



Vorlage Nr.: 2015/060

22.04.2015

Beschlussvorlage

öffentlich

Beratungsfolge	Berichterstatter	Sitzung am	TOP
Kreisausschuss	FBL A	11.05.2015	10
Kreistag	FBL A	18.05.2015	11

Interkommunale Zusammenarbeit "Übernahme von Telefondienstleistungen des Kreises Recklinghausen durch das ServiceCenter der Kreisverwaltung Wesel"

Beschlussvorschlag: Der Kreistag stimmt der Interkommunalen Zusammenarbeit zur „Übernahme von Telefondienstleistungen des Kreises Recklinghausen für den Bereich der Kfz-Zulassung durch das ServiceCenter der Kreisverwaltung Wesel“ zu.

Der Landrat wird beauftragt, die Abstimmung der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung auf Basis des als Anlage beigefügten Entwurfes (Anlage 1) weiter zu führen und entsprechend abzuschließen.

Darstellung des Sachverhaltes:

In der Vergangenheit ist die telefonische Erreichbarkeit der Kfz-Zulassungsstelle aufgrund einer hohen Quote von nicht angenommenen Anrufen wiederholt thematisiert worden. Die schlechte Erreichbarkeit führt im Kundenbereich zu Unzufriedenheit und Beschwerden. Derzeit erfolgt die Sachbearbeitung ganzheitlich. Problematisch ist hierbei die Anrufbearbeitung bei durchgehend gleichzeitigem Publikumsverkehr (Mehrfachbelastung Telefon, Publikum und Sachbearbeitung). Bisher unternommene technische Lösungsversuche (Agentennummern und Rückrufservice) führten zu keinen spürbaren Verbesserungen. Das Medium Telefon nimmt trotz zunehmender E-Government-Ausrichtung der Verwaltung noch immer einen hohen Stellenwert als Zugangskanal für die Kunden ein.

Durch eine Kooperation mit dem Kreis Wesel kann relativ kurzfristig die telefonische Erreichbarkeit sichergestellt und die Sachbearbeitung von dieser Tätigkeit entlastet werden. So soll gleichzeitig mehr Arbeitszeit in der Sachbearbeitung für den direkten

Süberkrüb
Landrat

Butz
Kreisdirektor

Publikumsverkehr zur Verfügung stehen. Die Kunden würden sowohl im Telefonverkehr als auch im Bereich der Wartezeiten für die Zulassungsstelle unmittelbar profitieren. Es ist daher vorgesehen, das ServiceCenter des Kreises Wesel mit allgemeinen telefonischen Auskünften aus diesem Bereich zu beauftragen. Das ServiceCenter Wesel ist für diese Bearbeitung von standardisierten Telefonanfragen spezialisiert und gewährleistet eine sehr hohe Erreichbarkeit an 99,6% der Arbeitstage. Vereinbarungsgemäß sollen 75% der Anrufe eines Tages innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen werden.

Zweck dieser interkommunalen Zusammenarbeit ist eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit des Kreises Recklinghausen im Bereich Straßenverkehr und eine Entlastung der Kfz-Zulassungsstelle. Neben diesen Vorteilen kann zudem auch erwartet werden, dass Bürgerinnen und Bürger zufriedener, deutlich besser informiert und vorbereitet für das Zulassungsgeschäft den Fachdienst 36 – Straßenverkehr - aufsuchen und folglich eine reibungslosere Sachbearbeitung ermöglicht wird. Für den Kreis Wesel bietet die Aufgabenübernahme eine optimale Ausnutzung der bereits vorhandenen technischen und räumlichen Einrichtungen.

Die Qualität und das Leistungsspektrum der erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an einem abgestimmten Qualitätshandbuch (Anlage 2), welches Bestandteil der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung wird.

Das geschätzte Anrufvolumen beträgt derzeit etwa 75.000 Anrufe pro Jahr. Die Aufgabenerledigung erfolgt in einem kombinierten Front-Office- und Back-Office-Verfahren. Nach den beim Kreis Wesel gemachten Erfahrungen wird die Quote der abschließend bearbeiteten Anrufe durch das ServiceCenter (Front-Office) für den Bereich Kfz-Zulassung deutlich über 70% liegen. Die übrigen Anrufe müssen wegen spezieller Fragestellungen oder konkreten fallbezogenen Fragen an den Kreis Recklinghausen weitervermittelt und hier beantwortet werden (Back-Office).

Jährliche Kosten:

Der Kreis Recklinghausen übernimmt die für den Kreis Wesel durch die Aufgabenübertragung bedingten, im ServiceCenter anfallenden, anteiligen Arbeitsplatzkosten gemäß den Berechnungen der KGSt im Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes“ in der jeweils gültigen Fassung.

Die anteiligen Arbeitsplatzkosten gemäß KGSt-Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes“ in der jeweils gültigen Fassung nach § 7 der Vereinbarung umfassen die Personal-, Sach- und Gemeinkosten einer Stelle nach Entgeltgruppe 5 TVöD (derzeit 44.000 €). Die berücksichtigungsfähigen Sachkosten werden dabei auf einen Festbetrag von 6.700,00 € festgelegt. Nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sachkosten, sind vom Kreis Recklinghausen zu tragen. Kostensenkungen werden ebenfalls an den Kreis Recklinghausen weitergegeben. Veränderungen werden mit dem Kreis Recklinghausen abgestimmt. Die Gemeinkosten werden mit 10% veranschlagt.

Der Kreis Recklinghausen übernimmt darüber hinaus die anfallenden Weiter- und Rückverbindungskosten (Wesel nach Recklinghausen). Diese werden über das TK-System des Kreises Wesel ermittelt und anhand der tatsächlichen Gesprächskosten des TK-Providers berechnet.

Auf Basis der geschätzten 75.000 Anrufe und einem Jahresanrufvolumen von 22.000 Anrufen pro Servicekraft ergeben sich Arbeitsplatzkosten in Höhe von 187.891 €.

zzgl. Weiter- und Rückvermittlungskosten (Wesel nach Recklinghausen), maximal 2.000 € (tatsächliche Gesprächskosten des TK-Providers Wesel)

zzgl. notwendige Leitungserweiterungen seitens Recklinghausen, ca. 3.870 €

zzgl. Gesprächsminuten (Recklinghausen nach Wesel), ca. 5.700 € (gesprächsdauerabhängig)

= voraussichtliche jährliche Gesamtkosten: 199.461 €

Nach derzeitigem Stand kann davon ausgegangen werden, dass die Zusammenarbeit umsatzsteuerfrei gestaltet werden kann.

Einmalige Kosten:

Die notwendigen Ersteinrichtungskosten für die Anpassung des TK-Systems des Kreises Wesel und die Erstellung von notwendigen Bandansagen i.H.v. 3.000 € bis 5.000 € werden vom Kreis Recklinghausen getragen.

Es muss zudem davon ausgegangen werden, dass seitens des Kreises Recklinghausen eine Erweiterung um 30 Telefonleitungen erfolgen muss. Hierfür müssen ca. 2.000 € eingeplant werden.

Finanzierung:

Der Bereich der Zulassungsstelle ist durch Gebühreneinnahmen gegenfinanziert. Allein durch Fallzahlensteigerungen sind seit 2009 die Gebühreneinnahmen im Bereich der Zulassungen, Ummeldungen und Änderungen um 400.000 € gestiegen.

Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung des ServiceCenters Wesel muss sich dauerhaft, insbesondere durch nicht umgesetzte personalwirtschaftliche Kosten, als wirtschaftlich erweisen. Allein durch Fallzahlensteigerungen der letzten Jahre macht der Bereich einen personalwirtschaftlichen Mehrbedarf von ca. 3 Stellen geltend, der frühestens zum Stellenplan 2016 umgesetzt werden könnte.

Für die Einführungsphase in 2015 stehen Mittel im Haushalt zur Verfügung.

Rahmenbedingungen:

Die Vereinbarung soll – vorbehaltlich des Genehmigungsverfahrens durch die zuständige Bezirksregierung – am 01.09.2015 beginnen und zunächst eine 3 jährige Laufzeit beinhalten.