

**Beschlussvorlage**

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

**Betreff**

**Kooperation mit dem Rhein-Erft-Kreis zur 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
Gremium							
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	22.06.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	29.06.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Rat	30.06.2009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

**Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative**

Der Rat stimmt der Kooperation mit dem Rhein-Erft-Kreis zur 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**

Vor dem Hintergrund sich verändernder finanzieller Rahmenbedingungen gewinnt die Frage an Bedeutung, durch Kooperationen mit anderen Kommunen die Wirtschaftlichkeit in der Aufgabenwahrnehmung zu verbessern. So erledigt das Call-Center der Stadt Köln bereits im Rahmen interkommunaler Kooperationen den Telefonservice für die Städte Bonn und Leverkusen sowie im Rahmen des Projektes D115 auch für mehrere Gemeinden in der Region. Insgesamt, einschließlich des Aufkommens für Köln, bietet das Call-Center einen Service für rund 1,5 Millionen Einwohner in der Region an.

Zusätzlich zu dem vom Call-Center der Stadt Köln bereits im Rahmen des Projektes D115 für den Rhein-Erft-Kreis übernommenen Services möchte dieser die Zusammenarbeit mit dem Call-Center weiter ausbauen. Hierzu sollen zunächst die in der dortigen Telefonzentrale eingehenden Anrufe an das Call-Center der Stadt Köln weitergeleitet und nach dem D115 Leistungskatalog beauftragt werden, so dass eine Weitervermittlung in die Verwaltung grundsätzlich entbehrlich wird.

Der Rhein-Erft-Kreis mit seinen 10 Gemeinden und insgesamt 465.000 Einwohner liegt im Westen Kölns. Die Einwohner des Rhein-Erft-Kreises stellen die größte Gruppe der täglichen Pendler nach Köln dar.

Zwischen den Partnern wurden Verhandlungen über eine Übernahme des Telefonservices gegen Kostenerstattung geführt. Zunächst soll mit der Auskunftserteilung zu den TOP 100 Themen nach dem D115 Leistungskatalog begonnen werden. Eine weitere inhaltliche Ausweitung auf die nächsten Stufen, bis hin zur vollständigen Call-Center Dienstleistung, soll sukzessive erfolgen.

Die Zusammenarbeit bringt wirtschaftliche Vorteile auf beiden Seiten: Die bereits in Köln vorhandene Ausstattung sowie die technischen und räumlichen Kapazitäten werden besser ausgelastet. Der Rhein-Erft-Kreis kann auf die Investition in eine eigene Call-Center Technologie verzichten. Außerdem trägt die abschließende Beantwortung am Telefon zu einer Entlastung der Fachverwaltung bei.

Der Rat hat seinerzeit im Rahmen einer Haushaltsstrukturanalyse beschlossen, dass das Call-Center seinen Focus verstärkt auch auf externe Kunden richten soll. Diesem Beschluss wird durch die Kooperation mit dem Rhein-Erft-Kreis erneut Rechnung getragen.

Die Übernahme des Telefonservices in oben genanntem Umfang ist im Laufe des Juli 2009 vorgesehen. Die Kooperation erfolgt auf Basis einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung nach dem Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit NRW. Diese Vereinbarung ist Gegenstand der Beschlussfassung im nicht öffentlichen Teil der Sitzung.

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