



BESCHLUSSVORLAGE	Vorlage Nr.:	2020/0273
	Verantwortlich:	Dez. 2
Übernahme der 115-Telefonie für die Stadtverwaltung Baden-Baden - Änderung der Abrechnungsmodalitäten zum 1. Januar 2020		

Beratungsfolge dieser Vorlage					
Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Gemeinderat	24.03.2020	12	x		

Beschluss:

Der Gemeinderat nimmt die Änderung der Abrechnungsmodalitäten für die 115-Telefonie zwischen dem Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe und der Stadtverwaltung Baden-Baden zur Kenntnis und genehmigt diese.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)	
Ja ☒ Nein ☐		95.500,00 €	95.500,00 €	
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden (Kosten werden durch Einnahmen erwirtschaftet) Ja ☒ Nein ☐ Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen: ☐ Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik) ☐ Umschichtungen innerhalb des Dezernates ☐ Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu				
IQ-relevant	x	Nein	Ja	Korridorthea:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	x	Nein	Ja	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	x	Nein	Ja	abgestimmt mit

1. Ausgangslage

Das 115-Servicecenter wird seit November 2011 gemeinsam durch den Stadt- und Landkreis Karlsruhe betrieben. Um eine flächendeckende Erreichbarkeit im Regierungsbezirk Karlsruhe zu erreichen, hat der Gemeinderat die Verwaltung ermächtigt, durch entsprechende interkommunale Vereinbarungen die Telefonie für andere Kommunen im Regierungsbezirk Karlsruhe zu übernehmen (Vorlage Nr. 2015/0302).

Daraufhin ist die Stadtverwaltung Baden-Baden am 1. Juli 2017 dem 115-Verbund beigetreten und hat am selben Tag das 115-Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe mit der Abwicklung der 115-Telefonie beauftragt. Die Einzelheiten wurden in einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Baden-Baden und der Stadt Karlsruhe niedergelegt. Seither hat das Servicecenter insgesamt 33.013 Anrufe für die Stadtverwaltung Baden-Baden entgegengenommen und beantwortet (Stand Dezember 2019).

Im Rahmen der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung wurde die Abrechnung der entstehenden Kosten im Wege einer Vollkostenabrechnung festgelegt. Im Jahr 2017 wurden daher 4.459 Anrufe mit einem Minutenpreis von 1,83 Euro und im Jahr 2018 insgesamt 14.796 Anrufe mit einem Minutenpreis von 1,79 Euro verrechnet.

Die in der geschlossenen Vereinbarung getroffene Vollkostenabrechnung stellt sich für die Stadt Baden-Baden als problematisch dar, weil die tatsächlich abzurechnenden Kosten, die Anzahl der Gesprächsminuten und damit der geltende Minutenpreis erst im Folgejahr feststehen. Diese fehlende Planungssicherheit sorgte für Irritationen. Mitte des Jahres 2019 führte es schließlich dazu, dass die Behördennummer 115 generell hinterfragt und auch ein etwaiger Ausstieg aus dem 115-Verbund in Betracht gezogen wurde.

Das Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe hat hierauf reagiert und der Stadtverwaltung Baden-Baden einen Vorschlag für ein neues Abrechnungsmodell unterbreitet. Dieses Modell legt nun den Fokus auf eine bessere finanzielle Planbarkeit.

Im Gegensatz zu anderen Partnern übernimmt das Servicecenter auch Anrufe, die bei der Stadtverwaltung Baden-Baden über die zentrale Rufnummer eingehen und auf die 115 umgeleitet werden. Der zu erbringende Leistungsumfang ist beim Vertragspartner Baden-Baden abweichend zu den übrigen Partnern, was ein separates Abrechnungsmodell rechtfertigt.

2. Neues Abrechnungsmodell

Ausgehend von der Anzahl der eingegangenen Anrufe im Jahr 2018 und der mittleren Dauer der Telefonate wurde die Anzahl der benötigten Vollzeitstellen berechnet. Diese Berechnung hat ergeben, dass für die Telefonie für die Stadtverwaltung Baden-Baden 1,26 Vollzeitstellen benötigt werden. Zu den hierfür anfallenden Personalkosten wurden die erforderlichen Arbeitsplatzkosten (Raummiete für die Fläche der Arbeitsplätze, Arbeitsplatzausstattung einschließlich Lizenzkosten) und die Kosten für die notwendigen Führungsanteile hinzugerechnet. Diese unmittelbar anfallenden Kosten werden der Stadt Baden-Baden in Rechnung gestellt.

Sonstige Betriebskosten, die unabhängig von der Auftragstelefonie durch den Betrieb eines Servicecenters ohnehin anfallen, werden zukünftig dagegen nicht mehr umgelegt. Somit konnte der Minutenpreis für die Stadtverwaltung Baden-Baden auf 1,59 Euro gesenkt werden.

Um die Planbarkeit zu verbessern, wurde ein Freiminutenmodell zu einem Festpreis erarbeitet: Für einen jährlichen Festpreis in Höhe von 95.500 Euro wird der Stadt Baden-Baden ein Freiminutenkontingent von 60.000 Telefonminuten pro Jahr eingeräumt. Übersteigt die Anzahl der Gesprächsminuten dieses Freiminutenkontingent, muss die Stadtverwaltung Baden-Baden entscheiden, ob die Telefonie zu einem erhöhten Minutenpreis nach dem städtischen Vollkostenansatz fortgeführt werden soll. Nicht ausgeschöpfte Freiminuten werden weder ausbezahlt, noch übertragen.

Angebot Freiminuten	VZÄ	Minutenpreis	Preisangebot	Preis bei Überschreitung
60.000	1,26	1,59 Euro	95.500 Euro	regulärer Minutenpreis

In der Hauptausschusssitzung Ende Oktober 2019 hat sich die Stadtverwaltung Baden-Baden für das von der Stadt Karlsruhe erarbeitete Kostenmodell ausgesprochen. Ebenfalls wird die Stadtverwaltung Baden-Baden Verbundteilnehmer im 115-Verbund bleiben.

Die Vertragslaufzeit wurde zunächst bis 31. Dezember 2020 befristet, um weitere Erfahrungen zu sammeln.

Für das Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe entsteht hierdurch kein finanzieller Nachteil, da die mit der Übernahme der Anrufe für die Stadtverwaltung Baden-Baden anfallenden Kosten durch den Minutenpreis gedeckt sind. Vielmehr wird die Stellung des Servicecenters innerhalb des 115-Verbundes und gegenüber anderen Partnern und Teilnehmenden gestärkt. Gleichzeitig wird auf diesem Weg eine flächendeckende Erreichbarkeit in der Technologieregion gewährleistet.

3. Übersicht finanzielle Auswirkungen

Jahr	Anrufminuten	Anrufzahlen	Minutenpreis	Ertrag
2017	20.010	4.459	1,83 Euro	36.619 Euro
2018	59.555	14.796	1,79 Euro	106.604 Euro
2019	59.201	13.758	1,79 Euro (Annahme)	105.970 Euro
2020	60.000 inklusive + Nutzung darüber hinaus		1,59 Euro	95.500 Euro + darüber hinaus

Anmerkung: Der Minutenpreis für das Jahr 2019 steht noch nicht abschließend fest und wurde daher als Annahme aufgeführt.

Beschluss:

Information an den Gemeinderat

Der Gemeinderat nimmt die Änderung der Abrechnungsmodalitäten für die 115-Telefonie zwischen dem Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe und der Stadtverwaltung Baden-Baden zur Kenntnis und genehmigt diese.