
BESCHLUSSVORLAGE

(Nr. 0070/2021)

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung
Kreisausschuss	22.02.2021	öffentlich

Kostenabrechnung Servicecenter 115 für das Jahr 2020 - Überplanmäßige Ausgabe

Kosten:

Betrag: 292.771,84 €
Haushaltsjahr: 2020
Teilhaushalt: 2
Buchungsstelle: 11462.525430
Haushaltsansatz: 180.000 €

BESCHLUSSVORSCHLAG:

Der Kreisausschuss nimmt die anteiligen Kosten des Landkreises Trier-Saarburg für den Betrieb des Servicecenters 115 für das Jahr 2020 in Höhe von insgesamt 292.771,84 € zur Kenntnis und stimmt der überplanmäßigen Ausgabe in Höhe von 112.771,84 € bei der Buchungsstelle 11462.525430 sowie der Finanzierung der Kosten in Höhe von 126.477,72 € für die Corona bedingten Anrufe aus der Buchungsstelle 41439.525430 zu.

Sachdarstellung:

Das gemeinsame Servicecenter 115 für die Stadt Trier und den Landkreis Trier-Saarburg wird von der Stadtverwaltung Trier betrieben. Die Stadtverwaltung Trier übernimmt den Telefonservice für die Kreisverwaltung Trier-Saarburg gegen Erstattung der Kosten. Einzelheiten regelt eine Zweckvereinbarung aus dem Jahre 2013.

Durch Beschluss des Kreisausschusses vom 26.09.2016 wurde eine Personalstärke des Servicecenters von insgesamt 9,5 Stellen als Abrechnungsgrundlage (rückwirkend ab dem Jahr 2015) anerkannt. Bis einschließlich zum Jahr 2019 wurde diese Personalstärke eingehalten. Die Aufteilung der Personal- und Sachkosten erfolgt entsprechend der jeweils für Stadt bzw. Landkreis bearbeiteten Anrufe.

Aufgrund der Corona-Pandemie im Jahr 2020 sind die Anruftzahlen beim Servicecenter 115 erheblich gestiegen. Während in 2019 rund 146.000 Anrufe eingingen, waren in 2020 rund 408.000 eingehende Anrufe zu verzeichnen. Die Zahl der bearbeiteten Anrufe stieg von rund 117.000 im Jahr 2019 auf rund 176.000 in 2020. Der Anstieg während der Corona-Pandemie begründet sich durch die teilweise geschlossenen Behörden oder Ämter während der Lockdown-Phasen in Verbindung mit einem erheblichen Informationsbedürfnis der Bürgerinnen und Bürger. Darüber hinaus wurde wegen der Corona-Pandemie eine zusätzliche Rufnummer „Besondere Lage“ eingerichtet. Ferner übernahm das Servicecenter zusätzlich zu den ohnehin dort geschalteten Rufnummern noch die Hotline des Gesundheitsamtes (0651/715-555).

Wegen der erheblich gestiegenen Anruftzahlen wurde das Servicecenter 115 nach Absprache zwischen den Behördenleitungen der Stadt- und Kreisverwaltung kurzfristig personell verstärkt. Dies erfolgte zum Teil mit Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Trier aus anderen Bereichen. Darüber hinaus wurden zeitlich befristete Neueinstellungen vorgenommen. Insgesamt wurde in 2020 die oben genannte Personalstärke des Servicecenters von 9,5 Stellen um rund 3,6 Stellenanteile überschritten.

Vor dem Hintergrund des oben geschilderten Sachverhalts wird die Steigerung der Anruftzahlen und die daher erforderliche Erhöhung des Personals beim Servicecenter 115 im Jahr 2020 ausschließlich auf die Corona-Pandemie zurückgeführt.

Entsprechend der von der Stadtverwaltung Trier vorgelegten Kostenabrechnung für das Jahr 2020 beläuft sich der anteilige Erstattungsbetrag des Landkreises Trier-Saarburg an die Stadt Trier auf 292.771,84 €. Der Haushaltsansatz bei der Buchungsstelle 11462.525430 beträgt 180.000 €. Mithin ergibt sich eine überplanmäßige Ausgabe in Höhe von 112.771,84 €.

Die Kosten für die seitens des Servicecenters für die Kreisverwaltung Trier-Saarburg bearbeiteten Anrufe im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie werden von der Stadtverwaltung Trier mit 126.477,72 € (von den oben genannten 292.771,84 €) beziffert. Dieser Betrag soll zur Deckung der überplanmäßigen Ausgabe bei der Buchungsstelle 11462.525430 von der Buchungsstelle 41439.525430 (Corona-Pandemie) finanziert werden.

Während der Sitzung ist der Leiter des Servicecenters, Herr Karl-Heinz Hochscheidt, zugeschaltet und steht für Fragen zur Verfügung.

Der Kreisausschuss wird um Kenntnisnahme und Zustimmung gebeten.

Anlagen:

keine