
BESCHLUSSVORLAGE

(Nr. 0283/2016)

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung
Kreisausschuss	26.09.2016	öffentlich

Weiterentwicklung des Servicecenters 115

Kosten:

Betrag:	209.000 €
Haushaltsjahr:	2016
Teilhaushalt:	2
Buchungsstelle:	11462.525430
Haushaltsansatz:	152.000 €

BESCHLUSSVORSCHLAG:

Der Kreisausschuss beschließt, im Servicecenter Trier/Trier-Saarburg rückwirkend ab 2015 als Abrechnungsgrundlage eine Personalstärke von 9,5 Stellen anzuerkennen und diese Personalisierung für die Folgejahre festzuschreiben.

Sollte der sich daraus für die Jahre 2015 und 2016 im laufenden Haushaltsjahr ergebende Mehraufwand in Höhe von rd. 57.000 € nicht durch Einsparungen im Budget 200002 (Organisation) decken lassen, beschließt der Kreisausschuss vorsorglich einen überplanmäßigen Aufwand in dieser Höhe mit einer Deckung aus den Budgets des Teilhaushaltes 2.

Sachdarstellung:

Die Behördenrufnummer 115 steht für einen innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. An diesem Service nehmen mittlerweile bundesweit 475 Kommunen, 12 Länder sowie die gesamte Bundesverwaltung teil. Insgesamt erreichen derzeit rund 31 Millionen Menschen in Deutschland die 115 an ihrem Wohnort. Die Flächendeckung ist weiter vorrangiges Ziel, da nur dann die vorhandenen Potentiale der 115 vollständig erschlossen werden können.

Aktuell hat eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung am Fallbeispiel des Stadt- und Landkreises Karlsruhe ergeben, dass die Einführung der 115 wirtschaftlich ist, da der Nutzen für die Fachverwaltungen die entstehenden Kosten übersteigt.

Rund 70 % der Anrufe werden hier im Servicecenter abschließend bearbeitet, d.h. diese werden nicht mehr (wie früher in der Telefonzentrale) an die einzelnen Abteilungen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeleitet.

Das gemeinsame Servicecenter (SC) Trier / Trier-Saarburg wurde als erster 115-Standort in Rheinland-Pfalz aufgebaut und besteht seit nunmehr 6 Jahren. Federführend wird das SC durch die Stadt Trier betrieben. Die Kooperation zwischen Stadt Trier und Landkreis Trier-Saarburg ist in einer Zweckvereinbarung geregelt.

Bisher war die personelle Besetzung des SC mit insgesamt 8,5 Stellen vereinbart. Diese Personalstärke wurde in der Vergangenheit mehrmals aus Krankheitsgründen mit Vertretungskräften temporär ergänzt. Die durch den 115-Verbund vorgegebenen Servicelevels (z.B. Annahme von 75 % der Gespräche innerhalb von 30 sec.) oder eine gewünschte Annahmeerquote von 90 % können jedoch überwiegend nicht eingehalten werden. Die Arbeiten im Backoffice und im Wissensmanagement haben ebenfalls stetig zugenommen. Aus diesem Grund hat die Stadtverwaltung zwei weitere Teilzeitkräfte (= 1 Vollzeitstelle) eingestellt, deren Kosten der Landkreis entsprechend dem Telefonie-Aufkommen anteilig übernehmen soll. Da die Personalausstattung entsprechend der Beschlusslage der Kreisgremien auf 8,5 VZÄ gedeckelt ist, wurden in den Abrechnungen 2013 und 2014 durch die Kreisverwaltung Trier-Saarburg Anfang 2016 nur die einvernehmlich abgestimmten temporären personellen Verstärkungen anerkannt. Die Abrechnung für das Jahr 2015 liegt nunmehr vor und legt eine dauerhafte Aufstockung der Personalstärke um 1,0 Vollzeitkraft auf 9,5 VZÄ zu Grunde.

Die Anerkennung der zusätzlichen Stelle und Übernahme der anteiligen Kosten (Personal-, Sach- und Gemeinkosten) soll zur Verbesserung der Situation im Servicecenter beitragen.

Die dann abgestimmte Personalstärke von 9,5 Stellen soll festgeschrieben und damit nach oben begrenzt werden.

In der jetzt vorliegenden Abrechnung der Stadt Trier für das Jahr 2015 beträgt die Anzahl der insgesamt im SC bearbeiteten Gespräche	121.031;
davon entfallen auf den Kreis (= rd. 28,1 %)	33.970.

Die Gesamtkosten 2015 für das SC betragen	591.159,24 €;
der Anteil des Kreises beläuft sich demnach auf	165.921,78 €.

Ausgezahlt wurden im vergangenen Jahr (bei einem Haushaltsansatz von 150.000 €) Abschlagszahlungen in Höhe von insgesamt	<u>132.000,00 €.</u>
so dass bei Anerkennung der Abrechnung mit 9,5 Stellen noch folgende Nachzahlung zu leisten ist:	33.921,78 €.

Die Mehrkosten liegen gegenüber der Planung 2015 bei rund 16.000 €.

Für **2016** wurde durch die Stadt bei gleicher Personalstärke und etwa gleichem Telefonie-Anteil eine Kreisbeteiligung von rd. 170.000,00 € ermittelt.

Im Haushalt stehen nach Abzug des Abrechnungsbetrages für 2013/14 (ca. 5.000 €) noch rd. 147.000,00 €

zur Verfügung, so dass im Ergebnis noch etwa **23.000,00 €** zu finanzieren sind.

Bei nachträglicher Anerkennung einer zusätzlichen Stelle im SC sind somit für die Jahre 2015 und 2016 insgesamt noch rd. **57.000,00 €** an die Stadt Trier zu zahlen.

Es wird versucht, den Betrag durch Einsparungen im Budget 200002 zu decken. Sollte dies nicht möglich sein, wird gebeten, vorsorglich einen überplanmäßigen Aufwand in Höhe von 57.000 € mit einer vorgesehenen Deckung aus den Budgets des Teilhaushaltes 2 zu beschließen.

Für das Haushaltsjahr 2017 hat die Kreisverwaltung einen Ansatz in Höhe von 175.000 € eingeplant.

Die Stadt Trier wird über das gemeinsame Servicecenter künftig in Krisenfällen ein „Bürgertelefon“ ermöglichen, dessen Aktivierung in einem Katastrophenfall, der sich ausschließlich auf den Landkreis bezieht, direkt durch den Landrat veranlasst werden kann.

Der Leiter des Zentralen Organisations- und Informationstechnologieamtes der Stadt Trier wird in der Sitzung anwesend sein und über die Entwicklung des Telefonie-Aufkommens und der Arbeitssituation im SC berichten.