

Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

Betreff

Kooperation zwischen dem Call-Center der Stadt Köln und der Stadt Leverkusen

Beschlussorgan

Rat

Beratungsfolge	Abstimmungsergebnis						
	Datum/ Top	zugestimmt Änderungen s. Anlage Nr.	abge- lehnt	zu- rück- ge- stellt	verwiesen in	ein- stim- mig	mehr- heitlich gegen
Gremium							
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	15.03.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Finanzausschuss	22.03.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Rat	23.03.2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag einschl. Deckungsvorschlag, Alternative

Der Rat stimmt der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Leverkusen zur Übernahme des Telefonservices in Stufe 2 durch das Call-Center der Stadt Köln zu.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> ja, Kosten der Maßnahme	Zuschussfähige Maßnahme ggf. Höhe des Zuschusses	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja	Jährliche Folgekosten a) Personalkosten	b) Sachkosten
	€	%		€	€	€
Jährliche Folgeeinnahmen (Art, Euro) vgl. Vorlage für den nichtöffentlichen Teil der Sitzung				Einsparungen (Euro)		

Problemstellung des Beschlussvorschlages, Begründung, ggf. Auswirkungen

Das Call-Center der Stadt Köln hat in den letzten Jahren im Rahmen von interkommunalen Kooperationen diverse Partner gewinnen können. So wird bereits seit dem Jahr 2005 der Telefonservice für die Stadtverwaltung der Bundesstadt Bonn übernommen. Seit dem Jahr 2007 erledigt das Call-Center zusätzlich auch den Telefonservice für die Stadtverwaltung Leverkusen und seit Mitte 2009 auch den Telefonservice für die Kreisverwaltung des Rhein-Erft-Kreises. Diese Art und vor allem dieser Umfang interkommunaler Zusammenarbeit ist nach wie vor bundesweites Neuland. Die Grundlage dieser Kooperationen bildet das Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG). Die Partner haben sogenannte öffentlich-rechtliche Vereinbarungen (ÖRV) abgeschlossen, in denen u.a. Aufgaben, Rechte und Pflichten sowie Kosten abschließend geregelt sind.

Die Besonderheit der Kooperation mit der Stadt Leverkusen besteht darin, dass die Form der Zusammenarbeit seinerzeit in einem Vier-Stufen-Modell wie folgt vereinbart wurde:

- Stufe 1: Vermittlungsdienst sowie Auskunftserteilung zu wenigen definierten Themenstellungen
- Stufe 2: Call-Center-Dienstleistung Definiertes Produktportfolio
- Stufe 3: Call-Center-Komplettservice Vollständiges Produktportfolio
- Stufe 4: Call-Center-Komplettservice zzgl. der Übernahme von Online-Diensten

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner damaligen Sitzung vom 19.06.2007 der Kooperation mit der Stadt Leverkusen und der damit verbundenen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung gemäß Stufe 1 zugestimmt. Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung wurde durch die Bezirksregierung mit Datum vom 10.08.2007 genehmigt. Genehmigungsaufgabe der Bezirksregierung war es, dass beide Partner innerhalb der nächsten vier Jahre nach Beginn der Kooperation Art und Umfang der Zusammenarbeit sukzessive von Stufe 1 bis Stufe 4 weiterentwickeln.

Die bisherige Zusammenarbeit gem. Stufe 1 gestaltet sich nach Meinung beider Partner sehr erfolgreich. Die Stadt Leverkusen ist seit 01.05.2009 auch bereits multizentrischer Partner des Call-Centers der Stadt Köln im Pilotprojekt D 115. Die im Projekt D 115 vermittelten Wissensinhalte (TOP 100 – Dienstleistungen) entsprechen inhaltlich bereits der o.g. Stufe 2.

In der Konsequenz der o.g. Ausführungen ist nunmehr nach Auffassung beider Partner ein guter Zeitpunkt gekommen, die interkommunale Kooperation auch formal auf Stufe 2 auszuweiten. Hierfür ist der Abschluss einer neuen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung erforderlich. In diesem Zusammenhang wird auch eine wesentliche Umstellung der Abrechnungsmodali-

täten vorgenommen. Die Stadt Leverkusen vergütet die übernommenen Telefondienstleistungen zukünftig nicht mehr in Form eines jährlichen Pauschalbetrages, sondern erstattet die vom Call-Center der Stadt geleisteten tatsächlichen Produktivminuten (Gesprächs-/Telefoniezeit sowie Nacharbeitszeit). Diese können sekundengenau automatisiert erfasst und dem Partner in Rechnung gestellt werden. Aus dieser Umstellung ergibt sich für die Stadt Köln gegenüber der bisherigen Regelung ein wirtschaftlicher Vorteil.

Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung ist Bestandteil der Beschlussfassung im nichtöffentlichen Teil.

Die Übernahme des Telefonservices für die Stadtverwaltung Leverkusen in Form der Stufe 2 ist für das Frühjahr 2010 geplant.

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