Aussagen getroffen

werden. Der Dienst wird vom Call-Center/Front Office der Stadt Köln zunächst aus dem Bestand heraus geleistet, d.h. es erfolgt keine originäre Zusetzung zum Stellenplan 2009.

Die Leistung wird den Verbundpartnern wie folgt in Rechnung gestellt:

Anrufe werden auf der Basis von 1,28 Euro pro Produktivminute abgerechnet, wobei gegenüber dem Partner eine Spitzabrechnung der geleisteten Zeiten (Telefonie und Nacharbeit) erfolgt. Somit wird für das Geschäft im D115-Verbund ein Erlös erzielt, der zunächst in voller Höhe einen Beitrag zur Kostendeckung darstellt. Auch bei einer evtl. erforderlichen Personalaussetzung aufgrund eines steigenden Anrufaufkommens würde nach wie vor ein Kostendeckungsbeitrag erzielt werden.

Zur Gewinnung möglichst vieler Verbundpartner in der Region für die Teilnahme am Projekt D115 wird für die ersten drei Monate, maximal 100 Anrufe pro Partner, der Dienst kostenfrei geleistet.

Für Partner, die neben den D115 Serviceleistungen auch eine vollumfängliche Call-Center Kooperation mit der Stadt Köln vereinbart haben, z.B. die Städte Bonn und Leverkusen, reduziert sich der Preis auf z. Zt. 1,18 Euro pro Produktivminute. Durch diesen Preis soll erreicht werden, dass sich infolge von Kooperationen das tägliche Anrufvolumen wesentlich erhöht. Je größer das Anrufvolumen ist, desto besser können die Ressourcen gesteuert und optimiert (Auslastungsquote, insbesondere zu Spitzenzeiten) werden. Im Ergebnis führt dies zu einer Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Als Nachweis hierzu werden für die einzelnen Kooperationen jährliche Wirtschaftlichkeitsprüfungen unter Berücksichtigung einer fixen und variablen Kostenaufteilung durchgeführt; evtl. Preisanpassungen sind hiervon abhängig.

Anrufe für am Verbund nicht beteiligte Behörden in der Region gehen zunächst zu Lasten der Stadt Köln. Hier erfolgt am Telefon die knappe Auskunft, dass die angefragte Behörde nicht am Projekt D115 teilnimmt. Die Stadt Köln wird jedoch auf diese Körperschaften bzw. Behörden zugehen, um für eine Teilnahme an diesem Dienst zu motivieren.

Das Projekt D115 soll im Laufe der Zeit sukzessive weiter ausgebaut und somit auch weitere Teilnehmer für den Verbund gesucht werden. Langfristiges Ziel ist es, den Dienst D115 den Bürgerinnen und Bürgern möglichst flächendeckend anzubieten. Auch in der Modellregion West II können sich weitere Teilnehmer dem „115 Service-Center Region Köln“ anschließen. Auch mit später dazukommenden Partnern wird die Stadt Köln die öffentlich-rechtliche Vereinbarung D115 abschließen.

Weitere Erläuterungen, Pläne, Übersichten siehe Anlage(n) Nr.