



BESCHLUSSVORLAGE	Vorlage Nr.:	2016/0302
	Verantwortlich:	Dez.2
Neue Ausrichtung des 115-Servicecenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe		

Beratungsfolge dieser Vorlage					
Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	14.06.2016	10		X	vorberaten
Gemeinderat	21.06.2016	11	X		genehmigt

Beschlussantrag

Der Gemeinderat stimmt nach Vorberatung im Hauptausschuss der neuen Ausrichtung des 115-Servicecenters auf den Regierungsbezirk Karlsruhe zu.

Der Gemeinderat ermächtigt die Verwaltung zum Abschluss weiterer interkommunaler Vereinbarungen zum Zwecke, die 115-Telefonie für andere Kommunen des Regierungsbezirkes Karlsruhe durch das Multicenter Karlsruhe zu übernehmen. Die Verträge werden unter den bisherigen Bedingungen geschlossen.

Finanzielle Auswirkungen (bitte ankreuzen)		X	nein		ja
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt			Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
Haushaltsmittel stehen Wählen Sie ein Element aus. Kontierungsobjekt: Wählen Sie ein Element aus. Kontenart: Ergänzende Erläuterungen:					
ISEK-Karlsruhe-2020-relevant	X	nein		ja	Handlungsfeld: Regionale und überregionale Kooperation
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	X	nein		ja	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	X	nein		ja	abgestimmt mit

Das 115–Servicecenter wird seit November 2011 gemeinsam durch den Stadt- und Landkreis Karlsruhe betrieben. Bisher lag der Fokus auf der flächendeckenden Erreichbarkeit der Rufnummer 115 innerhalb der Technologieregion Karlsruhe. In der 27. Plenarsitzung am 20. September 2011 wurde die Stadtverwaltung Karlsruhe deshalb ermächtigt, interkommunale Vereinbarungen mit interessierten Kommunen innerhalb der Technologieregion abzuschließen. Mit dem bevorstehenden Verbundbeitritt der Stadt Baden–Baden decken die drei bestehenden 115 Servicecenter die gesamte Technologieregion ab. Neben dem Multicenter im Stadt- und Landkreis Karlsruhe sind dies noch der Landkreis Rastatt und die Metropolregion Rhein-Neckar, mit Sitz in Ludwigshafen. Damit ist das bisher gesetzte Ziel erreicht.

Um eine flächendeckende Erreichbarkeit in ganz Baden-Württemberg zu realisieren, befindet sich das Innenministerium derzeit in Überlegungen, die auf Regierungsbezirksebene bestehenden 115 Servicecenter zu multizentrischen Servicecentern weiterzuentwickeln. Diese wären dann in der Lage, die 115-Telefonie für andere Kommunen des jeweiligen Regierungsbezirkes zu übernehmen.

Unabhängig von den Flächendeckungsüberlegungen des Innenministeriums ist die Erweiterung auf den Regierungsbezirk Karlsruhe sinnvoll, da das gemeinsame Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe bereits heute das leistungsfähigste Multicenter des Regierungsbezirks darstellt und ohne größeren Mehraufwand die 115-Telefonie für andere bezirksangehörige Städte abwickeln könnte. Die bis zum jetzigen Zeitpunkt getätigten Investitionen im Bereich der technischen Infrastruktur reichen aus, um diese neuen Anforderungen zu bewältigen. Der bisherige Personalkörper ist in der Lage, den Beitritt von weiteren 115-Verbundpartnern zu ermöglichen. Erfahrungsgemäß steigert sich das Anrufvolumen erst mit dem Bekanntheitsgrad der Rufnummer, welches von der Intensität der Öffentlichkeitsarbeit des jeweiligen Kunden abhängig ist. Eine erforderliche Anhebung des Personalbestandes und die damit verbundenen erhöhten Personalkosten werden durch entsprechende vertragliche Vereinbarungen refinanziert. Die zu erwartenden Mehranrufe führen zu niedrigeren Minutenpreisen für die teilnehmenden Kommunen, weil Synergieeffekte genutzt werden können (unter anderem eine effizientere Auslastung des Servicecenterpersonals in Randzeiten, Verteilung der Infrastruktur- und Overhead-Kosten auf mehr Anrufe et cetera). Die Stadt Pforzheim hat bereits ein Interesse hieran bekundet.

Die Stadtverwaltung Karlsruhe schlägt deswegen vor, das Einzugsgebiet des Servicecenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe auf den Regierungsbezirk zu erweitern. Die Zustimmung des Landkreises Karlsruhe zu dieser Neuausrichtung wurde bereits ausgesprochen.

Beschluss

Antrag an den Gemeinderat – nach Vorberatung im Hauptausschuss –

1. Der Gemeinderat stimmt der neuen Ausrichtung des 115–Servicecenters Stadt- und Landkreis Karlsruhe auf den Regierungsbezirk Karlsruhe zu.
2. Der Gemeinderat ermächtigt die Verwaltung, weitere interkommunale Vereinbarungen mit anderen interessierten Partnern innerhalb des Regierungsbezirkes Karlsruhe, zu den bisherigen Bedingungen abschließen zu können.