

Beschlussvorlage

Drucksachen-Nr. 0508/2011
öffentlich

Gremium	Sitzungsdatum	Art der Behandlung
Infrastrukturausschuss	11.10.2011	Beratung
Haupt- und Finanzausschuss	13.10.2011	Beratung
Rat der Stadt Bergisch Gladbach	18.10.2011	Entscheidung

Tagesordnungspunkt A 7

Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Bergisch Gladbach und der Stadt Köln zur Nutzung des Call-Centers der Stadt Köln für die Servicrufnummer des Abwasserwerks ab dem 01.12.2011

Beschlussvorschlag:

Der Rat beschließt den Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Bergisch Gladbach und der Stadt Köln zur Nutzung des Call-Centers der Stadt Köln ab dem 01.12.2011 für eine noch einzurichtende Servicrufnummer des Abwasserwerks.

Sachdarstellung / Begründung:

Zur Ermittlung der tatsächlichen Abwassermengen für das Jahr 2011 ist es erforderlich, die Zählerstände der Wasserzähler zum 31.12.2011 abzufragen. Das Abwasserwerk hat sich aufgrund der negativen Erfahrungen des letzten Jahres, die Zählerstände durch Beauftragung eines privaten Ablesunternehmens zu ermitteln, in diesem Jahr dafür entschieden, diese im Wege der Selbstauskunft der Gebührenpflichtigen ermitteln zu lassen. Hierzu wird das Abwasserwerk die Eigentümer/innen der an die öffentliche Kanalisation angeschlossenen Grundstücke Anfang Dezember 2011 persönlich anschreiben und um Mitteilung der Zählerstände im Zeitraum vom 19.12.2011 – 13.01.2012 bitten. Die Übermittlung der Zählerstände soll im Wesentlichen per Post (protofreie Rücksendung einer vorbereiteten Postkarte) bzw. per Internet erfolgen. Darüber hinaus soll den Gebührenpflichtigen die Möglichkeit geboten werden, Informationen abzufragen und die Zählerstände telefonisch mitzuteilen.

Basierend auf Erfahrungen des Vorjahres ist davon auszugehen, dass mehr als die Hälfte der anzuschreibenden 26.000 Grundstückseigentümer den Zählerstand auf dem Postweg mittels der dafür vorgesehenen Postkarte oder via Internet dem Abwasserwerk übermitteln wird. Rund 20 % der Grundstückseigentümer werden jedoch den Zählerstand per Telefon mitteilen, dies entspricht in etwa einer Anzahl von 5.000 Telefonanrufen innerhalb des v.g. Zeitraums.

Im Hinblick darauf, dass die im Vorjahr u.a. für den Zweck der Informationsabfrage und Zählerstandsübermittlung eingerichtete Rufnummer des Abwasserwerks zu Spitzenzeiten, wie sie zum Jahresende zu erwarten sind, relativ schnell an ihre Kapazitätsgrenze gelangt, hat das Abwasserwerk hat aufgrund der im letzten Jahr eingetretenen Schwierigkeiten geprüft, durch welche Maßnahmen künftige Engpässe vermieden werden können.

Ein geeignetes Mittel hierzu ist die Verlagerung der telefonischen Kontakte auf ein Call-Center. Aus diesem Grunde wurde mit der Stadt Köln Kontakt aufgenommen, die eine solche Einrichtung bereits betreibt.

Dieses Call-Center beschäftigt derzeit rund 145 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, ist Montags bis Freitags von 07.00 – 19.00 Uhr geöffnet und bietet neben der Telefonzentrale für die Stadt Köln diesen Dienst auch für die Städte Bonn, Leverkusen und Siegburg sowie den Rhein-Erft-Kreis an. Darüber hinaus nimmt das Call-Center für die Stadt Bergisch Gladbach bereits die Dienste des Service-Centers im Rahmen der Nummer D 115 wahr. Nach den Angaben der Stadt Köln konnten im Jahre 2010 rund 90 % aller eingehenden Anrufe innerhalb von einer Minute entgegen genommen werden.

Die Leitung des Abwasserwerks hat sich am 02.08.2011 von der Qualität, mit der die eingehenden Anrufe von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Call-Centers beantwortet wurden, vor Ort überzeugen können. Diese Qualität wird seitens der Stadt Köln durch ständige Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht.

Anhand der Vorgespräche ist die Stadt Köln zur Übernahme der Aufgabe des Telefon-Service für das Abwasserwerk bereit. Sofern der Rat dem Abschluss einer entsprechenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zustimmt, werden die erforderlichen Maßnahmen (Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Call-Centers der Stadt Köln, Einrichtung der einzusetzenden Software und der entsprechenden Lizenzen etc.) unverzüglich in die Wege geleitet.

Ausgehend von rund 5.000 Anrufen sowie einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 2 Minuten entstünden dem Abwasserwerk der Kosten durch die Übertragung der Aufgabe Kosten in Höhe von ca. 13.700,00 €. Dieser Aufwand wird durch den Ansatz im Wirtschaftsplan des Abwasserwerks auf dem Sachkonto 5429410 (Aufwendungen Verbrauchsablesung) gedeckt.

Damit wird die Einhaltung des Service-Versprechens „Telefonische Erreichbarkeit“ aus dem Projekt „Kundenorientierte Verwaltung“ des Rheinisch-Bergischen-Kreises sichergestellt.

Die Verwaltung empfiehlt daher, der als Anlage beigefügten öffentlich-rechtlichen, von der Bezirksregierung anschließend noch zu genehmigenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung, zuzustimmen.

Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung sowie die Vereinbarung über die Preisgestaltung sind der Vorlage als Anlage beigefügt.