

Die Oberbürgermeisterin

Dezernat, Dienststelle  
I/34/343/1  
343/102-2019-1

Vorlagen-Nummer

**0586/2019**

Freigabedatum 08.03.2019

**Beschlussvorlage**

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

**Betreff**

**Bedarfsfeststellung zur Optimierung Front-Office-Fläche des Bürgertelefons**

**Beschlussorgan**

Finanzausschuss

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	25.03.2019
Finanzausschuss	01.04.2019

**Beschluss:**

Der AVR erkennt den Bedarf über 450.000 Euro für den Umbau des Bürgertelefons an.  
Der Finanzausschuss stimmt der Freigabe der Gesamtkosten in Höhe von 450.000 Euro zu.

**Haushaltsmäßige Auswirkungen** **Nein**

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ja, investiv</b>	Investitionsauszahlungen	100.000 €	
	Zuwendungen/Zuschüsse	<input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja	_____ %
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ja, ergebniswirksam</b>	Aufwendungen für die Maßnahme	350.000 €	
	Zuwendungen/Zuschüsse	<input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja	_____ %

**Jährliche Folgeaufwendungen (ergebniswirksam): ab Haushaltsjahr:**

a) Personalaufwendungen	_____ €
b) Sachaufwendungen etc.	_____ €
c) bilanzielle Abschreibungen	10.000 €

**Jährliche Folgerträge (ergebniswirksam): ab Haushaltsjahr:**

a) Erträge	_____ €
b) Erträge aus der Auflösung Sonderposten	_____ €

**Einsparungen: ab Haushaltsjahr:**

a) Personalaufwendungen	_____ €
b) Sachaufwendungen etc.	_____ €

Beginn, Dauer \_\_\_\_\_

**Begründung:**

Das Bürgertelefon der Stadt Köln ist im Frühjahr 2003 gestartet. Ziel ist eine möglichst umfassende und zentrale Auskunftserteilung an einer Stelle zu dem gesamten Produktportfolio der Stadtverwaltung Köln. Als zentraler telefonischer Eingangskanal für die Stadtverwaltung Köln mit derzeit jährlich über 1 Mio. Kundenanrufen entlastet das Bürgertelefon zudem nachhaltig die Fachdienststellen. Darüber hinaus hat das Bürgertelefon seit vielen Jahren auch das zentrale E-Mail-Postfach der Stadtverwaltung Köln [stadtverwaltung@stadt-koeln.de](mailto:stadtverwaltung@stadt-koeln.de) mit jährlich einigen zehntausend E-Mails übernommen. Auch bei diversen Sonderaktionen wie z. B. im Rahmen von Wahlen / an Wahlabenden ist das Bürgertelefon aktiv eingebunden. In den letzten Jahren ist das Bürgertelefon zudem zahlreiche interkommunale Kooperationen eingegangen und bedient deren zentrale Einwahlnummern. Darüber hinaus fungiert das Bürgertelefon als Service-Center der bundesweiten Behördenrufnummer 115 und erbringt damit im Ergebnis telefonische Dienstleistungen für rd. 3 Mio. Kunden in der Region.

In den letzten rund 15 Jahren wurde versucht, das Front-Office des Bürgertelefons mit einer Fläche von rund 2.500 qm den gestiegenen Anforderungen mit möglichst geringem Aufwand anzupassen. Die tatsächliche Mitarbeiterzahl hat sich seit Start im Jahr 2003 in etwa verdoppelt, zusätzlich werden u.a. Flächen für Schulungszwecke benötigt. Schon jetzt stößt das Bürgertelefon im Tagesgeschäft mit der vorhandenen Anzahl an Arbeitsplätzen an seine Grenzen.

Die Aktivierung bislang ungenutzter Flächen und damit die Erweiterung auf die maximal mögliche Arbeitsplatzanzahl unter Würdigung der aktuellen arbeitsschutzrechtlichen Anforderungen sind die wichtigsten Ziele der nun geplanten Umgestaltung und Optimierung der vorhandenen Front-Office-Flächen. Zusätzlich wird eine Schulungsfläche installiert, die außerhalb von Schuleinheiten vom Amt 34 multifunktional z.B. für Sondermaßnahmen genutzt werden kann. Die Errichtung einer zentralen „Teamleiter-Insel“ bringt zudem ablauforganisatorische Verbesserungen mit sich. Nicht zuletzt der bisher suboptimale Küchen- und Pausenbereich der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter soll den aktuellen Erfordernissen unter arbeitsschutzrechtlichen Aspekten angepasst werden und die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen.

Die Ertüchtigung der Flächen soll weitestgehend im Bestand (z. B. unter Weiternutzung des vorhandenen Mobiliars und ohne Flächenerweiterung) und im laufenden Betrieb stattfinden.

Durch das Architekturbüro hell & freundlich wurde 2018 im Rahmen der Erstellung der Entwurfsplanung eine Kostenschätzung in Höhe von rd. 450.000 Euro vorgelegt. Die Maßnahme soll nun im Jahresverlauf 2019 umgesetzt werden.

Der Rat der Stadt Köln hat im Rahmen des Haushaltsplanbeschlusses für den Haushalt 2019 ff. das vorgenannte Gesamtvolumen für den Umbau des Front-Offices bereits berücksichtigt. Die Mittel sind für den investiven Bereich in Höhe von 100.000 Euro und für den konsumtiven Bereich in Höhe von 350.000 Euro eingetragen und genehmigt.

Die positive Stellungnahme von 14 liegt der Vorlage als Anlage 1 bei.