

Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

Betreff

Vereinbarung mit der Stadt Siegburg zur testweisen Übernahme des Telefonservices durch das Call-Center der Stadt Köln

Beschlussorgan

Rat

Beratungsfolge	Abstimmungsergebnis						
	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	27.04.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	04.05.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Rat	05.05.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative

Der Rat stimmt der Vereinbarung mit der Stadt Siegburg zur testweisen Übernahme des Telefonservices durch das Call-Center der Stadt Köln zu.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" 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) Vgl. Vorlage für den nichtöffentlichen Teil der Sitzung		Einsparungen (Euro)		

Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen

Das Call-Center der Stadt Köln erledigt bereits auf der Basis interkommunaler Kooperationen den Telefonservice für die Städte Bonn und Leverkusen. Durch diese beiden Kooperationen, sowie dem Aufkommen für Köln, bietet das Call-Center zwischenzeitlich einen Service für rund 1,5 Millionen Einwohner in der Region an.

Die Stadt Siegburg ist an die Stadt Köln herantreten, um ebenfalls die Möglichkeit einer umfangreichen Kooperation auf dem Gebiet der Call-Center Dienstleistungen zu prüfen. Dabei soll zunächst testweise in einer ersten Stufe das klassische Vermittlungsgeschäft, ergänzt um Grundauskünfte zu wenigen definierten Themen, übernommen werden.

Die Kreisstadt Siegburg ist mit ca. 40.000 Einwohnern eine mittlere kreisangehörige Stadt im Rhein-Sieg-Kreis. Sie liegt 26 km von Köln entfernt und ist nicht zuletzt durch den Anschluss an das europäische Hochgeschwindigkeitsnetz (ICE Bahnhof) im Jahre 2002 ein bedeutender wirtschaftlicher Standort im Rhein-Sieg-Kreis.

Zwischen den Partnern sind Verhandlungen geführt worden, die die testweise Übernahme des Telefonservices der Stadt Siegburg gegen Kostenerstattung zum Ziel hatten. In einer einjährigen Testphase soll nunmehr im ersten Schritt der klassische Telefondienst in Form einer reinen Auskunft- und Vermittlungstätigkeit ergänzt um die Auskunftserteilung zu wenigen definierten Themenstellungen übernommen werden. Mit dem Test sollen Erfahrungen und Kenndaten gewonnen werden, um eine spätere Kooperation konkretisieren zu können.

Nach Ablauf eines halben Jahres werden parallel Gespräche über eine vertragliche Verlängerung und weitere inhaltliche Ausweitung bis hin zur kompletten Call-Center Dienstleistung auf der Basis einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß GkG NW angestrebt, ähnlich den Beispielen für Bonn und Leverkusen.

Die Zusammenarbeit bringt beiden Städten wirtschaftliche Vorteile. Die Stadt Siegburg kann eine sukzessive qualitative Verbesserung im Service erreichen, aber gleichzeitig auf die Investition in eine eigene moderne Call-Center Technologie und –Infrastruktur verzichten. Die in Köln bereits vorhandene Ausstattung sowie die technischen und räumlichen Kapazitäten werden besser ausgelastet. Im Rahmen einer Haushaltsstrukturanalyse hat der Rat seinerzeit beschlossen, dass das Call-Center seinen Focus zukünftig verstärkt auf externe Kunden richten soll. Die Vereinbarung mit der Stadt Siegburg trägt diesem Beschluss Rechnung.

Die Übernahme des Telefonservices in der oben beschriebenen Fassung ist für Mai 2009 geplant.

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

