

**Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister**

Federführender Fachbereich Allgemeine Verwaltung, Verwaltungssteuerung	Drucksachen-Nr. 684/2008	
Beschlussvorlage	<input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich	
	<input type="checkbox"/> Nichtöffentlich	
Beratungsfolge ▼	Sitzungsdatum	Art der Behandlung (Beratung, Entscheidung)
Hauptausschuss	05.02.2009	Beratung
Rat	17.02.2009	Entscheidung

Tagesordnungspunkt

Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Bergisch Gladbach und der Stadt Köln zur Teilnahme am Pilotbetrieb der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115

Beschlussvorschlag:

@->

Die Teilnahme am Pilotbetrieb der einheitlichen Behördennummer 115 in der Modellregion West II wird beschlossen. Dem Abschluss der dieser Vorlage beigelegten öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Bergisch Gladbach und der Stadt Köln wird zugestimmt.

<-@

Sachdarstellung / Begründung:

@->

Die Bundesregierung hat Ende 2007 das Projekt „D 115 – einheitliche Behördendatennummer“ unter Federführung des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen ins Leben gerufen. Ziel des Projektes ist es, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der einheitlichen Behördendatennummer einen direkten Draht zu den Behörden zu bieten. Unabhängig davon, welche Verwaltungsebene zuständig ist – ob Stadt, Kreis, Land oder Bund - sollen qualifizierte Auskünfte zu den Verwaltungsdienstleistungen erbracht werden.

Grundlage der Überlegungen sind folgende Sachverhalte:

- Trotz der Möglichkeiten zur elektronischen Kommunikation (Internetangebot, E-Mail) ist die telefonische Anfrage bei behördlichen Kontakten immer noch von zentraler Bedeutung.
- 80 % der Anfragen von Bürgerinnen/Bürgern und Unternehmen an Behörden betreffen die Leistungen der Kommunalverwaltungen.
- Wiederum 80 % dieser Anfragen beinhalten einfache Auskünfte z.B. zu Öffnungszeiten und Zuständigkeiten.
- Die klassischen Telefonzentralen sind in ihrem Leistungsspektrum begrenzt.

Die Anfragen sollen in Servicecentern entgegen genommen werden. Diese können die Anfragen entweder direkt beantworten oder veranlassen eine Beantwortung innerhalb fest vereinbarter Zeiträume. Basis für die Auskunft sind die Internetportale der Verwaltungen. Auf diesen werden die Verwaltungsdienstleistungen in einer festgelegten Struktur beschrieben.

Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft

Anruferinnen und Anrufer erhalten unabhängig von lokalen Zuständigkeiten mit einer leicht zu merkenden Rufnummer schnelle und verlässliche Auskünfte. D115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig:

- Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr aufwändig recherchiert werden.
- Ohne den komplexen Verwaltungsapparat im Detail verstehen zu müssen, erhalten Anruferinnen und Anrufer verständliche und verlässliche Auskünfte.
- Durch gezielte Information vorab können unnötige Behördengänge vermieden werden.
- Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei D115 nicht mehr.
- Die Verwaltung ist zu einheitlichen Servicezeiten zuverlässig erreichbar.
- Die Anliegen können überwiegend direkt beim ersten Anruf geklärt werden.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den D115-Servicecentern sind verantwortungsvolle Partner und kompetente Berater für jeden Anrufer.
- D115 versteht sich als lernende Organisation: Anhand der gesammelten Erfahrungen wird das Serviceangebot stetig optimiert.

Nutzen für Verwaltung und Politik

Die Verwaltung profitiert von D115, da Prozesse optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können. D115 unterstützt ein modernes Serviceverständnis der Behörden. Für Politik und Verwaltung bietet D115 u. a. Möglichkeiten zur Stärkung der Bürgernähe und zur Steuerung von Verwaltungsprozessen:

- D115 schafft eine bürgernahe Verwaltung: Der direkte Draht zu Auskünften über Verwaltungsleistungen verstärkt die Bürger- und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung.

- D115 entlastet die Verwaltung: Die Fachebene wird für allgemeine Auskünfte weniger beansprucht, da möglichst viele der Anfragen bereits im Erstkontakt beantwortet werden. Das optimiert Verwaltungsprozesse und führt mittelbar zu Kosteneinsparungen.
- D115 optimiert das Angebot der telefonischen Servicecenter: Die Einführung der 115 trägt dazu bei, dass Infrastruktur und Prozesse – wie Telefonkanal, Serviceangebot, systematisches Beschwerde- und Fallmanagement bis hin zu einem einheitlichen Wissensmanagement – im Verbund verbessert und professionalisiert werden.
- D115 ist als neue Dienstleistung eine Marke, die für hohe Qualität steht: Die Teilnahme am D115-Verbund ist damit ein „Qualitätssiegel“ für die eigene Verwaltung.
- D115 unterstützt die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie: Die Idee des One-Stop-Governments liegt auch D115 zugrunde, ebenso wie der Einsatz von Wissensmanagement-Technologien.
- D115 wirkt als Sensor für Bürgerbedürfnisse: Durch objektive Daten über Serviceanliegen wird erkennbar, wo den Bürgerinnen und Bürgern „der Schuh drückt“. D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement.
- D115 stärkt die ebenenübergreifende Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch untereinander: Das Projekt wächst von unten nach oben. Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 zusammen. Das Projekt basiert auf Gemeinsamkeit, Gegenseitigkeit und enger Einbeziehung aller Beteiligten. Expertise und Erfahrungen werden ausgetauscht und gegenseitig nutzbar gemacht.

Teilnahme der Stadt Bergisch Gladbach am Pilotbetrieb D 115

Die Stadt Bergisch Gladbach hat sich zusammen mit Call-NRW und den Städten Köln, Bonn, Leverkusen, Frechen und Hürth, dem Landschaftsverband Rheinland, dem Rheinisch-Bergischen Kreis und dem Rhein-Erft Kreis auf Initiative der Stadt Köln in der Modellregion West II an dem Pilotprojekt zur Konzeption des Pilotbetriebes D115 beteiligt (siehe Mitteilungsvorlage im Hauptausschuss am 19.02.2008). Das Konzept ist nun abgeschlossen und der Entwurf zur öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Köln und den Verbundpartnern liegt vor (siehe Anlage). Diese Vereinbarung soll für den Pilotbetrieb von 2 Jahren – (Start des Betriebes im 1. Halbjahr 2009) zwischen den Verbundpartnern der Modellregion West II und der Stadt Köln abgeschlossen werden.

Sie sieht vor, dass das Service-Center Köln (bisher Call-Center) für die beteiligten Partner die Bearbeitung der Anfragen im Rahmen der Rufnummer 115 übernimmt. Art, Umfang und Qualität der Bearbeitung richten sich nach den im Feinkonzept des Gesamtprojektes festgelegten Standards.

Die Aufgaben der Partner bestehen im Wesentlichen in der

- Beschreibung der Top 100 Dienstleistungen im eigenen Internetportal (für die Stadt Bergisch Gladbach bereits realisiert im neuen „Rathaus A-Z“ auf www.bergischgladbach.de)
- Einrichtung eines Back-Offices, das sich um die zeitnahe Erledigung der offenen Anfragen kümmert,
- Einrichtung der technischen Voraussetzungen.

Für die anfallenden Personal-, Arbeitsplatz- und Vermittlungskosten wird ein Erstattungsbetrag von 1,28 € je Produktivminute (Telefonie zzgl. Nebenarbeit) berechnet. Erfahrungsgemäß dauert ein Gespräch ca. 3 Minuten (= 3,84 € pro Anruf). Es werden nur die tatsächlich geführten Telefonate abgerechnet. Für die ersten drei Monate, maximal jedoch für 100 Anrufe des Verbundpartners wird der Service kostenlos durch die Stadt Köln angeboten.

Welche Kosten genau auf die Stadt zukommen, lässt sich nur schätzen, da überhaupt nicht bekannt ist, wie die Behördennummer 115 in der Bevölkerung angenommen wird. Für das Jahr 2009 wird mit Kosten in Höhe von 20.000 Euro für die Stadt Bergisch Gladbach kalkuliert. Die Entlastung innerhalb der Verwaltung, die sich auf Dauer bemerkbar machen wird, lässt sich zurzeit noch nicht genau messen.

Sollte der Service der Stadt Köln nicht den vertraglich festgelegten Erwartungen und Vorgaben der Stadt Bergisch Gladbach entsprechen, kann die Vereinbarung auch vorzeitig gekündigt werden.

Die restlichen Kommunen des Rheinisch-Bergischen Kreises und der Kreis selbst haben sich ebenfalls zur Teilnahme am Pilotbetrieb entschlossen. Allerdings fehlen bei einigen Kommunen teilweise noch die technischen Voraussetzungen. Die Stadt Bergisch Gladbach begleitet das gemeinsame Projekt, beabsichtigt jedoch, sich nach den geleisteten Vorarbeiten bereits zu einem früheren Zeitpunkt als die anderen Kommunen des RBK am Pilotbetrieb zu beteiligen.

<-@

Verbindung zur strategischen Zielsetzung	
---	--

Handlungsfeld:	Moderne bürgerinnen-/bürgerfreundliche Verwaltung
Mittelfristiges Ziel:	Erstellung eines Konzepts zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit
Jährliches Haushaltsziel:	
Produktgruppe/ Produkt:	001.105 Informationstechnik und Logistik

Finanzielle Auswirkungen		
---------------------------------	--	--

<u>1. Ergebnisrechnung/ Erfolgsplan</u>	laufendes Jahr	Folgejahre
Ertrag		
Aufwand	ca. 20.000 €	kann noch nicht beziffert werden
Ergebnis	ca. 20.000 €	
2. Finanzrechnung		
(Investitionen oberhalb der festgesetzten Wertgrenzen gem. § 14 GemHVO)/ <u>Vermögensplan</u>	laufendes Jahr	Gesamt
Einzahlung aus Investitionstätigkeit		
Auszahlung aus Investitionstätigkeit		
Saldo aus Investitionstätigkeit		

Im Budget enthalten	ja nein siehe Erläuterungen
---------------------	-----------------------------------