

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	02.06.2016

Erreichbarkeit des Ordnungsamtes in den Abend-/Nachtstunden und an Wochenenden

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen in der Bezirksvertretung 1 stellt hinsichtlich der Erreichbarkeit des Ordnungsamtes in den Abend-/Nachtstunden und an den Wochenenden folgende Fragen (AN/0600/2016):

1. Wir bitten um Darlegung der regelmäßig eingesetzten Personalstärke zur Beantwortung von Anrufen über die 32000 in den oben genannten Zeiten.
2. Wir bitten um die Darlegung des statistischen Anruaufkommens sowohl in den üblichen Bürozeiten als auch in den oben genannten Zeiten.
3. Wir bitten die Verwaltung Stellung zum Vorschlag zu beziehen, das Personal durch Umschichtung besser in den Zeiten einzusetzen, in denen Anrufspitzen zu verzeichnen sind und somit eine bessere Ausnutzung vorhandener Personalkapazitäten zu erreichen.
4. Wir bitten die Verwaltung ebenfalls um die Information, wie viele Mitarbeiter des Ordnungsamtes (Verkehrsüberwachung, Ordnungsdienst) in der Regel jeweils in den Abend- und Nachtstunden und an Wochenenden im Einsatz sind. Dies bitten wir in Relation zu setzen zum Personaleinsatz zu den üblichen Einsatzzeiten während der Woche.

Antwort der Verwaltung:

I. Einige grundsätzliche Aussagen:

1. Das Servicetelefon des Ordnungs- und Verkehrsdienstes, ehemals „Leitstelle“ bzw. „Funkzentrale“ der Verkehrsüberwachung, ist die zentrale Kommunikationsstelle der Abteilung Ordnungs- und Verkehrsdienst (324). Die Rufnummer „32000“ ist als Synonym für das „Ordnungsamt“ weithin bekannt. Das Servicetelefon fungiert weitestgehend wie ein „Call-Center“ für den Ordnungsbereich.

Bis zur Eingliederung der bezirklichen Ermittlungsdienste und Umbenennung der Abteilung in „Ordnungs- und Verkehrsdienst“ im Februar 2004 war die Funkzentrale ausschließlich für den Außendienst der originären Verkehrsüberwachung sowie zur Thematik „Verwarnen und Abschleppen im ruhenden Verkehr“ zuständig und tätig. Seitdem hat sich das Aufgabenspektrum erheblich erweitert; die Anforderungen an diese zentrale Servicestelle im Ordnungsamt sind enorm gestiegen. Dies hängt mit den zunehmenden Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger zusammen, aber auch mit den Erfordernissen des umfassenden Serviceangebots.

Da das Servicetelefon das „Herzstück“ der Abteilung von 324 ist und das wichtige Bindeglied zwischen Außendienst einerseits und Bürgerschaft andererseits darstellt, darüber hinaus aber auch als Anlaufstelle für Polizei, Feuerwehr, KVB, AWB etc. dient, ist eine Weiterentwicklung

und Anpassung an die gestiegenen Gesamterfordernisse unabdingbar.

2. Nach der Eingliederung des Ordnungsdienstes sind die Gesamtaufgaben der Abteilung noch vielfältiger geworden. Dieses neue Aufgabenspektrum betrifft auch das Servicetelefon in vollem Umfang im Hinblick auf die eingehenden Beschwerden. Zuständigkeiten bestehen nun für:

Verkehrsdienst

- Gefahrenabwehr im ruhenden und fließenden Verkehr
- Ahndung von Verkehrsordnungswidrigkeiten durch Verwarnungen und Anzeigen bei Missachtung von Halt- und Parkvorschriften oder sonstigen straßenverkehrsrechtlichen Verstößen gegen die Zweckbestimmung von öffentlichem Straßenland
- Sicherstellung und Beseitigung von Kraftfahrzeugen bei sicherheitsrelevanten Verstößen gegen die Zweckbestimmung von öffentlichem Straßenland (zum Beispiel Abschleppen von Fahrzeugen wegen verkehrsbehindernden oder verkehrsgefährdenden Parkens)
- Ahndung von Verkehrsordnungswidrigkeiten durch Verwarnungen und Anzeigen bei Geschwindigkeitsüberschreitungen und bei Missachtung des Rotlichts an Ampeln

Ordnungsdienst

- Ordnungsbehördliche Kontrollen und Ermittlungen
- Überwachung gewerbe- und gaststättenrechtlicher Vorschriften sowie Abnahmen
- Beseitigung von Lärm- und Ruhestörungen, Einhaltung der Bestimmungen des Sonn- und Feiertagesgesetzes
- Gemeinsame Streifen mit der Landespolizei (z.B. OPARI, Lärmstreifen)
- Ermittlung bei Schrottfahrzeugen und -fahrrädern sowie Verunreinigungen und illegaler Inanspruchnahme des Straßenlandes, Zwangstilllegungen von Kraftfahrzeugen
- Überwachung der Vorschriften der Kölner Stadtordnung, Vorschriften des Landeshundegesetzes etc.
- Überwachung der Einhaltung der Sperrbezirksverordnung
- Sondernutzung öffentlichen Straßenlandes
- Jugendschutz
- Begleitung von Großveranstaltungen auf der Basis von Sicherheitskonzepten
- Orts- und Wohnungshygiene
- Fundleichen
- Evakuierungsmaßnahmen bei Kampfmittelfunden
- usw.

Bezogen auf die umfangreichen Tätigkeiten fallen am Servicetelefon hauptsächlich die folgenden Aufgaben an:

- Annahme und Führen von „Bürgertelefonaten“ und damit Bearbeitung von Beschwerden
- Entgegennahme von Beschwerden externer Stellen (städt. Dienststellen, Polizei, KVB, AWB, Taxiruf Köln, StEB, RheinEnergie etc.)
- Bewertung und Entscheidung über weitere Maßnahmen
- In der Regel Weitergabe der Einsätze an den Außendienst im Rahmen des Funkbetriebs
- Einsatzdokumentation in Fachverfahren
- Kontrolle der Abschleppbögen
- Einholung zeitnaher Stornierungen bei Abschleppvorgängen im Interesse des Autofahrers
- Entscheidung über die Herausgabe sichergestellter Fahrzeuge (außerhalb der regulären Bürozeiten)
- Einleitung von Rettungsmaßnahmen bei Tieren in Fahrzeugen (Kontaktaufnahme mit Feuerwehr und Tierheim)

- Erstellen von Listen für die Polizei (über nicht abgeholte Fahrzeuge)
3. Das Servicetelefon ist grundsätzlich immer dann zu besetzen, wenn auch der Außendienst personell besetzt ist. Dies gilt für Aufgaben außerhalb der regulären Dienstzeit (bspw. Sonderbeschwerden für Veranstaltungen früh morgens oder Kranarbeiten in der Nacht) sowie alle Großveranstaltungen (Karneval, Kölner Lichter, CSD, Summer Jam, besondere Konzert- und Sportveranstaltungen sowie Köln-Marathon, aber auch Hochwasser).

Die regulären Dienstzeiten des Servicetelefons sind:

Montag - Donnerstag	07.00 Uhr - 23.00 Uhr
Freitag	07.00 Uhr - 01.00 Uhr
Samstag	09.00 Uhr - 01.00 Uhr
Sonntag	09.00 Uhr - 23.00 Uhr

Hierbei handelt es sich um die Winterzeiten. Im Sommer (wie derzeit) ist das Servicetelefon bedarfsgerecht (hauptsächlich wegen der Beschwerden über Störung der Nachtruhe) eine Stunde länger besetzt.

Die technische Ausstattung des Servicetelefons ist von jeher äußerst modern und den erhöhten Anforderungen entsprechend. Beispielhaft kann hier die Einführung des digitalen Bündelfunks im Jahre 2004 angeführt werden, noch weit vor der Einführung des Tetra-Funkes bei der Polizei.

Hiermit waren und sind erhebliche Vorteile für die interne Kommunikation verbunden.

Insgesamt gibt es folgende technischen Ausstattungen bzw. Programme in der Nutzung am Servicetelefon:

- 5 Bildschirmarbeitsplätze mit drei Monitoren je Arbeitsplatz
- 5 Dispatcher Plätze zur Abwicklung des Funkverkehrs
- Telefonanlage (ACD – Automatic Call Distribution) der Firma Unify (vergleichbar mit der Anlage im Bürgertelefon)
- Microsoft (Windows, Word, Excel, Outlook)
- Dokumentationsprogramme (SC Owi und Lisy)
- Wissensdatenbank (Zugriff auf die Wissensdatenbank vom Bürgertelefon)
- Einwohnermeldesystem
- OK Vorfahrt und ZEVIS (für Halterauskünfte etc.)
- MIGEWA (Gewerbe)
- Bewohnerparken
- Köln GIS (Liegenschaftskarten)
- Kölner Stadtkarten

Die bei 324 eingesetzte ACD-Anlage (Automatic Call Distribution) der Firma Unify wurde im Juni 2015 noch einmal in der Funktionalität erweitert. Sie ist zur Verteilung mehrerer zeitgleich eingehender Anrufe ausgelegt und bietet u.a. die Möglichkeit auch statistischer Auswertungen. Mit der Erweiterung wurde ein grundlegendes Problem gelöst. Wie bereits oben erwähnt, fungiert das Servicetelefon wie ein „Call-Center“ für das Ordnungsamt, wobei allerdings in der Vergangenheit nicht wenige Anrufe auch für andere Stellen der Stadtverwaltung eingingen. Obwohl hierfür das Bürgertelefon (1000/3) eingerichtet ist, behinderten diese abteilungs-fremden Anrufe den Ablauf am Servicetelefon doch erheblich.

Nun ist es bei der Begrüßungsansage möglich, eine Auswahl dahingehend zu treffen, ob man

1. zum Verkehrsdienst bzw.
2. zum Ordnungsdienst möchte oder
3. ein sonstiges Anliegen hat (Weiterleitung an das „Bürgertelefon“)

Die Praxis sowie die durchgeführten Auswertungen haben bereits gezeigt, dass hierdurch eine

deutliche Entlastung eingetreten ist. Zudem sind diesbezügliche und sonstige statistische Auswertungen möglich, die eine Arbeits- und Ablaufoptimierung ermöglichen. Des Weiteren werden über die Anlage die verschiedenen Bandansagen (wie Dienstzeiten und Änderung Winter-/Sommerzeit) gesteuert. Auch können verschiedene Reports erstellt werden, um die aktuelle Auslastung der ACD-Anlage zu ersehen.

Das Servicetelefon wird bis Anfang 2017 größere Räumlichkeiten im Stadthaus Deutz beziehen. Im Rahmen dieses Umzuges wird die Arbeitsplatzkapazität von derzeit 5 auf 10 Arbeitsplätze erhöht werden. Mit der Aufstockung von Personal im Ordnungsdienst um rund 100 Kräfte ist auch eine personelle Aufstockung des Personals im Servicetelefon angedacht.

II. Zu den Fragen der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

1. *Wir bitten um Darlegung der regelmäßig eingesetzten Personalstärke zur Beantwortung von Anrufen über die 32000 in den oben genannten Zeiten.*

Zur Abdeckung der regulären Dienstzeiten (siehe oben) verfügt das Servicetelefon über insgesamt 11 Planstellen.

Im Tagesdienst (Montag-Freitag), wo das größte Anrufvolumen auftritt, sind in der Regel planmäßig 5 Beschäftigte eingesetzt. Im Spätdienst (Montag-Freitag) werden in der Regel, angepasst an das verminderte Anrufvolumen, 3 Beschäftigte im Servicetelefon eingesetzt.

Samstags sind im Tagesdienst, angepasst an das Anrufvolumen, insgesamt 3 Beschäftigte im Einsatz, im Spätdienst reduziert sich die Personalstärke auf 2 Beschäftigte. Sonntags sind bis zu zwei Beschäftigte im Einsatz (Tages- und Spätdienst).

Aktuell sind zurzeit 3 Stellen vakant, die intern nicht besetzt werden konnten. Hier ist eine externe Ausschreibung der Stellen im Rahmen des 1000er Programms vorgesehen. Durch die vakanten Stellen lassen sich Personalengpässe im Servicetelefon nicht immer vermeiden.

2. *Wir bitten um die Darlegung des statistischen Anruferkommens sowohl in den üblichen Bürozeiten als auch in den oben genannten Zeiten.*

Für diese Anfrage wurden die letzten 12 Monate statistisch ausgewertet. Insgesamt erreichten 84.633 Anrufe das Servicetelefon des Ordnungs- und Verkehrsdienstes. Die Anrufe verteilten sich themenmäßig wie folgt:

- 39.827 Anrufe für Belange des Verkehrsdienstes
(Auswahl 1 bei der Begrüßungsansage)
- 39.096 Anrufe für Belange des Ordnungsdienstes
(Auswahl 2 bei der Begrüßungsansage)
- 5.710 Anrufe mit Belangen außerhalb der Zuständigkeit des Ordnungs- und Verkehrsdienstes (Auswahl 3 bei der Begrüßungsansage, bei Auswahl 3 werden die Anrufe automatisiert auf den nächsten freien Platz beim Bürgertelefon weitergeroutet.

Die 78.923 Anrufe (= 100%, die Anrufe für das Bürgertelefon werden automatisiert weitergeleitet und bleiben bei der weiteren Betrachtung unberücksichtigt) verteilen sich wie folgt prozentual auf die Wochentage bzw. die Arbeitszeiten:

Montag bis Donnerstag 07.00 – 16.00 Uhr	<u>19,8%</u> (15.626 täglich)
davon	
Verkehrsdienst	57,3% (8.953)

Ordnungsdienst	42,7% (6.673)
<hr/>	
Montag bis Donnerstag 16.00 – 00.00 Uhr	<u>8,2%</u> (6.471)
davon	
Verkehrsdienst	56,1% (3.630)
Ordnungsdienst	43,9% (2.841)
<hr/>	
Freitag 07.00 – 16.00 Uhr	<u>18,9%</u> (14.916)
davon	
Verkehrsdienst	58,2% (8.681)
Ordnungsdienst	41,8% (6.235)
<hr/>	
Freitag 16.00 – 02.00 Uhr	<u>7,9%</u> (6.235)
davon	
Verkehrsdienst	51,3% (3.198)
Ordnungsdienst	48,7% (3.037)
<hr/>	
Samstag 09.00 – 16.00 Uhr	<u>15,7%</u> (12.391)
davon	
Verkehrsdienst	44,5% (5.514)
Ordnungsdienst	55,5% (6.877)
<hr/>	
Samstag 16.00 – 02.00 Uhr	<u>12,4%</u> (9.786)
davon	
Verkehrsdienst	30,9% (3.024)
Ordnungsdienst	69,1% (6.762)
<hr/>	
Sonntag 09.00 – 16.00 Uhr	<u>11,2%</u> (8.839)
davon	
Verkehrsdienst	42,8% (3.783)
Ordnungsdienst	57,2% (5.056)
<hr/>	
Sonntag 16.00 – 00.00 Uhr	<u>5,9%</u> (4.656)
davon	
Verkehrsdienst	8,7% (405)
Ordnungsdienst	91,3% (4.251)

3. *Wir bitten die Verwaltung Stellung zum Vorschlag zu beziehen, das Personal durch Umschichtung besser in den Zeiten einzusetzen, in denen Anrufspitzen zu verzeichnen sind und somit eine bessere Ausnutzung vorhandener Personalkapazitäten zu erreichen.*

Die Verwaltung setzt das Personal bereits seit Jahren entsprechend dem Anrufvolumen priorisiert ein. Aufgrund der vorhandenen Vakanzen im Bereich und krankheitsbedingten Ausfällen sowie Urlaubszeiten und schichtfreien Zeiten ergeben sich leider immer wieder Abweichungen vom Soll-Personalstand. Sobald alle Vakanzen besetzt sind, geht die Verwaltung davon aus, dass sich die Erreichbarkeit weiter verbessern und insbesondere die durchschnittliche Wartezeit bis zur Anrufannahme verringern wird.

Auch wird der Schichtplan regelmäßig an dem Anrufvolumen gespiegelt und, sofern nötig, entsprechend nachjustiert.

4. *Wir bitten die Verwaltung ebenfalls um die Information, wie viele Mitarbeiter des Ordnungsamtes (Verkehrsüberwachung, Ordnungsdienst) in der Regel jeweils in den Abend- und Nachtstunden und an Wochenenden im Einsatz sind. Dies bitten wir in Relation zu setzen zum Personaleinsatz zu den üblichen Einsatzzeiten während der Woche.*

Verkehrsdienst

a) Montag bis Donnerstag	16.00 – 23.00 Uhr,	30 Überwachungskräfte
b) Freitag	16.00 – 24.00 Uhr,	30 Überwachungskräfte
c) Samstag	16.00 – 24.00 Uhr,	30 Überwachungskräfte
d) Sonntag	10.00 – 18.00 Uhr,	25 Überwachungskräfte, kein regulärer Spätdienst

In Relation zu den üblichen Einsatzzeiten während der Woche ergibt sich folgendes Bild:

Montag bis Freitag 07.00 – 16.30 Uhr, 120 Kräfte

Zu a) = 25% des Personals im Spätdienst

Zu b) = 25% des Personals im Spätdienst

Samstag 09.00 – 16.30 Uhr, 120 Kräfte

Zu c) = 25% des Personals im Spätdienst

Zu d) = 21% des Personals im Sonntagdienst

Servicetelefon

a) Montag bis Donnerstag	16.00 – 23.00 Uhr,	3 Beschäftigte
b) Freitag	16.00 – 01.00 Uhr,	3 Beschäftigte
c) Samstag	16.00 – 01.00 Uhr,	2 Beschäftigte
d) Sonntag	16.00 – 23.00 Uhr,	2 Beschäftigte

In Relation zu den üblichen Einsatzzeiten während der Woche ergibt sich folgendes Bild:

Montag bis Freitag 07.00 – 16.30 Uhr, 5 Kräfte

Zu a) = 60% des Personals im Spätdienst

Zu b) = 60% des Personals im Spätdienst

Samstag 09.00 – 16.30 Uhr, 3 Kräfte

Zu c) = 66% des Personals im Spätdienst

Zu d) = 66% des Personals im Sonntagdienst

Ordnungsdienst

a) Montag – Donnerstag	14:00 – 02:30 Uhr,	23 Ermittler
b) Freitag	14:00 – 07:00 Uhr,	29 Ermittler
c) Samstag	10:00 – 07:00 Uhr,	38 Ermittler
d) Sonntag	10:00 – 02:30 Uhr	31 Ermittler

In Relation zu den üblichen Einsatzzeiten während der Woche ergibt sich folgendes Bild:

Montag – Freitag 07:00 – 16:30 Uhr, 87 Ermittler

Zu a) = 21 % des Personals im Spätdienst

Zu b) = 26 % des Personals im Spätdienst

Zu c) = 34,5 % des Personals im Samstagdienst und Spätdienst

Zu d) = 28 % der Personals im Sonntagdienst und Spätdienst

Beim Bezirksordnungsdienst (BOD) gibt es keinen Schichtbetrieb und keine Dienste an den Wochenenden. Somit sind die 27 BOD-Mitarbeiter nur tagsüber von Montag bis Freitag im Einsatz.