

Mitteilungsvorlage

Drucksachen-Nr. 0278/2012
öffentlich

Gremium	Sitzungsdatum	Art der Behandlung
Haupt- und Finanzausschuss	28.06.2012	zur Kenntnis

Tagesordnungspunkt

Bundeseinheitliche Behördenrufnummer D115

Inhalt der Mitteilung

1. Sachverhalt

Nach Beschluss des Haupt- und Finanzausschusses in seiner Sitzung am 24.03.2011 erteilte der Rat der Stadt Bergisch Gladbach in seiner Sitzung am 29.03.2011 die Zustimmung zur Fortführung des bundeseinheitlichen Behördenrufes D115 und ermächtigte die Verwaltung, eine entsprechende öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit der Stadtverwaltung Köln abzuschließen.

In der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses wurde die Verwaltung gebeten, dem Ausschuss nach einem Jahr einen Zwischenbericht zu geben und Stellung zu beziehen, ob das Projekt weiter verfolgt werden solle.

2. Erfahrungen des letzten Jahres

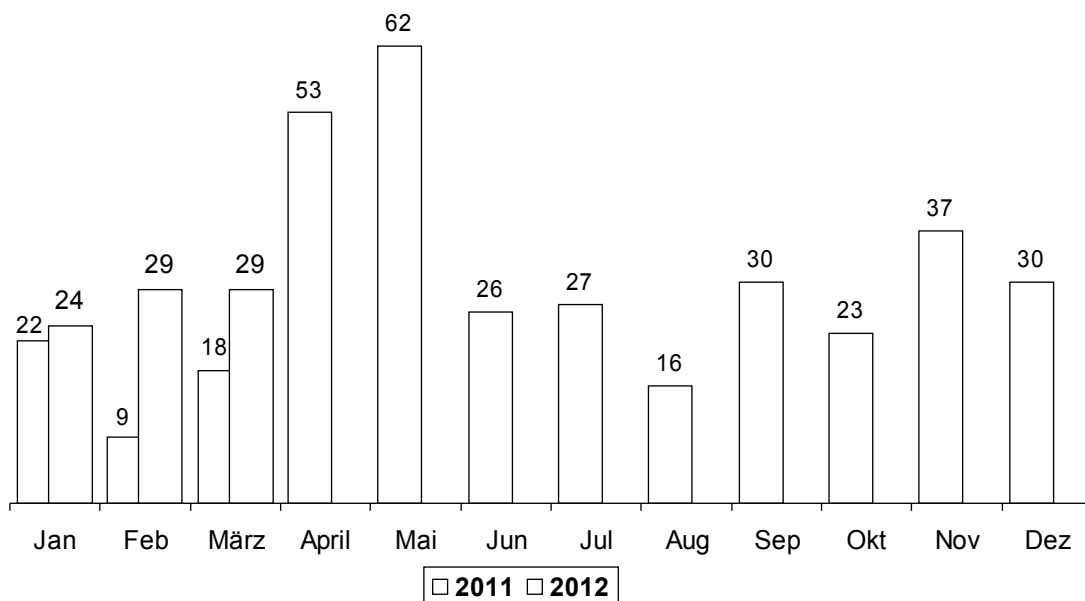
Bereits in der Pilotierungsphase wurde die D115 entgegen den Erwartungen durch die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bergisch Gladbach wenig genutzt.

Zur Erhöhung der Akzeptanz wurden durch den Bund im vergangenen Jahr z.B. Radiospots und Anzeigen in Printmedien geschaltet. Die Verwaltung hat diese Aktivitäten durch lokale Maßnahmen flankiert, so wurden z.B. an publikumsträchtigen Stellen wie z.B. dem Bürgerbüro Werartikel und Informationsbroschüren verteilt und Bürgerinnen und Bürger aktiv beworben. Durch die Berichterstattung der Presse wurde das Thema auch noch

vertieft.

Dennoch ist zu konstatieren, dass die Anruferzahlen lediglich zum Start des Regelbetriebes und während der Werbephasen anstiegen und danach erneut auf niedrigem Niveau liegen.

Entwicklung der Anrufe D115 für Bergisch Gladbach 2011 bis März 2012



Start des Pilotprojektes 04.06.2009; Regelbetrieb 14.04.2011

3. Ausblick

Aufgrund der bisherigen Anruferzahlen kann nicht damit gerechnet werden, dass die D115 – Nutzung kurzfristig drastisch zunehmen wird. Dennoch hat sich die Verwaltung entschlossen, das Projekt fortzuführen. Dieser Entscheidung liegt einerseits der Aspekt zugrunde, nicht von der innovativen und zukunftssträchtigen Entwicklung abgekoppelt zu werden und andererseits belaufen sich die Kosten auf derzeit ca. 120 Euro monatlich, so dass das finanzielle Risiko hinnehmbar ist. Dies insbesondere auch vor dem Hintergrund der in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung eingeräumten Kündigungsfrist von 6 Monaten zum jeweiligen Jahresende.

Der gewünschte Besuch der Ausschussmitglieder im CallCenter der Stadt Köln war zur Vertragsunterzeichnung zum Ende 2011 geplant und konnte leider nicht realisiert werden.

