

Frau Kau begründet kurz den Antrag.

Der Bürgermeister erklärt, dass sich vor einiger Zeit bereits die Hauptverwaltungsbeamten mit dem Thema beschäftigt hätten, zum einen mit dem Landrat zum anderen vor längerer Zeit in einer Besprechung der Bürgermeister mit dem damaligen Innenminister Dr. Wolff. Neben der Serviceverbesserung habe man sich auch Kosteneinsparungen erhofft, insbesondere durch Entlastung von Mitarbeitern in den Abteilungen der Verwaltungen selber. Diese Zielsetzung habe sich aber offensichtlich nicht bewahrheitet. Insbesondere habe man zunächst deutlichen Mehraufwand, da man Personalressourcen und Know-How in sog. Service-Centern zur Verfügung stellen müsse. Entweder müsse man ein solches Center selber bilden oder sich in eines einkaufen. Die Reaktionen seien insgesamt verhalten gewesen. Würden qualifiziertere Antworten gewünscht, sei dann doch wieder an die Sachbearbeiter im Hause zu verweisen. Insgesamt sei die Sache im Hinblick auf Aufwand und Kosten fragwürdig eingeschätzt worden.

Herr Zielinski ist der Meinung, dass auch bei Behörden etwa ein Drittel aller Fragen allgemeiner Art seien. Seinen Informationen nach seien die Kosten für die Einrichtung des Call-Centers als auch die Schulungsmaßnahmen erstattungsfähig. Wenn überhaupt, entstünden nur geringe Kosten.

Auf Frage von Herrn Sonntag nach detaillierteren Einzelheiten, schildert der Bürgermeister das Ergebnis einer Nachfrage bei der Stadt Frechen. Diese sei mit knapp 50.000 Einwohnern eine der kleinsten Teilnehmer am Pilotprojekt überhaupt. Frechen habe sich in das Service-Center der Stadt Köln eingekauft und zahle für eine sog. Produktminute 1,28 Euro. Hierin enthalten seien nicht nur die reinen Anrufzeiten sondern auch die Zeiten, die für technische Vor- und Nachbereitung anfallen. Nachteil für den Bürger seien die Telefonkosten, die je nach Netz mit 7-20 ct. pro Minute zu Buche schlagen und von keiner Flatrate abgedeckt seien. Außerdem habe es dort eine vergleichsweise geringe Nachfrage gegeben mit rund 250 Anrufen in zwei Jahren. Nach Ablauf und Auswertung der Pilotphase werde dort das weitere Vorgehen in den politischen Gremien erörtert.

Nach weiteren Wortmeldungen regt Herr Gräf an, die Pilotphase abzuwarten und sich zu gegebener Zeit in Frechen über das weitere Vorgehen zu informieren. Ggf. seit jemand von der Stadt Frechen einzuladen, der das Thema im HA vorstellt.

Auf Bitte von Herrn Zielinski sollen auch mögliche Kostenerstattungen in die Überlegungen einbezogen werden.

Der Bürgermeister fasst das Beratungsergebnis zusammen und stellt fest, dass man sich zu gegebener Zeit in Frechen informieren werde und auf das Thema im Sinne der Aussprache zurückkomme. Da er Einvernehmen in der Sache feststellt, wird auf ein formellen Beschluss verzichtet.