

**Beschlussvorlage**

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

**Betreff**

**Modellprojekt bundeseinheitliche Servicenummer 115 - Eine Chance zur Verbesserung des Bürgerservices in der Region  
hier: Organisatorische und finanzielle Konsequenzen aus der Teilnahme des Call-Centers Köln/ Bonn/ Leverkusen und der kommunalen Partner am Pilotprojekt**

**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
Finanzausschuss	21.04.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	14.04.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	07.04.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
Rat	24.04.2008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	

**Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative**

1. Der Rat beschließt: Die Stadt Köln nimmt am Pilotbetrieb der bundeseinheitlichen Servicenummer 115, der am 01.10.2008 beginnen soll, teil.
2. Die für 2008 bis 2010 erforderlichen Mittel sind im Haushaltsplanentwurf 2008 ff (einschl. der Veränderungsnachweise) im Teilplan 0101, Innere Verwaltung, veranschlagt.

**Haushaltmäßige Auswirkungen**

<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> ja, Kosten der Maßnahme	Zuschussfähige Maßnahme ggf. Höhe des Zuschusses	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja	Jährliche Folgekosten	
	p. a. 198.600,- €	%			a) Personalkosten 99.600,- €	b) Sachkosten 99.000,- €
(darüber hinaus s. Ziff. 3)					€	€
Jährliche Folgeeinnahmen (Art, Euro)			Einsparungen (Euro)			

**Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen****1. Ausgangslage:**

Die Dienstleistungsansprüche der Bürgerinnen und Bürger sind deutlich gestiegen. Die Kunden verlangen nach hoher Servicequalität. Grenzen von Gebietskörperschaften werden ebenso wenig wahrgenommen wie die unterschiedlichen Verwaltungsebenen von Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden. Kommunikation und Verabredungen mit dem öffentlichen Sektor dürfen nicht durch Fragen nach der Zuständigkeit erschwert werden. Die Lebenslagen und die Bedürfnisse der Menschen in der gesamten Region müssen berücksichtigt und auch im Service am Telefon abgebildet werden.

Das Projekt der bundeseinheitlichen Servicenummer 115 setzt hier an. Ebenen- und zuständigkeitsübergreifend soll dem Anrufer unter der Telefonnummer 115 ein umfassender neuer Dienst angeboten werden. Mit dieser einen Nummer können Auskünfte eingeholt, Anträge gestellt, Ereignisse gemeldet oder sonstige Services genutzt werden. 115 bietet insofern die Chance für einen Wandel in der Servicekultur gegenüber den Bürgern und Unternehmen und die Chance für einen höheren Qualitätsstandard. Außerdem werden die Fachämter erheblich von Routineanrufen entlastet.

Die Stadt Köln greift diesen Impuls auf und will als Metropolregion in multizentrischer Vernetzung mit ihren Partnern in der Region den Service am Telefon entsprechend der Zielsetzung von 115 entwickeln. Im Gesamtergebnis könnten im Rahmen dieser Partnerschaft rund 2,3 Millionen Menschen in der Region den neuen Dienst in Anspruch nehmen. Damit rückt der Dienst am Bürger durch das Medium Telefon noch stärker in den Mittelpunkt.

**2. Bisherige Entwicklung**

Der Rat hat in seiner Sitzung am 18.09.2007 der Bewerbung zur Teilnahme am Pilotbetrieb zur bundeseinheitlichen Servicenummer 115 zugestimmt (DS-Nr.: 0884/007). In der Folge war es der Stadt Köln gelungen, in der Region für das Vorhaben die nachstehenden Partner zu gewinnen und in die Bewerbung einzubeziehen: Bonn, Leverkusen, Rhein-Erft-Kreis, Frechen, Hürth, Rheinisch-Bergischer-Kreis, Bergisch-Gladbach sowie der Landschaftsverband Rheinland. Die Bewerbung war erfolgreich. Köln und seine Partner wurden ausgewählt, als Modellregion **West II** an der Erstellung von Feinkonzepten zur Vorbereitung der operativen Erprobung 115 mitzuwirken.

Neben der Region West II gibt es noch die Modellregionen West I, Nord/Ost und Mitte. (vgl. Anlage 1)

Die Stadt Köln erhält durch die Teilnahme am Projekt die einmalige Chance, den vorhandenen Vorsprung auf dem Sektor des Bürgerservices mit den derzeitigen Call-Center-Dienstleistungen weiter auszubauen und zukünftige Standards und Normen für einen verbesserten Telefonservice und ein optimiertes Dienstleistungsangebot für die Menschen und Unternehmen in der Region mit zu entwickeln.

Ein weiteres Ziel der Einführung der bundeseinheitlichen Servicenummer 115 ist es, die Erreichbarkeit von Verwaltungsdienststellen für Bürger und Unternehmen signifikant zu erleichtern. Die Dienste sollen durch horizontale und vertikale Vernetzung der Servicecenter transparent und rasch abrufbar

zur Verfügung stehen. Der Anrufer soll nicht wegen „Nichtzuständigkeit“ abgewiesen oder weitergeleitet werden müssen. Das erfordert die Entwicklung eines gemeinsamen Wissensmanagements.

West II unterscheidet sich strukturell von den anderen Modellregionen durch den sogenannten „multi-zentrischen Ansatz“ (siehe Anlage 2): Köln leistet in seinem Call-Center den Dienst für die weiteren Partner. Auf Basis des bereits bestehenden Verbundes zu Bonn und Leverkusen (zuständig heute für rd. 1,5 Millionen Einwohner) könnte der Service 115 dann für West II sukzessive für rd. 2,3 Millionen Einwohner in der Region ausgeweitet werden.

Die nun anstehende Projektarbeit vollzieht sich in 3 zentralen und 3 dezentralen Arbeitsgruppen (ZAG und DAG), die sich z.B. mit Themengebieten wie rechtliche Rahmenbedingungen der interkommunalen Zusammenarbeit, Leistungsverrechnung, Wirtschaftlichkeit, Gebührenpflicht, Kernarbeitsprozessen, Software- und Systeminfrastruktur, Serviceversprechen und Qualitätsmanagement, Ausbildung und Schulung beschäftigen. Die Stadt Köln wie auch ihre Partner haben geeignetes Personal für die Arbeit in den Arbeitsgruppen bereit zu stellen.

Die Steuerung und Organisation der Arbeitsgruppen erfolgt aus Berlin. Eine Übersicht der Struktur und des Verbundes der Arbeitsgruppen ist aus Anlage 3 ersichtlich. Die Gesamtprojektleitung nimmt an allen Arbeitsgruppensitzungen teil und stellt darüber hinaus ein Framework (Inhalte, Methodik, Ergebniserwartung/-Strukturierung) für die Modellregionen zur Verfügung. Die Umsetzung von 115 erfolgt zudem unter Einbindung weiterer D-Online Projekte wie z.B. EU-Dienstleistungsrichtlinie und damit verbunden „einheitlicher Ansprechpartner“, Zuständigkeitsfinder und Behördensuchmaschine.

Am 28.01.2008 hat die erste zentrale Arbeitsgruppensitzung stattgefunden, in der u.a. das grundsätzliche weitere Verfahren dargestellt und erörtert wurde. Nach derzeitigem Planungsstand soll mit dem sogenannten Wirkbetrieb zum 01.10.2008 in den Modellregionen begonnen werden (siehe Anlage 4).

### 3. Erforderliche personelle und finanzielle Ressourcen

Die Stadt Köln möchte gemeinsam mit ihren Partnern die Voraussetzungen für die Einbindung in den 115 Verbund schaffen. Hierzu gehören zunächst:

- Einstellen der 100 häufigsten Dienstleistungen auf das Verwaltungsportal
- Erweiterung der Wissenssuche im Internet für den Zugriff auf 115
- Konzeption und kurzfristige Umsetzung der Verknüpfungslogik
- Schulung der Call-Center Agents

Zur Umsetzung der Anforderungen sind zahlreiche Prozesse neu zu konzipieren und zu entwickeln. Darüber hinaus müssen Daten und Dienstleistungen integriert und verfügbar gemacht werden. Dies bedingt Änderungen u.a. in der derzeitigen technischen Infrastruktur des Call-Centers.

Die notwendigen Arbeiten können mit den vorhandenen Ressourcen nicht bewältigt werden. Mit Blick auf die anstehenden Projektaufgaben ergibt sich nach heutigem Stand im Bereich Zentrale Dienste/Call Center ein organisatorischer und finanzieller Mehrbedarf für die Jahre 2008 bis 2010 von jährlich insgesamt **198.600 €**, resultierend aus zwei Stellen in den Bereichen Wissens- und Qualitätssicherung sowie Systemtechnik (99.600 €), zuzüglich Sachmittel für das Projekt (99.000 €), auch zur notwendigen Anpassungen an der Hard- und Software. Darüber hinaus wurden im Hpl. 2008 bis 2010 beim Amt für Informationsverarbeitung vorsorglich Mittel von **167.000 €** für zwei zusätzliche Stellen und Sachkosten veranschlagt. Ob diese Mittel in Anspruch genommen werden, ist zurzeit noch offen.

Mittel zur Refinanzierung der Projektkosten wurden von Bund bzw. Land **nicht** in Aussicht gestellt. Die Stadt Köln wird jedoch das Land NRW erneut ansprechen und um finanzielle Unterstützung bitten.

Die Verwaltung kann zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Aussagen darüber treffen, wie häufig die Telefonnummer 115 zukünftig nachgefragt wird und welche Ressourcen dadurch z.B. im Front-Office des Call-Centers zusätzlich gebunden werden. Auch sind noch keine Angaben möglich, ab welcher

Stufe und in welcher Höhe Kostenbeiträge durch die Partner in der Region erfolgen. Die Gespräche und Kooperationsverhandlungen dauern an.

Die Entwicklungsarbeit, die im Projekt 115 derzeit geleistet wird, kommt u. a. dem Projekt EU- Dienstleistungsrichtlinie mit ihrem „Einheitlichen Ansprechpartner“ zugute. Durch ähnliche IT- Grundstrukturen können Synergien genutzt werden.

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