

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	16.09.2013
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	23.09.2013

Umbenennung Call-Center in Bürgertelefon

Der Ideenwettbewerb zur Umbenennung des Call-Centers geht auf eine Initiative der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers zurück. Ziel des Ideenwettbewerbes ist es, einen neuen Namen für das Call-Center zu ermitteln, der den vielschichtigen Service des Call-Centers widerspiegelt und sich in seiner Bedeutung von herkömmlichen Call-Centern der Privatwirtschaft abhebt. Die Begrifflichkeit „Call-Center“ ist wegen mancher kommerzieller Anbieter häufig negativ geprägt; hiervon möchte sich das Call-Center der Stadt Köln deutlich abgrenzen.

Anfang 2012 haben die Beschäftigten des Call-Centers insgesamt rd. 185 Vorschläge für einen neuen Namen des Call-Centers unterbreitet. Weitere Vorschläge – ggfs. im Nachhinein von interessierten Bürgerinnen und Bürgern unterbreitet – waren nicht zugelassen. Diese Vorschläge wurden im weiteren Verfahren mit Beteiligung von 11 (Personal- und Organisationsamt), 13 (Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit) und 1300 (E-Government und Online-Dienste) gesichtet und geprüft. Zudem wurde das gesamte Verfahren auch durch 01 / Amt des Oberbürgermeisters sowie Dezernat I begleitet.

Als Ergebnis dieser Prüfung wurden 13 Vorschläge ermittelt, die sich als neue Bezeichnung eignen würden. Die Beschäftigten des Call-Centers haben aus diesen 13 Vorschlägen vorab ihre 5 Favoriten gewählt, aus denen wiederum alle Interessierten Ende Juni 2013/Anfang Juli 2013 den neuen Namen des Call-Centers online, telefonisch oder persönlich -mit Stimmzettel in städtischen Dienststellen mit hohem Publikumsverkehr, zum Beispiel in den Bürgerämtern- wählen konnten.

Insgesamt wurden **5.324 Stimmen** abgegeben, davon gingen:

- **2.635 Stimmen $\hat{=}$ 49% an den Vorschlag Bürgertelefon**
- 844 Stimmen $\hat{=}$ 16% an den Vorschlag Bürgerservicetelefon
- 629 Stimmen $\hat{=}$ 12% an den Vorschlag Servicetelefon

- 370 Stimmen $\hat{=}$ 7% an den Vorschlag Servicecentertelefon

- 846 Stimmen $\hat{=}$ 16% an den Vorschlag Bürgerinfotelefon

Rund die Hälfte der Stimmen wurden online, die andere Hälfte persönlich oder telefonisch abgegeben.

11 wurde am 16. Juli über das Ergebnis der Abstimmung informiert. Mit Verfügung vom 17. Juli 2013 wurde festgelegt, dass die Abteilung 1000/3 zum 15. August 2013 von „Call-Center“ in „Bürgertelefon“ umbenannt wird.

Die Vorbereitungen für die Namensänderung in den städtischen Medien wie zum Beispiel im Internetauftritt und auf Plakaten haben bereits begonnen, werden jedoch bis zum 15. August nicht abgeschlossen sein können und sukzessive nachgezogen.

gez. Höing