Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister
Federführender Fachbereich
Informationstechnik und Statisktik

Beschlussvorlage

Drucksachen-Nr. 0093/2011
öffentlich

Gremium	Sitzungsdatum	Art der Behandlung
Haupt- und Finanzausschuss	24.03.2011	Beratung
Rat der Stadt Bergisch Gladbach	29.03.2011	Entscheidung

Tagesordnungspunkt

Bundeseinheitliche Behördennummer D115

Beschlussvorschlag:

Der Rat stimmt der Fortführung des einheitlichen Behördenrufs D115 zu und erteilt der Verwaltung die Ermächtigung zum Abschluss einer entsprechenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadtverwaltung Köln.

Sachdarstellung / Begründung:

Bundeseinheitliche Behördennummer D115

Start des Regelbetriebes zum 01.02.2011 und Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Köln

1. Sachverhalt

Die Idee zur Behördenrufnummer D115 hatte der IT-Gipfel der Bundesregierung am 18.12.2006 aufgegriffen und ausgearbeitet. Dies führte zum Entschluss der Bundesregierung Ende 2007, ein entsprechendes Projekt zu initiieren.
D115 bietet einen bundesweit einheitlichen telefonischen Zugang zur öffentlichen Verwaltung und verbessert so die Erreichbarkeit und Qualität der telefonischen Auskünfte. Anfragen aller Verwaltungsebenen werden in kommunal oder regional angegliederten Servicecentern gebündelt und zumeist direkt beantwortet. Durch die einheitliche Behördenrufnummer D115 wird die effiziente Bearbeitung von Bürgeranfragen über alle förderalen Ebenen hinweg ermöglicht. Nicht vorgesehen war dabei von Anfang an die Vermittlung der Anrufer zu den zuständigen Behörden oder der Sachbearbeitung.

Die teilnehmenden Kommunen sind als aktive oder passive Servicecenterbetreiber das Fundament, auf dem der D115-Verbund steht. Daher wurde eine umfassende kommunale Beteiligung bei Entscheidungen über die Ausrichtung und Entwicklung von D115 vorgesehen.

Die Einführung sah zunächst einen 2-jährigen Pilotbetrieb vor, um Erfahrungen sammeln zu können. In der sich anschließenden Akquise wurden alle Behörden zur Teilnahme beworben. Letztlich konnte im Rheinisch-Bergischen Kreis auf kommunaler Ebene lediglich die Stadt Bergisch Gladbach sowie die Kreisverwaltung gewonnen werden.

Zum Betrieb des Servicecenters D115 hatte sich für die Metropolregion die Stadtverwaltung Köln angeboten. Der Rat der Stadt Bergisch Gladbach hat mit seinem Beschluss vom 17.02.2009 seine Zustimmung zum Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Köln erteilt. Der Start des Pilotbetriebes erfolgte zum 04.06.2009 und endet vertraglich zum 31.03.2011.

Zusammen mit den Städten Köln, Bonn, Leverkusen, Frechen und Hürth sowie dem Rheinisch-Bergischen Kreis, dem Rhein-Erft-Kreis und dem Landschaftsverband Rheinland war die Modellregion „Regionale Verbundpartner Köln“ ein wichtiger Stützpfeiler zur Einführung einer bundeseinheitlichen Behördenrufnummer. Die Kommunen haben an den Beratungen über die Grundlagendokumente aktiv mitgewirkt und hierbei besonders auf die Berücksichtigung kommunaler Interessen geachtet.

Der zeitnahe Übergang in einen Regelbetrieb ist erforderlich, um die Behördenrufnummer D115 auf Dauer zu etablieren und zu verstetigen.

2. Kostenprognose der Pilotphase

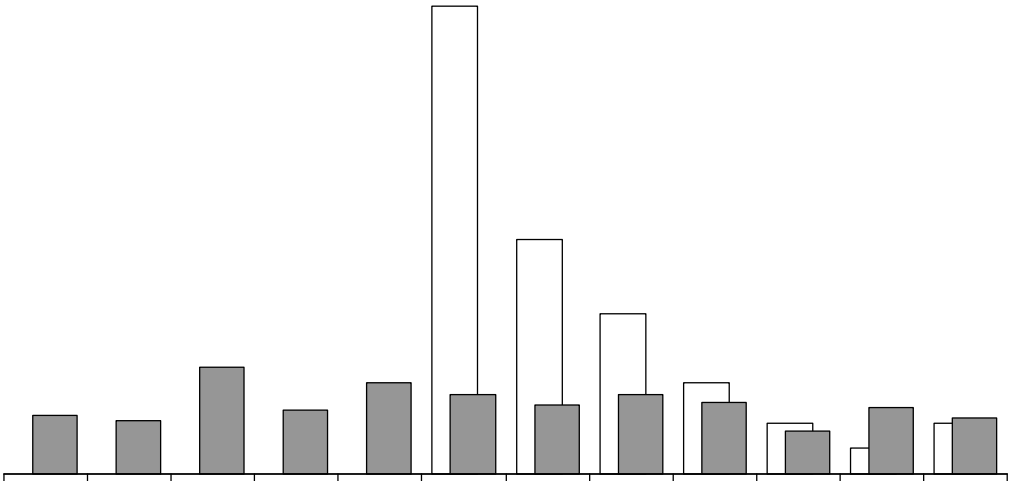
Für die Pilotphase wurde mit der Stadt Köln eine Vergütung von 1,28 Euro je Produktivminute (Telefonie und Nebenarbeit zum Anruf) vereinbart. Aufgrund von Prognosezahlen erfolgte eine jährliche Bereitstellung von 50.000 Euro.

3. Nutzung und angefallene Kosten während der Pilotphase

Die Nutzung der Behördenrufnummer in Bergisch Gladbach liegt deutlich unter den Erwartungen. Dies ist jedoch nicht nur für das Stadtgebiet zu verzeichnen, sondern folgt lediglich dem bundesweiten Trend.

In den umseitigen Tabellen wird der Verlauf während der Pilotphase bis Ende 2010 dargestellt. Nach einer anfänglichen intensiven Nutzung in den ersten beiden Monaten ist ein deutlicher Rückgang auf eine eher geringe Nutzung zu verzeichnen.

Entwicklung der Anrufe D115 für Bergisch Gladbach 2009 und 2010

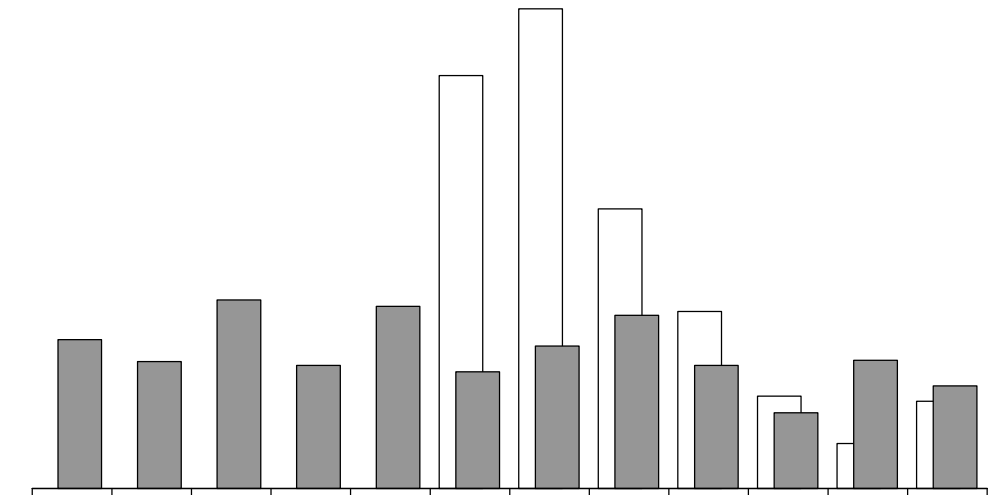


	Jan	Feb	März	April	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Anrufe 2009						175	88	60	34	19	10	19
Anrufe 2010	22	20	40	24	34	30	26	30	27	16	25	21

Start des Pilotprojektes 04.06.2009

Entwicklung der Kosten D115 für Bergisch Gladbach 2009 und 2010

*Für die ersten drei Monate, maximal jedoch für 100 Anrufe des Verbundpartners wird der Service kostenlos durch die Stadt Köln angeboten



	Jan	Feb	März	April	Mai	Jun*	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
□ Kosten 2009						353 €	411 €	239 €	151 €	79 €	38 €	75 €
■ Kosten 2010	127 €	109 €	161 €	105 €	156 €	100 €	122 €	148 €	105 €	65 €	110 €	88 €

Start des Pilotprojektes 04.06.2009

Festzustellen ist, dass im Durchschnitt während der Pilotphase **38 Anrufe je Monat** erfolgten und damit Kosten in Höhe von **144 Euro monatlich** verbunden waren. Die nicht benötigten Haushaltsmittel konnten dem Gesamthaushalt wieder zur Verfügung gestellt werden.

Trotz des hohen Werbeaufwandes der Projektgruppe D115 des Bundes liegt die geringe Nutzung durch den Bürger aus hiesiger Sicht in folgenden Ursachen begründet:

- Es nehmen nur sehr wenige Kommunen teil, die im Verglich zu den Landes- und Bundesbehörden jedoch die mit Abstand höchste Anzahl von Produkten anbieten und daher die meisten Kontakte zum Bürger haben.

- Die D115-Rufnummer ist bisher nicht gebührenfrei erreichbar. Die Kosten für den Bürger können je nach Provider zwischen 7 und 34 Cent je Minute betragen. Der Anruf bei der Stadtverwaltung ist dagegen durch die im privaten Umfeld weit verbreitete Deutschland-Flatrate kostenfrei.

- Es findet keine Vermittlung zur zuständigen Behörde oder Sachbearbeitung statt, sondern es werden lediglich Zuständigkeitsfragen geklärt und Informationen angeboten, die auch über das Internet abrufbar sind.

- Die Rufnummern der ortsansässigen Behörden und teilweise der zuständigen Sachbearbeitung sind den Bürgern bekannt.

Akzeptanzverbesserungen erwartet die Projektgruppe, wenn ab dem Jahre 2012 die Rufnummer D115 für den Bürger kostenfrei erreichbar ist.

4. Zukunftsprognose und Kosten des Regelbetriebes

Da die Anruferzahlen nicht aktiv beeinflusst werden können, ist eine Prognose sehr schwierig. Durch die künftig kostenfreie Nutzung muss jedoch mit einem Anstieg der Anrufe gerechnet werden. Da die Anzahl der bisherigen Anrufe im sehr niedrigen Bereich liegen, sollte hierfür mit einer entsprechend hohen Zuschlagszahl von 200 % gerechnet werden. Mit der durch die Stadt Köln avisierten Kostensteigerung auf 1,37 Euro je Produktivminute ergäben sich Kosten in Höhe von **ca. 5.500 Euro jährlich.**

Geringe Risiken für die Stadtverwaltung Bergisch Gladbach bestehen darin, dass die Anzahl der künftigen Anrufe nicht qualifiziert geschätzt und beeinflusst werden kann. Gebunden durch eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung, die als **Anlage 1** beigefügt ist, wäre ein Ausstieg aus dem Projekt D115 zur Vermeidung von Mehrausgaben bei ungünstigem finanziellem Verlauf für die Stadt jedoch jeweils zum Ende eines Kalenderjahres (vgl. § 10 Nr. 2) möglich.

Daneben muss konstatiert werden, dass eine Erstattungspflicht auch für Anrufe aus dem Stadtgebiet besteht, die sich an hier ansässige Landes- oder Bundesbehörden richten. Die Ausweiterung des D115-Services durch diese Behörden kann von hier nicht proaktiv beeinflusst oder kalkuliert werden.
Um in einem solchen Fall eine übermäßige Belastung durch eine Verlagerung von Anrufen zwischen den Behördenebenen Bund, Land und Kommunen zu verhindern, wurde in der Vereinbarung zum Pilotbetrieb, der so genannten Charta, durch den Bund eine Regelung zum finanziellen Ausgleich zwingend vorgeschrieben.

Im § 8 Abs. 3 der als Anlage 2 beiliegenden Charta zum Regelbetrieb wurde diese Regelung auf eine so genannte „Kann-Bestimmung“ zurückgeführt. Alle beteiligten Kommunen haben an den Bund appelliert, die bisherige Formulierung aus der Pilotphase beizubehalten. Zum jetzigen Zeitpunkt konnte dies jedoch noch nicht abschließend geklärt werden.

5. Entscheidungsvorschlag

Die Teilnahme am Regelbetrieb birgt für die Stadtverwaltung Bergisch Gladbach einerseits ein lediglich geringes finanzielles Risiko. Andererseits bietet sie die Möglichkeit, an der Fortführung des Konzepts einer modernen und bürgerfreundlichen Verwaltung mitzuwirken. Mit Blick auf die Bestrebungen der Stadt Bergisch Gladbach hin zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen wäre es sicherlich ein falsches Signal, jetzt aus diesem innovativen Projekt auszuscheren.

Es wird daher der Übergang des Projektes D115 in den Regelbetrieb und der Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Köln vorgeschlagen.

Verbindung zur strategischen Zielsetzung

Handlungsfeld: Kundenorientierte Verwaltung

Mittelfristiges Ziel:

Jährliches Haushaltsziel:

Produktgruppe/ Produkt:

Finanzielle Auswirkungen

1. Ergebnisrechnung/ Erfolgsplan	laufendes Jahr	Folgejahre
Ertrag		
Aufwand	4.200 Euro	5.500 Euro
Ergebnis		
2. Finanzrechnung (Investitionen oberhalb der festgesetzten Wertgrenzen gem. § 14 GemHVO)/ Vermögensplan	laufendes Jahr	Gesamt
Einzahlung aus Investitionstätigkeit		
Auszahlung aus Investitionstätigkeit		
Saldo aus Investitionstätigkeit		

Im Budget enthalten ja
nein
siehe Erläuterungen