

| | | |
|---|---|----------------------|
| Vorlage | | |
| Federführende Dienststelle: Bürgeramt Beteiligte Dienststelle/n: | Vorlage-Nr: FB 12/0002/WP17 Status: öffentlich AZ: Datum: 06.06.2019 Verfasser: Frau Kuca | |
| Erbringung von Serviceleistungen des Servicecenter Call Aachen für die Gemeinden Merzenich und Roetgen | | |
| Beratungsfolge: | | |
| Datum | Gremium | Zuständigkeit |
| 10.07.2019 | Rat der Stadt Aachen | Entscheidung |

Beschlussvorschlag:

Der Rat der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis und beschließt nachträglich die Aufgabenübernahme gemäß der Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Merzenich vom 18.03.2019 und der Gemeinde Roetgen vom 17.11.2016 über die Erbringung von Serviceleistungen des Servicecenter Call Aachen.

Philipp
Oberbürgermeister

Finanzielle Auswirkungen

| | | | |
|--|----|------|--|
| | JA | NEIN | |
| | x | | |

| Investive Auswirkungen | Ansatz 20xx | Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx | Ansatz 20xx ff. | Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff. | Gesamt- bedarf (alt) | Gesamt- bedarf (neu) |
|--|---|---------------------------------------|---|---|-------------------------|----------------------------|
| Einzahlungen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Auszahlungen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ergebnis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| + Verbesserung / - Verschlechterung | <i>0</i> | | <i>0</i> | | | |
| | Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden | | Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden | | | |

| konsumtive Auswirkungen | Ansatz 2019 | Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx | Ansatz 2020 ff. | Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff. | Folgekos- ten (alt) | Folgekos- ten (neu) |
|--|---|---------------------------------------|---|---|------------------------|------------------------|
| Ertrag | 1.600 € | 0 | 2.000 € | 0 | 0 | 0 |
| Personal-/ Sachaufwand | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Abschreibungen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ergebnis | 1.600 € | 0 | 2.000 € | 0 | 0 | 0 |
| + Verbesserung / - Verschlechterung | <i>1.600 €</i> | | <i>2.000 €</i> | | | |
| | Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden | | Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden | | | |

Finanzielle Auswirkungen ergeben sich in Form der Erträge für 2019 und die Folgejahre gem. beigefügter Tabelle.

Aufwendungen, insbesondere zusätzliche Personalaufwendungen, sind mit der Aufgabenübernahme nicht verbunden.

Erläuterungen:

2016 sind auf Initiative der Gemeinde Roetgen Gespräche aufgenommen worden mit dem Ziel, im Servicecenter Call Aachen einen Teil der Anrufe aus Roetgen zu übernehmen. Die Gemeinde Roetgen möchte in den Mittagsstunden und frühen Nachmittagsstunden ihre telefonische Erreichbarkeit verbessern, ist hierzu aber selber personell nicht in der Lage.

Die Gemeinde Roetgen wünscht die Beauskunftung zu allen Themenfeldern, zu denen üblicherweise Fragen an die Gemeindeverwaltung gerichtet werden.

Das Servicecenter Call Aachen ist seit 01.11.2016 auf Basis der beigefügten Kooperationsvereinbarung für die Gemeinde Roetgen tätig, die Anrufe werden mit 1,25 € netto pro Gesprächsminute abgerechnet.

Gleichzeitig ist die Gemeinde Roetgen dem 115-Verbund als Informationsbereitsteller beigetreten. Der mit der Gemeinde Roetgen vereinbarte einjährige Probebetrieb der Behördennummer 115 ab 01.04.2018 konnte aus technischen Gründen erst am 21.06.2018 beginnen und läuft Ende Juni diesen Jahres aus. Hier stehen in Kürze Verhandlungen mit der Gemeinde Roetgen zur Überleitung in den Regelbetrieb an.

Über Kontakte im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden Roetgen und Merzenich ist die Gemeinde Merzenich Ende 2018 an FB 12 herangetreten und hat den Wunsch geäußert, zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit ebenfalls einen Teil der dortigen Anrufe durch das Servicecenter Call Aachen übernehmen zu lassen. Die Gemeinde Merzenich möchte darüber hinaus ebenfalls Mitglied im 115-Verbund werden.

Das Servicecenter Call Aachen wird zum 01.06.2019 auf Basis der beigefügten Kooperationsvereinbarung für die Gemeinde Merzenich tätig, die Gemeinde Merzenich hat die Mitgliedschaft im 115-Verbund bereits beantragt. Die Anrufe werden mit 1,25 € netto pro Gesprächsminute abgerechnet.

Die Stadt Aachen ist seit Jahren Mitglied im 115-Verbund und beteiligt sich in diesem Zusammenhang mit dem Servicecenter Call Aachen aktiv am Projekt der Flächendeckung der 115 in NRW. Die aktive Beteiligung an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und am weiteren Ausbau der 115 gehört zur strategischen Ausrichtung des FB 12.

Mit den beiden Kooperationspartnern Roetgen und Merzenich ist es gelungen, in einem bislang weitestgehend 115-freien Gebiet zwei Gemeinden in den 115-Verbund zu integrieren, insofern haben diese beiden Kooperationen Pilotcharakter.

Die Gemeinden Roetgen und Merzenich gehören zu den externen Kunden des Servicecenter Call Aachen, deren Anrufe mit 1,25 € pro Minute abgerechnet werden. Aufgrund des moderaten Anrufvolumens (für Roetgen werden durchschnittlich 70 - 80 Anrufe pro Monat angenommen, für Merzenich ist ein vergleichbares Anrufvolumen zu erwarten) können die Anrufe ohne zusätzliches Personal abgearbeitet werden.

Die Kooperationsvereinbarungen bedürfen gem. § 23 ff GkG der Genehmigung durch die Bezirksregierung. Die Vorlage der Vereinbarung mit der Gemeinde Roetgen bei der Bezirksregierung ist bislang versäumt worden. Im Zuge der Vorlage der Vereinbarung mit der Gemeinde Merzenich hat die Bezirksregierung mitgeteilt, dass es zur Genehmigung eines entsprechenden Ratsbeschlusses nach § 41 GO NW bedarf, da es sich um die Übernahme einer neuen Aufgabe handelt, für die keine gesetzliche Verpflichtung besteht.

Da für beide Kooperationsvereinbarungen noch kein Ratsbeschluss erwirkt wurde, ist dieser nachträglich einzuholen.

Anlage/n:

Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Roetgen vom 17.11.2016

Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Merzenich vom 18.03.2019