

Beschlussvorlage

 zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**
Betreff
Abschluss einer Vereinbarung zur Ausweitung der Kooperation mit der Stadt Siegburg auf Stufe 2
Beschlussorgan

Rat

Beratungsfolge	Abstimmungsergebnis						
	Gremium	Datum/ Top	zugestimmt Änderungen s. Anlage Nr.	abge- lehnt	zu- rück- ge- stellt	verwiesen in	ein- stim- mig
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internat ionales	06.12.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	13.12.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Rat	14.12.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative

Der Rat stimmt der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Siegburg zur Übernahme des Telefonservices in Stufe 2 durch das Call-Center der Stadt Köln zu.

Haushaltmäßige 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) vgl. Vorlage für den nichtöffentlichen Teil der Sitzung		Einsparungen (Euro)			

Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen

Das Call-Center der Stadt Köln hat in den letzten Jahren den Kundenservice erheblich ausgeweitet. Zwischenzeitlich wird ein Service für über 2 Millionen Einwohner in der Region angeboten. Möglich wurde dies, weil das Call-Center neben dem eigentlichen Kerngeschäft für Köln in den letzten Jahren sehr erfolgreich den Telefonservice für diverse Partner im Rahmen von interkommunalen Kooperationen übernommen hat. So wird seit dem Jahre 2005 der Telefonservice für die Stadt Bonn, seit 2007 für die Stadt Leverkusen und seit 2009 für den Rhein-Erft-Kreis und die Stadt Siegburg übernommen. Die Partner haben öffentlich-rechtliche Vereinbarungen (ÖRV) abgeschlossen, deren Grundlage das Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG) bildet. Die Übernahme des Telefonservices erfolgt partnerspezifisch im Rahmen eines sogenannten 4-Stufenmodells:

- Stufe 1: Vermittlungsdienst sowie Auskunftserteilung zu wenigen definierten Themenstellungen
- Stufe 2: Call-Center Dienstleistung (definiertes Produktportfolio)
- Stufe 3: Call-Center Komplettservice (vollständiges Produktportfolio)
- Stufe 4: Call-Center Komplettservice zzgl. der Übernahme von Online-Diensten

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung vom 05.05.2009 der Kooperation mit der Stadt Siegburg und der damit verbundenen ÖRV gemäß Stufe 1 zugestimmt. Bereits mit Start der einjährigen Testphase war es erklärter und auch in der ÖRV fixierter Wille aller Beteiligten, die Kooperation bei gutem Verlauf in den Echtbetrieb überzuleiten und inhaltlich auszuweiten.

Dieser Zeitpunkt ist nunmehr gekommen. Die bisherige Zusammenarbeit gem. Stufe 1 gestaltet sich nach Meinung beider Partner sehr erfolgreich. Die Kooperation soll aus diesem Grund nun auf Stufe 2 ausgeweitet werden. Hierfür ist der Abschluss einer mehrjährigen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung erforderlich.

Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung ist Bestandteil der Beschlussfassung im nichtöffentlichen Teil.

Die Übernahme des Telefonservices für die Stadt Siegburg in Form der Stufe 2 erfolgt zum 01.01.2011.

Zu den finanziellen Auswirkungen verweise ich auf die Vorlage 4665/2010, in der die im Band 2 zum Doppelhaushalt 2010/2011 aufgeführte Maßnahme 1000-7.6., Nr. 1 „Anpassung der Preise für sämtliche Kooperationspartner des Call-Centers auf 1,47€ pro Produktivminute“ nicht weiter verfolgt und stattdessen die Ersatzmaßnahme „Optimierung der Produktivität“

bei 1000/7“ umgesetzt wird, sowie auf die Beschlussvorlage im nichtöffentlichen Teil.

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