

BESCHLUSSVORLAGE	Gremium:	27. Plenarsitzung Gemeinderat
	STADT KARLSRUHE Der Oberbürgermeister	Termin: Vorlage Nr.: TOP: Verantwortlich:
Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in der TechnologieRegion Karlsruhe in interkommunaler Zusammenarbeit mit dem Landratsamt		

Beratungsfolge dieser Vorlage	am	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	13.09.2011	2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gemeinderat	20.09.2011	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Antrag an den Gemeinderat / Ausschuss

Der Gemeinderat nimmt die Teilnahme der Stadt Karlsruhe am Regelbetrieb der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D115 und die mehrmonatige Pilotphase „multizentrisches Servicecenter D115 Stadt- und Landkreis Karlsruhe“ zur Kenntnis.

Der Gemeinderat stimmt nach Vorberatung im Hauptausschuss dem Abschluss einer interkommunalen Vereinbarung zum Betrieb der D115 durch die Stadt Karlsruhe für den Landkreis Karlsruhe zu und ermächtigt die Verwaltung zum Abschluss weiterer interkommunaler Vereinbarungen mit potentiellen Partnern zum Zwecke des Betriebs der D115 bzw. Übernahmen von organisatorischen Telefoneinheiten/Aufgabenstellungen von behördlichen Telefoneinheiten.

Finanzielle Auswirkungen				nein <input checked="" type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeinsparungen)		
Kontierungsobjekt: Kostenstelle:		Kontenart:			
Ergänzende Erläuterungen:					
Karlsruhe Masterplan 2015 - relevant	nein <input checked="" type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	Handlungsfeld:		
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	nein <input checked="" type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am		
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	nein <input checked="" type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit		

Umsetzung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D115 bei der Stadt Karlsruhe

Seit April 2011 ist der Projektbetrieb der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer von einer zweijährigen Pilotierung in den Regelbetrieb überführt worden. In Baden-Württemberg nahm die Stadt Friedrichshafen gemeinsam mit dem Landratsamt Bodenseekreis an dem Pilotversuch teil. Die Einzelheiten zur D115 können der beigefügten Charta für den Regelbetrieb entnommen werden.

Aufgrund der Überlegung, die bestehende Call-Center-Struktur in der Kämmereiverwaltung zu überdenken und um weitere Impulse zur Verbesserung des Bürgerservice zu erhalten, hat die Stadt Karlsruhe seit Mitte des Jahres 2009 regelmäßig am Projekt „D115 – AG Flächendeckung und Partnergewinnung“ teilgenommen und den Pilotbetrieb von D115 bundesweit beobachtend begleitet. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse wurden schrittweise in dem beim Ordnungs- und Bürgeramt angesiedelten „Service-Center Bürgerdienste“ umgesetzt.

Nachdem mittlerweile die Aufschaltung der D115 im Regelbetrieb technisch und personell möglich ist, hat sich die Stadtverwaltung Karlsruhe zu einer Einführung ab dem 02.11.2011 (letzter Aufschalttermin im Jahr 2011) entschlossen.

Die bisherigen Servicezeiten der Bürgerdienste werden an die bundeseinheitlichen Servicezeiten von D115 angepasst, Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr. Diese ersetzen die bisherigen Servicezeiten: Montag bis Mittwoch 07:30 bis 17:00 Uhr, Donnerstag 07:30 bis 18:00 Uhr und Freitag 07:30 bis 16:00 Uhr.

Gleichzeitig wird der Service für die gehörlosen Bürgerinnen und Bürger durch die Umsetzung der D115 erweitert: Durch die Aufschaltung steht den gehörlosen Bürgerinnen und Bürger das D115-Gebärdentelefon zur Verfügung. In Planung, Start und Betrieb sind die Gehörlosenverbände eng mit eingebunden. Das Gebärdentelefon ist via IP-Videotelefonie und der SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de zu erreichen und erteilt für alle aktiven Verbundteilnehmer Auskunft.

Aufgrund telekommunikationstechnischer Bedingungen (Eingrenzung des Vorwahlbezirks 0721) erscheinen eine Zusammenarbeit mit dem Landratsamt Karlsruhe und eine Entwicklung der D115 in der Technologieregion sinnvoll. Auch der Vorstand der Technologieregion hat sich hierfür ausgesprochen.

Die Stadtverwaltung schlägt insofern eine gemeinsame Pilotphase mit dem Landratsamt Karlsruhe vor. Die Zustimmung des Landkreises Karlsruhe zu dieser Pilotierung liegt ebenfalls bereits vor.

Zunächst soll der Vorwahlbezirk 0721 und die Vorwahlbezirke des Landkreises Karlsruhe für die D115 frei geschaltet und die Anrufe zentral an die Bürgerdienste (BD) der Stadt Karlsruhe weitergeleitet werden. Dort erfolgt dann durch das Service-Center des Ordnungs- und Bürgeramtes die Beauskunftung gemäß dem D115-Portfolio.

Das zu erwartende Anrufvolumen für das Landratsamt wird durch Personalgestellung durch das Landratsamt Karlsruhe an die Stadt Karlsruhe kostenneutral gehalten.

Nach der Pilotphase erfolgt die Prüfung einer weiteren partnerschaftlichen, aber verbindlich geregelten Zusammenarbeit (Auswertung Anrufvolumen, Kundenzufriedenheit, Bereitstellung und Finanzierung notwendiger Ressourcen etc.).

Weitere Planungen und Partnergewinnung

Der Vorstand der TechnologieRegion Karlsruhe hat beschlossen, eine Projektgruppe „D115 in der TechnologieRegion“ einzuberufen um sich mit dem Thema D115 für die gesamte Region zu befassen.

Im Vordergrund standen hier die positiven Erfahrungen innerhalb des bereits bestehenden D115-Verbundes (auch der Modellregion Bodenseekreis). Die dortige Zusammenarbeit hat neue Wege in der interkommunalen Zusammenarbeit aufgezeigt und deutliche Synergieeffekte bewirkt.

Multizentrische Servicecenter in großen Regionen, Anbindung an bestehende Servicecenter und die Planung von virtuellen Servicecentern eröffnen neue Perspektiven bei der Ausgestaltung von Arbeitsplätzen, Einsparung von Raum- und Energieressourcen und ermöglichen flexiblere Arbeitszeitmodelle. Diese Vorteile sollen auch in der TechnologieRegion Karlsruhe umgesetzt werden.

In mehreren Arbeitssitzungen hat die Projektgruppe verschiedene Ansätze für eine größtmögliche Flächendeckung und Zusammenarbeit in der TRK entwickelt. Hierbei gilt allerdings stets der Grundsatz der Freiwilligkeit bezüglich der Teilnahme an D115 für alle TRK-Partner.

Folgende Modelle bieten allen Interessierten verschiedene Einstiegsmöglichkeiten in den TRK-Verbund an.

- Modell 1: Übernahme des 115-Anrufvolumens durch die Stadt Karlsruhe
- Modell 2: Weiterschaltung der lokalen Telefonzentrale außerhalb der Servicezeiten zur Stadt Karlsruhe
- Modell 3: Virtuelle Anbindung der lokalen Telefonzentralen an das Servicecenter der Stadt Karlsruhe
- Modell 4: Vollübernahme der lokalen Telefonzentralen durch die Stadt Karlsruhe
- Modell 5: Eigenständige D115-Lösung der einzelnen Partner

Über die anfallenden Vergütungen der Modelle 1 bis 4 wird nach Verkehrsmessung des jeweiligen Anrufaufkommens entschieden (monetäre oder personelle Leistungsverrechnung). In jedem Fall erfolgt ein voller Kostenersatz.

Für den Abschluss einer interkommunalen Vereinbarung zwischen der Stadt Karlsruhe und dem Landkreis Karlsruhe, nach Abschluss des Pilotbetriebes den Regelbetrieb D115 für den Stadt- und Landkreis Karlsruhe einzurichten, wird die Zustimmung des Gemeinderates benötigt. Ebenso für die Ermächtigung, um zukünftig weitere interkommunale Vereinbarungen mit anderen interessierten Regionalpartnern eingehen zu können. Weitere Partnerschaften unterliegen dabei den oben aufgeführten Anbindungsmöglichkeiten und der Voraussetzung der vollen Kostendeckung. Der Gemeinderat wird über die Erweiterung des Kreises der Mitglieder im D115-Verbund der Region Karlsruhe jeweils vorab informiert.

Anlage:

Charta D115-Regelbetrieb

Beschluss:

Antrag an den Gemeinderat - nach Vorberatung im Hauptausschuss -

1. Der Gemeinderat nimmt den Beitritt der Stadt Karlsruhe zum D115-Verbund zur Kenntnis.
2. Der Gemeinderat stimmt der interkommunalen Vereinbarung zwischen der Stadt Karlsruhe und dem Landkreis Karlsruhe zu.
3. Der Gemeinderat ermächtigt die Verwaltung, weitere interkommunale Vereinbarungen mit anderen interessierten Partnern abschließen zu können.

Hauptamt - Ratsangelegenheiten -

9. September 2011