

Vorlage Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Fachbereich Gebäudemanagement	Vorlage-Nr: FB 11/0007/WP15 Status: öffentlich AZ: Datum: 29.10.2004 Verfasser: Herr Zimmermann
Bildung eines Call-Centers für die Stadtverwaltung; hier: Investitionsbedarf für die Herrichtung der Räumlichkeiten	
Beratungsfolge: TOP:___	
Datum	Gremium
07.07.2004	Hauptausschuss
03.11.2004	Hauptausschuss
12.12.2004	Betriebsausschuss Gebäudemanagement

Finanzielle Auswirkungen:

Es ergibt sich ein investiver Aufwand von 80.000 €.

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss stimmt der haushaltsneutralen Umwidmung des für die Fassadensanierung des Verwaltungsgebäudes Katschhof vorgesehenen Betrages in Höhe von 80.000 € zur Herrichtung der Räumlichkeiten für Call Aachen zu.

Erläuterungen:

Bildung eines Call-Centers für die Stadtverwaltung; hier Investitionsbedarf für die Herrichtung der Räumlichkeiten

Nach dem Beschluss des Hauptausschusses am 07.07.2004, ein Call-Center in städtischer Regie aufzubauen, hat der Fachbereich Personal und Organisation unter aktiver, engagierter Mitwirkung weiterer Verwaltungsbereiche umgehend mit den Arbeiten begonnen und die Erstellung der Konzeptionen zu Organisation, Personal, Raum, IT- und TK-Technik bereits weit voran getrieben. In der Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses am 24.11.2004 soll über den Sachstand berichtet werden.

Nach der von der Verwaltungsführung am 06.09.2004 verabschiedeten Projektdefinition ist ein professionelles Service Center für die Stadt Aachen mit dem Ziel der Ausweitung des Angebotes in der Region aufzustellen. Die hiernach beschriebene Vorgehensweise, in zügiger Schrittfolge sowohl die Effizienz der Stadtverwaltung nach innen zu steigern als auch für weitere Kunden gerüstet zu sein, stellt auch Anforderungen an die räumliche Unterbringung. Alle Überlegungen zur Aufbauorganisation eines zentral personell zu besetzenden und räumlich unterzubringenden Dienstleistungsbereiches sind in enger Abstimmung mit der Personalvertretung und dem Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz sowie dem Eigenbetrieb Gebäudemanagement geleistet worden.

So entsteht auf der 3. Etage des Verwaltungsgebäudes am Marschier tor eine Großraumlösung mit zunächst 16 voll ausgestatteten Agenten-Arbeitsplätzen. Eine Ausbaureserve von weiteren 8 Arbeitsplätzen ist bereits von Beginn an eingeplant, um bei der Erschließung neuer Kundenpotentiale die Dienstleistungen auch zeitnah anbieten zu können. Nach den Erfahrungswerten anderer kommunaler Call Center (Duisburg, Mülheim an der Ruhr, Köln) ist die vorgesehene Gesamtausstattung auf die Größenordnung der Stadt Aachen bezogen realistisch.

Die Arbeitsbedingungen innerhalb eines Call-Centers bedingen besondere Anforderungen an die Ausstattung, um einen störungsfreien Betrieb zu ermöglichen. Zur Einhaltung der arbeitsrechtlichen Vorschriften hinsichtlich der Quadratmeterzahl je Arbeitsplatz, schall- und raumluftechnischer Voraussetzungen hat der Eigenbetrieb Gebäudemanagement eine dem entsprechende Planung vorgenommen.

Die hiernach erforderlichen Maßnahmen zur baulichen und haustechnischen Herrichtung bedingen einen Finanzaufwand von ca. 80.000 Euro, Die Investitionen in die Räumlichkeiten sind Investitionen über den Gebäudestatus quo hinaus und erhöhen somit den Buchwert des Gebäudes und damit des städtischen Vermögens, sind also aktivierungsfähig.

Als Deckungsvorschlag werden die Mittel vorgeschlagen, die in dem Wirtschaftsplan 2004 für die Fassadensanierung Katschhof angesetzt sind. Die Fassadensanierung kommt vorerst nicht zur Ausführung; dies hängt zusammen mit den Überlegungen zur Einrichtung des „Bauhauses Europa“.

Nach der derzeitigen Planung des Eigenbetriebes Gebäudemanagement werden die Räumlichkeiten im günstigsten Fall zum 01.02.2005 hergerichtet sein.

Die technische und personelle Inbetriebnahme inklusive der begleitenden Ausbildung wird sich somit um mindestens einen Monat verschieben. Alle erforderlichen Maßnahmen sind zeitnah umzusetzen, um das nach Projektdefinition erklärte Ziel zu erreichen, dass Call Aachen im Anschluss an einen mehrwöchigen Testbetrieb seinen Regelbetrieb zum 01.04.2005 aufnimmt.