

Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

Betreff

Bundeseinheitliche Behördenrufnummer D115 - Verbesserung des Bürgerservices in der Region

hier: Teilnahme des Service-Centers 115 Köln und weiterer kommunaler Partner in der Region an der Betriebsphase

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/Vergabe/Internat ionales	28.03.2011	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	04.04.2011	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Rat	07.04.2011	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative

1. Die Stadt Köln nimmt an der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D115, die zum 01.04.2011 von der Pilot- in die Betriebsphase übergeht, weiter teil.
2. Die für die Teilnahme erforderlichen Mittel in Höhe von insgesamt 93.100,-- €p.a. sind für 2011 ff. im Haushaltsplan 2010/2011ff. veranschlagt.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> ja, Kosten der Maßnahme p.a. 93.100,-- €	Zuschussfähige Maßnahme ggf. Höhe des Zuschusses _____ %	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja	Jährliche Folgekosten a) Personalkosten 49.100,-- €	b) Sachkosten 44.000,-- €
-------------------------------	---	--	--	-----------------------------	---	------------------------------

Jährliche Folgeeinnahmen (Art, Euro) Kostenerstattung regionale Partner / D115-Verbund (10.000,-- Euro p.a.)	Einsparungen (Euro)
---	---------------------

Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen:**Begründung der Verfristung der Vorlage in der Sitzung des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internationales am 28.03.2011 zur Vermeidung einer Dringlichkeitsentscheidung:**

Die Vorlage konnte erst gefertigt und zur verwaltungsinternen Abstimmung gebracht werden, nachdem die Verhandlungen zu den erforderlichen Maßnahmen im Verbund (s. Punkt IV der Vorlage) mit dem Antwortschreiben von Frau Staatssekretärin Rogall-Grothe vom 02.03.2011 - Eingang bei der Stadt Köln am 03.03.2011 - zur Berücksichtigung der finanziellen kommunalen Interessen abgeschlossen worden sind. Für die weitere Teilnahme der Stadt Köln und der regionalen Partner am Regelbetrieb ist es zwingend erforderlich, dass die Stadt Köln bis zum offiziellen Übergangstag vom Pilot- in den Regelbetrieb, der im Vorfeld der Teilnehmerkonferenz am 14.04.2011 vollzogen wird, der neuen D115 Charta beitrifft und damit auch für die regionalen Partner ein verbindlicher Teilnehmer wird. Hierzu ist eine Entscheidung des Rates der Stadt Köln über die weitere Teilnahme am der bundesweiten Behördenrufnummer 115 in der Sitzung am 07.04.2011 herbeizuführen.

Die Vorlage wird deshalb dem Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internationales verfristet vorgelegt, da der bisherige Projektverlauf regelmäßig dem Ausschuss dargestellt wurde und damit dort noch eine Vorberatung der Vorlage vor der Beschlussfassung im Rat erfolgen kann.

I. Allgemeine Ausgangslage:

Die Dienstleistungsansprüche der Bürgerinnen und Bürger an die Verwaltung sind deutlich gestiegen. Die Kunden der öffentlichen Verwaltung verlangen dabei nach einer gleichbleibend hohen Servicequalität. Dabei werden - insbesondere durch den zu jeder Zeit und an jedem Ort verfügbaren Internetzugang - die Grenzen von Gebietskörperschaften immer weniger wahrgenommen. Die Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung darf deshalb nicht durch die Klärung von Zuständigkeitsfragen erschwert werden. Dies bezieht sich sowohl auf den Ort der Leistungserbringung wie auch auf die unterschiedlichen Verwaltungsebenen von Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden. Die Bedürfnisse der mit einem hohen Mobilitätsanspruch versehenen Bürgerinnen und Bürger in einer Region müssen dabei ebenso berücksichtigt werden wie die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger, für die der Umgang mit den neuen Medien eine Hürde darstellt. Der hieraus entstehende Serviceanspruch muss auch in der telefonischen Erreichbarkeit der öffentlichen Verwaltung umgesetzt werden.

Ziel der Behördenrufnummer D115:

Die bundeseinheitliche Service- und Behördenrufnummer D115 setzt an dieser Stelle neue Maßstäbe. Ziel ist es, deutschlandweit einen **telefonischen Bürgerservice** mit einer dreistelligen Rufnummer, einem **verwaltungsebenenübergreifenden einheitlichen Service** und einem standardi-

sierten Serviceversprechen bei gleichzeitiger Entlastung der Fachverwaltung von Routineanrufen zu etablieren.

Die Stadt Köln hat diesen Impuls aufgegriffen und als Metropolregion in multizentrischer Vernetzung mit ihren Partnern in der Region, den Städten Bonn, Leverkusen, Frechen, Hürth, Bergisch Gladbach, dem Rhein-Erft-Kreis, dem Rheinisch-Bergischen Kreis sowie dem Landschaftsverband Rheinland an dem auf zwei Jahre angelegten Pilotbetrieb teilgenommen. Dabei steht der neue Dienst rund 2,3 Millionen Menschen in der Region zur Verfügung und ist Grundlage für eine Steigerung der telefonische Erreichbarkeit und Auskunftsqualität in der Region. Die im März 2009 begonnene Pilotphase läuft planmäßig Ende März 2011 aus und wird anschließend in einen Regelbetrieb (Betriebsphase) überführt werden.

II. Bisherige Entwicklung - Ergebnisse der Pilotphase

Der Rat hat in seiner Sitzung am 18.09.2007 der **Bewerbung zur Teilnahme am Pilotbetrieb zur bundeseinheitlichen Servicenummer D115** zugestimmt (Drucksache-Nr.: 0884/007). Die Zustimmung zur **Teilnahme an dem Pilotbetrieb zur "Einheitlichen Behördenrufnummer"** erfolgte in der Sitzung am 24.04.2008 (Nr.: 0436/2008), den öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen mit den Partnern in der Region wurden in der Sitzung am 10.02.2009 (Nr. 5645/2008) zugestimmt. In der Folge wurde in Sitzungen des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen sowie im Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechnik über den aktuellen Projektstand berichtet.

a) Teilnehmerzahl und Serviceversprechen:

Der Pilotbetrieb der "Einheitlichen Behördenrufnummer D115" wurde im März 2009 mit 14 Servicecentern als erste telefonische Kontaktstelle und einer Erreichbarkeit für rund 10 Millionen Bürgerinnen und Bürger aufgenommen. Es wird erwartet, dass sich bis zum Ende der Pilotphase im März 2011 die Anzahl der Servicecenter auf 26 fast verdoppelt. Die Zahl der teilnehmenden Kommunen hat sich bereits mehr als verdreifacht und die Rufnummer D115 ist somit für rd. **15,3 Millionen Bürgerinnen und Bürger** Realität geworden (s. Anlage 1). Nach Berlin werden dabei in der multizentrischen Region Köln mit rund 2,3 Millionen Einwohnern die meisten Verwaltungskunden erreicht. Insbesondere der multizentrische und damit regionale Ansatz, wie er in Köln mit Projektbeginn umgesetzt wurde, hat sich als allgemein tragfähiges Umsetzungsmodell bewährt und wird inzwischen in dieser Form von acht Service-Centern mit den jeweiligen regionalen Partnern betrieben.

Das zu Pilotstart für alle Teilnehmer gleichermaßen festgelegte und einheitliche D115-Serviceversprechen (75 Prozent der Anrufe werden innerhalb 30 Sekunden angenommen und 55 Prozent der Anrufe werden fallabschließend beantwortet) konnte bei den Pilotteilnehmern eingehalten und in vielen Fällen sogar übertroffen werden. Im Erstkontakt wurden dabei bundesweit mehr als 65 % der Anrufe fallabschließend beantwortet, weshalb dieser Servicelevel im Pilotbetrieb verbundweit auf 65 % angehoben wurde. In der Region Köln wurde das Serviceversprechen jederzeit erfüllt, wobei die **Abschlussquote im Schnitt bei über 90 %** gelegen hat. Eine Ursache hierfür dürfte sein, dass auch über die D115 überwiegend Informationen zu kommunalen Leistungen wie Personalausweis, Kfz-Zulassung oder Urkunden/Zeugnisse/Beglaubigungen nachgefragt werden. Aber auch die einheitliche und strukturierte Wissensbereitstellung durch alle Teilnehmer im D115-Verbund hat hierzu beigetragen. Eine Beeinträchtigung der Servicequalität bei der lokalen Rufnummer 221-0 ist durch die D115 Anrufe nicht eingetreten und kann auch zukünftig ausgeschlossen werden.

Mit der D115 wird nicht nur eine einfach merkbare Telefonnummer eingeführt, sondern es wird unterstützt, dass der telefonische Bürgerservice in Deutschland serviceorientiert, effizient und zukunftssicher im Sinne der Nachfragen der Verwaltungskunden organisiert werden kann. Über die Rufnummer 115 erreichten während der bisherigen Pilotphase **rund 1,1 Mio. Anrufe** (Stand November 2010) die Service-Center während der Öffnungszeiten, davon gingen **rund 77.000 Anrufe im Service-Center der Region Köln** ein. Nahezu unverändert geblieben ist im gleichen Zeitraum die Zahl der unter der bekannten zentralen Rufnummer 221-0 eingegangenen Anrufe.

b) hohe Anruferzufriedenheit:

Ein wesentliches Ziel bei der Einführung der bundeseinheitlichen Servicenummer D115 war es, den Zugang zu Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen signifikant zu erleichtern. Die Leistungen sollen durch horizontale und vertikale Vernetzung der Servicecenter transparent und rasch abrufbar zur Verfügung stehen, so dass der Anrufer nicht wegen „Nichtzuständigkeit“ abgewiesen oder weitergeleitet werden muss. Eine im Auftrag des Bundesministerium des Innern (BMI) Ende des Jahres 2009 durchgeführte repräsentative Kundenbefragung unter den D115 Nutzern bestätigt, dass dieses Ziel erreicht werden konnte. **Die große Mehrheit der Befragten begrüßt die Idee** einer einheitlichen Behördenrufnummer und würde auch bei zukünftigen Anrufen die Behördenrufnummer D115 nutzen. 86 Prozent der Anrufer waren mit den erhaltenen Informationen zufrieden und über 90 Prozent würden die Nutzung der Rufnummer 115 weiterempfehlen.

Durch die **Aufnahme von Bundes- und Landesleistungen** in das zentrale D115 Wissensmanagement konnte das gute Service-Angebot in der Region weiter ausgebaut werden. So kann beispielsweise bei Nachfragen zum BAföG bzw. zum neuen Personalausweis auf die durch das BMI hinterlegten Informationen für die telefonische Auskunft zurückgegriffen werden, während über das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) Informationen zum Elterngeld entsprechend der gemeinsam vereinbarten Qualität aufbereitet worden sind. Mit Beschluss der Bundesregierung vom 02.06.2010 wurde festgelegt, dass bis Ende des Jahres 2011 der vollständige Anschluss der Bundesverwaltung an den D115-Verbund vorzusehen ist. Damit können dann z.B. allgemeine Nachfragen zur Rente oder weitere bundesbehördliche Leistungen im Rahmen des einheitlichen Serviceversprechens unmittelbar im ersten telefonischen Kontakt beantwortet werden. Nicht zuletzt aufgrund der bestehenden Erfahrungswerte ist das Service-Center Köln aktiv in die Umsetzungsprozesse eingebunden, um einen dienstleistungsorientierten Telefonservice anbieten zu können.

c) Partnergewinnung:

Während der Pilotphase wurde das multizentrische Servicecenter Köln von interessierten Kommunen aus der Region, aber auch von Vertretern aus anderen Bundesländern besucht (so zum Beispiel der Landes- und der Kommunalverwaltung Baden-Württemberg am 18.05.2010). Diese informierten sich vor Ort über die Voraussetzungen zur Teilnahme am Pilotprojekt D115. Insbesondere die hohe Servicequalität wurde dabei als ein Kernkriterium für die eigenen Umsetzungsvorstellungen angesehen. Auch im Regelbetrieb soll durch ein noch näher auszugestaltendes "Partnerschaftsmodell" das vorhandene Know-how zum Aufbau und Betrieb eines multizentrischen Service-Centers an interessierte Verwaltungen weitervermittelt werden. Mit dem **Rhein-Erft-Kreis** konnte über den D115-Ansatz hinaus während der Pilotphase **ein weiterer Vollkooperationspartner** für den Telefonservice durch die Stadt Köln gewonnen werden. Ebenso wird die **Stadt Siegburg** im Rahmen der Vollkooperation den D115-Service zukünftig anbieten. Die Stadt Köln wird sich um weitere regionale Partner bemühen.

d) Zusammenarbeit im Regelbetrieb:

Im Jahre 2010 lag ein weiterer Schwerpunkt der Projektarbeit in der Entwicklung eines Modells, wie die zukünftige Zusammenarbeit aller D115-Teilnehmer nach Ablauf der Pilotphase sowohl unter rechtlichen, finanziellen wie auch organisatorischen Erfordernissen gestaltet werden kann. Im Ergebnis wird auf die bereits in der Pilotphase erfolgreiche Zusammenarbeit in Form des D115-Verbunds für die weitere Zusammenarbeit zurückgegriffen. Auf dieser Basis hat der IT-Planungsrat als neu geschaffenes Bund-Länder-Gremium zur Koordination ebenenübergreifender IT-Maßnahmen unter Beteiligung der kommunalen Spitzenverbände in der Sitzung am 24.09.2010 beschlossen, das Projekt "Einheitliche Behördenrufnummer D115" Ende März 2011 unmittelbar vom Pilot- in den Regelbetrieb zu überführen. Dabei wurde festgelegt, dass die **Kosten für die Beschaffung und den Betrieb der zentralen Systemkomponenten** (insbesondere zentrale Telefonanlage und zentrales Wissensmanagement) und die Kosten der im BMI angegliederten D115-Geschäfts- und Koordinierungsstelle **gemeinsam von Bund und Ländern getragen** werden. Mit

der Bereitstellung der lokalen Infrastruktur für die D115 leisten die Teilnehmer der **kommunalen Ebene** ihren wirtschaftlichen Beitrag für den D115-Verbund, so dass hierfür **keine zusätzlichen Mehrkosten** bei einer weiteren Teilnahme entstehen werden.

Für die weitere Zusammenarbeit wurden drei **Grundlagendokumente** erarbeitet. In einer an die bereits bestehende Charta angelehnten neuen **D115 Charta** werden Rechte und Pflichten der Teilnehmer, Serviceversprechen und Qualitätsmanagement, Organisation der Kooperation im D115-Verbund, Öffentlichkeitsarbeit, Grundsätze der Finanzierung des Verbunds sowie Beitritt, Laufzeit und Kündigung für alle Teilnehmer einheitlich festgelegt. Ergänzt wird die Charta durch eine **Geschäftsordnung**, in der die Organisation der behördenübergreifenden Zusammenarbeit, Regelungen zur Beschlussfassung in den Verbundgremien sowie die Aufgaben der D115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle näher ausgeführt sind. Zwischen dem Bund und den teilnehmenden Ländern wird darüber hinaus eine **Verwaltungsvereinbarung** abgeschlossen. Die Teilnahme an den Sitzungen der Gremien und Arbeitsgruppen erfolgt wie bereits in der Pilotphase durch die Stadt Köln und die regionalen Partner. Eine Übersicht über die neue Struktur der Zusammenarbeit ist aus der Anlage 2 ersichtlich.

e) Fazit:

Insgesamt kann die Pilotphase in allen Bereichen als **erfolgreich** angesehen werden. Es ist gelungen, den Bürgerservice mit den derzeitigen Call-Center-Dienstleistungen durch die Angebote der regionalen Kooperationspartner sowie von Bundes- und Landesbehörden weiter auszubauen und somit einen verbesserten Telefonservice und ein erweitertes Dienstleistungsangebot für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in der Region anzubieten. D115 erfüllt das gegebene Serviceversprechen in vollem Umfang und wird regional teilweise übertroffen. In den angeschlossenen Pilotregionen wird der D115-Service angenommen, durch die Integration weiterer Teilnehmer in den Verbund konnte das Angebot laufend erweitert werden. Im Rahmen von D115 werden Informationen zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung nach einem einheitlichen Inhaltsmuster bereitgestellt, im D115-Wissenspool aufbereitet und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern weitergeleitet. Das D115-Wissensmanagement ist damit ein wesentliches Element der E-Government-Infrastruktur geworden. Der weitere Ausbau konnte durch die Gewinnung von weiteren Teilnehmern aus allen föderalen Ebenen entsprechend gestaltet werden. Detaillierte Informationen über die bisherigen Ergebnisse der Pilotphase können der als Anlage 3 beigefügten Projektübersicht des Gesamtprojekts entnommen werden.

III. Perspektiven und weitere Planungen

Der in der Metropolregion bereits realisierte hohe Servicestandard kann durch die weitere Teilnahme am D115-Verbund erhalten und weiter ausgebaut werden. Neben der sich kontinuierlich verbessernden Möglichkeit der abschließenden Auskunft von Leistungen der Bundesbehörden durch eine qualitätsgesicherte Wissensbereitstellung im zentralen Wissensmanagement bis Ende 2011 soll gleichzeitig durch die Gewinnung von weiteren Verbundpartnern sowohl in der Region wie auch bundesweit das Angebot sukzessive auf alle Bürgerinnen und Bürger mit dem **Ziel eines möglichst flächendeckenden Angebots** ausgeweitet werden.

Parallel wird auch das Angebot der beteiligten Kommunalverwaltungen durch die Bereitstellung von weiteren Leistungsbeschreibungen ergänzt und ausgebaut. Dabei wird es jedem D115-Teilnehmer freigestellt, weitere Leistungsbeschreibungen für den Verbund zur Verfügung zu stellen. Neben der erweiterten Leistungsbereitstellung wird durch Stammtexte eine weitere **Standardisierung zur Verbesserung der Auskunftsqualität** im D115 Verbund angestrebt.

Nach Überführung des D 115 - Pilotbetriebes in den Regelbetrieb sind auch Überlegungen dahingehend anzustellen, wie die derzeit zentrale Rufnummer 221-0, die Behördenrufnummer 115 sowie die zahlreichen auf das Call-Center umgerouteten Servicrufnummern perspektivisch und sukzessive unter Beibehaltung der derzeit hohen Qualität der Auskunftserteilung zusammengeführt werden können, damit **alle Informationen der Verwaltung unter einer Rufnummer erreichbar** sind. Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg ist die für Ende 2011/Anfang 2012 geplante Bereitstellung der

Rufnummer 115 als flatratefähige und damit für viele Anrufer kostenlose Ortsnetzzrufnummer.

IV. Erforderliche Maßnahmen:

a) Maßnahmen in der Region:

Für die weitere Zusammenarbeit auf kommunaler Ebene ist es erforderlich, mit den regionalen Partnern, die keine vollumfängliche Call-Center Kooperation mit der Stadt Köln vereinbart haben, entsprechende Vereinbarungen abzustimmen und so die weitere Form der Zusammenarbeit sowie die Kostenerstattung zu regeln. Sollte hierzu gegebenenfalls der Abschluss einer neuen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung notwendig werden, wird diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung Gegenstand einer eigenen Ratsvorlage sein.

Bei einer neuen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung wird auch die Bezirksregierung Köln informell beteiligt, um das nach der Beschlussfassung erforderliche Genehmigungsverfahren in zeitlicher Hinsicht abzukürzen und die Bereitstellung des D115-Services zeitnah und ohne Unterbrechung umsetzen zu können. Die Verwaltung ist bemüht, weitere regionale Partner zu gewinnen, um den verbesserten telefonischen Bürgerservice möglichst flächendeckend anbieten zu können. Mit später dazukommenden Partnern wird die Stadt Köln ebenfalls eine entsprechende Vereinbarung abschließen und die Kostenerstattung regeln.

Für Partner, die neben den D115 Serviceleistungen auch eine vollumfängliche Call-Center Kooperation mit der Stadt Köln vereinbart haben - derzeit sind dies die Städte Bonn, Leverkusen und Siegburg sowie der Rhein-Erft-Kreis - wird die Kostenerstattung im Rahmen der abgeschlossenen Kooperationsvereinbarungen geregelt.

b) Maßnahmen im Verbund:

Für die Leistungsverrechnung innerhalb des gesamten D115 Verbundes sind Regelungen in der D115 Charta enthalten. Eine von der Stadt Dortmund im Namen aller bisher beteiligten Kommunen vorgenommene Initiative zu einer verbindlicheren Berücksichtigung der kommunalen finanziellen Interessen hat bisher nicht zu dem gewünschten Erfolg geführt. Die Verwaltung wird gemeinsam mit den regionalen Partnern und den kommunalen D115-Verbundpartnern darauf hinwirken, dass hier eine abschließende Formulierung unter Berücksichtigung der kommunalen Interessen erreicht und umgesetzt wird. Sollte diesem Interesse durch die Bundes- und Landesverwaltung nicht entsprochen werden, so kann dies unter Berücksichtigung der vorgesehenen Kündigungszeiten zu einem Ende der Beteiligung der Stadt Köln am D115-Verbund führen.

V. Erforderliche personelle und finanzielle Ressourcen

Die Stadt Köln möchte gemeinsam mit den regionalen Partnern die **Voraussetzungen für den Eintritt** sowie die Teilnahme **in die Betriebsphase** des D115-Verbundes schaffen. Hierzu gehören auf Seiten der Stadt Köln:

- laufende Erweiterung und Standardisierung der nachgefragten Dienstleistungen
- Erweiterung der lokalen Wissenssuche für einen verbesserten Zugriff bei D115 Anrufen
- Schulung der Call-Center Agents im Hinblick auf Bundes- und Landesleistungen sowie neue Partnerkommunen
- Aufgaben des Qualitätsmanagements
- Teilnahme an Sitzungen der Arbeitsgruppen im D115-Verbund und mit den regionalen Partnern
- Umsetzung von lokalen Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Durch die Teilnahme am D115-Regelbetrieb sind gegenüber dem D115-Pilotbetrieb **keine Mehrkosten** zu erwarten. Aufgrund der vorliegenden Erfahrungen können die Kosten gegenüber der D115-Pilotphase reduziert werden. Die **Kosten für das Angebot des D115-Services** beschränken sich auf folgende Positionen:

- personeller Bedarf:

Für die Teilnahme an der Pilotphase wurden Mittel für zwei Stellen im Bereich Zentrale Dienste / Call-Center zzgl. Sachkosten zur Verfügung gestellt. Der Mehrbedarf im Bereich Zentrale Dienste / Call-Center wurde bereits während der Pilotphase nicht mehr in vollem Umfang in Anspruch genommen und kann für die Betriebsphase auf eine Stelle im Bereich Wissens- und Qualitätssicherung im Call-Center reduziert werden. Neben den Aufgaben der Qualitätssicherung sowohl der Kölner wie auch der Inhalte der regionalen Partner wird mit dieser Stelle dem zu erwartenden hohen Schulungs- und Trainingsbedarf entsprochen, der durch die beschlossene Teilnahme der Bundes- und Landesbehörden, aber auch bei einer Teilnahme von weiteren regionalen Partnern, erwartet werden kann. Ebenso ist in diesem Bereich der regelmäßige Kontakt zum Gesamtverbund durch die Teilnahme an thematischen Arbeitsgruppensitzungen abzuwickeln. Für die Stelle im Bereich Wissens- und Qualitätsmanagement sind Mittel in Höhe von 62.100,-- € vorhanden.

Aufgrund der vorliegenden Anrufrufen kann davon ausgegangen werden, dass der Dienst vom Call-Center/Front Office der Stadt Köln auch zukünftig aus dem Bestand heraus geleistet werden kann.

- Infrastruktur:

In der Pilotphase hat sich gezeigt, dass insbesondere die Hard- und Software einer laufenden Weiterentwicklung im Sinne der Verbesserung der Servicequalität im D115-Verbund unterliegen. Dies hat zu einer Neuausschreibung der zentralen Komponenten des D115-Verbundes geführt. Alle Änderungen werden mit dem Ziel einer Erhöhung des Standardisierungsgrades vorgenommen, um die Änderungen in der derzeitigen lokalen technischen Infrastruktur des Call-Centers möglichst gering zu halten. Änderungen können aber nicht gänzlich ausgeschlossen werden, weshalb für notwendige Anpassungsarbeiten entsprechende Mittel in Höhe von 25.000,-- € benötigt werden.

- Öffentlichkeitsarbeit:

Mit dem angekündigten Wegfall der Tarifierung der D115 Anrufe steigt der Bedarf, diesen neuen Service den Bürgerinnen und Bürgern in der Region bekannt zu machen. Hierzu sind neben den durch Bund und Länder zentral finanzierten Maßnahmen auch regelmäßig lokale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit erforderlich, um dauerhaft eine möglichst hohe und gleichbleibende Nutzung der Rufnummer zu erreichen. Für diese lokalen Maßnahmen werden Mittel in Höhe von 6.000,-- € benötigt.

Insgesamt ergibt sich somit für alle notwendigen Aufgaben bei einer Teilnahme am Regelbetrieb ein organisatorischer und finanzieller Bedarf im Bereich der Zentralen Dienste / Call-Center von jährlich insgesamt **93.100,-- €**

Für 2011 ff. steht ein Teilbetrag in Höhe von 62.100 € zur Finanzierung der einen Stelle im Bereich Wissens- und Qualitätsmanagement im Teilergebnisplan 0106, Zentrale Dienstleistungen bei der Zeile 11, Personalaufwendungen (49.100,- €) sowie bei der Zeile 13, Aufwendungen für Sach- und Dienstleistungen (13.000,- €) zur Verfügung.

Die Finanzierung des verbleibenden Restbetrages in Höhe von 31.000 € (25.000,- € für Hard- und Softwareanpassungen sowie 6.000,- € für lokalen Öffentlichkeitsarbeit in Köln) erfolgt ab 2011 ff. durch Umschichtungen innerhalb des Budgets von Dezernat I.

Die Kosten entstehen unabhängig davon, ob regionale Kooperationspartner am D115-Verbund teilnehmen.

Den Verbundpartnern wird die Leistung in Rechnung gestellt. Aufgrund der Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb kann hierbei davon ausgegangen werden, dass - in Abhängigkeit vom tatsächlichen Anrufvolumen - ein **Kostendeckungsbeitrag in Höhe von rd. 10.000,-- Euro p.a.** erzielt werden kann. Dabei werden die Anrufe auf der Basis von Produktivminuten abgerechnet, wobei gegenüber jedem Partner eine Spitzabrechnung der geleisteten Zeiten (Zeit des Telefonats und Nacharbeitungszeit) durchgeführt wird. Anrufe für am Verbund in der Region nicht beteiligte Behörden, sonstige Fehlanrufe sowie Anrufe für Bundes- und Landesbehörden werden dabei ebenfalls verursacherbezogen in Rechnung gestellt. Mit dem Erlös werden die bei den Anrufen für die Verbundpartner im Call-Center/Front Office entstehenden variablen Personal- und Sachkosten in voller Höhe abgedeckt. Bei den Fixkosten wird darüber hinaus ein Kostendeckungsbeitrag erwirtschaftet. Auch bei einem evtl. ansteigenden Anrufaufkommen in der Region würde durch die höheren Einnahmen ein besserer Gesamtkostendeckungsgrad erzielt.

Weitere Erläuterungen, Details und Übersichten können den Anlagen Nr. 1 - 3 entnommen werden.