

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	24.03.2014
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	31.03.2014

Vereinbarung mit bonnorange (AÖR) zur Übernahme des Telefonservices durch das von der Stadt Köln betriebene Bürgertelefon (Testbetrieb)

Das Bürgertelefon der Stadt Köln bedient bereits auf der Basis interkommunaler Kooperationen den Telefonservice u. a. für die Städte Bonn, Leverkusen und Siegburg sowie den Rhein-Erft-Kreis. Insgesamt bietet das Bürgertelefon dadurch zwischenzeitlich einen Service für rund 2 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner in der Region an.

Zum 01.01.2013 hat das Kommunalunternehmen bonnorange als Anstalt des öffentlichen Rechts die Aufgaben des Amtes für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft der Stadt Bonn übernommen.

Der letztmalig im Dezember 2011 überarbeitete öffentlich-rechtliche Vertrag zwischen der Stadt Köln und der Bundesstadt Bonn (**Vorlagen-Nr. 1616/2011**) erstreckt sich nicht auf die ausgegliederte Anstalt des öffentlichen Rechts. Bisher konnten die Kunden der Stadt Bonn im Bürgertelefon auch zu allen Themen die Stadtreinigung und Abfallwirtschaft betreffend Auskunft erhalten. Die Stadt Bonn und bonnorange haben nunmehr darum gebeten, die vertraglichen Vereinbarungen, den telefonischen Zugangskanal wie auch das hinterlegte Wissen unabhängig voneinander auszugestalten. Der Empfehlung des Kooperationspartners Stadt Bonn folgend, ist bonnorange (AÖR) an das Bürgertelefon der Stadt Köln herangetreten, um die Möglichkeit einer Kooperation auf dem Gebiet der telefonischen Dienstleistungen ebenfalls auszuloten und wenn möglich einzugehen. Da die Separierung u. a. der Wissensinhalte nicht ganz einfach sowie das weitere Kunden-/Anruferverhalten derzeit schwer prognostizierbar ist, haben sich beide Seiten darauf verständigt, zunächst eine ergänzende Vereinbarung zur Durchführung eines rd. einjährigen Testbetriebes abzuschließen.

Seit dem 01.02.2014 bedient das Bürgertelefon daher auch die Kunden von bonnorange. Mit dem Test sollen Erfahrungen und Kenndaten gewonnen werden, um eine spätere Kooperation konkretisieren zu können. Der Testbetrieb hat zum erklärten Ziel, auf Grundlage der Erfahrungen dann einen längerfristigen Vertrag abzuschließen.

Die Verwaltung wird zu gegebenem Zeitpunkt berichten und eine entsprechende Beschlussvorlage in das Gremienverfahren einbringen.

gez. Kahlen