

Protokoll:

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig informiert, mit dem Zuschuss in Höhe von insgesamt 310.000 € würden ausschließlich Investitionen (Umbau und Ausstattung des Servicecenters, Modernisierung der Telefonanlage) gefördert, deren fünfjährige Nutzung ab der Eröffnung des Servicecenters alleinige Fördervoraussetzung sei.

Die in diesem „Pflichtzeitraum“ zusätzlich entstehenden Kosten würden sich auf ca. 220.000 € (Supportkosten Wissensdatenbank, ½ Stelle E6) belaufen; dem gegenüber stehe die Landesförderung von 310.000 € und die in der Anlage zur Beschlussvorlage aufgeführten Vorteile. D.h. die Stadt Koblenz könne im Laufe der 5 Jahre ohne eigene Mehrkosten den Erfolg der Maßgabe evaluieren und ohne Sorge, dass man irgendwelche Zuschüsse zurückzahlen müsste, wenn die Maßnahme nach Auslaufen der 5 Jahre wieder anders gestalte. Dieser Sachverhalt sei demzufolge präzise geklärt.

Rm Diehl (CDU) merkt an, die CDU-Fraktion mache es sich nicht leicht, mit einer „D 115“-Nummer konträr zu gehen, aber man müsse sagen, wenn bislang die Anrufer durch eine Flatrat oder andere Positionen in ihrem Telefonarivvertrag preiswert oder zum Nulltarif unter der 129-0 angerufen hätten, so müssten sie bei der Nummer „D 115“ zahlen. Das heiße, man schaffe eine Situation, dass die Bürger, die eine normale Flatrat hätten, hier zur Kasse gebeten würden. In der weiteren Beratung habe man auch gehört, dass die generelle Nummer „129-0“ nicht weg falle. Es stelle sich die Frage, wie man damit umgehen wolle. Auch die CDU-Fraktion sei für Geschenke, die sinnvoll wären. Aber man wolle es nicht so verstanden wissen, dass man damit die Bürger stattdessen zu Kosten bitte. Insofern sei die CDU-Fraktion bei der Situation eher kritisch eingestellt und könne sich vorstellen, nicht an der Abstimmung Pro oder Kontra teilzunehmen, um damit die Angelegenheit nicht aufzuhalten.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig antwortet zu den Anmerkungen des Vorredners, die Feststellung im Hinblick auf die Kostenpflichtigkeit von „D 115“ sei zutreffend. Genauso zutreffend sei der zweite Teil der Feststellung, dass die reguläre Nummer anzurufen nicht kostenpflichtig sei. Ferner könne er ausdrücklich die Erwartung und das Wollen der Verwaltung bestätigen, die bisherige Nummer fortzuführen. Daraus ergebe sich, dass man immer mit jemandem zu tun habe, der jederzeit den Hinweis geben könne, dass man auch die bisherige Nummer anrufen könne. Alle weiteren Erläuterungen gebe er zu diesem Thema nur in nichtöffentlicher Besprechung.

Rm Diederich-Seidel (Bündnis 90 / Die Grünen) führt aus, nachdem man bereits am 28.01.2010 die grundlegenden Bedenken ausführlich geäußert habe, müsse man nun feststellen, dass diese Bedenken auch durch die gerade gehörten Ausführungen nicht unbegründet gewesen und zum Teil auch nicht ausgeräumt worden seien. Rm Lehmkuhler (SPD) habe damals sehr deutliche Worte für das Vorgehen der Verwaltung gefunden. Man sei sehr irritiert über den Umgang der Verwaltung mit dem Thema insgesamt. Das Projekt werde scheinbar seit über einem Jahr intern diskutiert, der Rat werde aber immer erst auf deutliche Nachfragen diesbezüglich stückchenweise und zum Teil auch falsch informiert. Der jetzt entstehende Zeitdruck sei nicht dem Rat anzulasten. Man sehe in einem solchen Vorgehen keine vertrauensbildende Maßnahme. Die Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen begrüße ausdrücklich die persönliche Serviceinitiative des Oberbürgermeisters in Koblenz: die Einrichtung von Sprechstunden in den Stadtteilen und die direkte Ansprechmöglichkeit über Email. Dies sei echter gelebter Service und man freue sich darüber. Darauf habe Koblenz gewartet. Das „D-115“-Projekt sei das Gegenteil von gelebtem Service. Es sei der Versuch der Bundes- und Landesebene, Aktivitäten vorzutauschen, deren

Lasten die Kommunen und der Steuerzahler zu tragen hätten. Der Rat urteile hier auf einer völlig neuen Grundlage. Auf Seite 2 von 5 finde man die Bedingungen für das Projekt:

„- Implementierung der landeseinheitlichen IBM Servicecenter-Software“

Wenn es eine bessere Betriebssoftware auf dem Markt gäbe, dürfte man diese gar nicht benutzen.

„- Upgrade der bestehenden TK-Anlage“

Es gebe ein Upgrade der bestehenden Anlage. Die Verwaltung habe immer wieder auf Nachfragen mitgeteilt, es werde eine offene Ausschreibung einer Telefonanlage geben. Laut Bewilligungsbescheid werde es keine Ausschreibung geben. Er sei nicht sicher, wie er die Auskünfte der Verwaltung bewerten solle. Die bundesweite Ausschreibung für die Wissensdatenbank sei „zufällig“ von der Firma Siemens gewonnen worden.

„- Leistungen aus dem Dienstleistungsrahmenvertrag des Landes Rheinland-Pfalz mit der Firma Vivento, Nr. ...“

Der Dienstleistungsvertrag mit Vivento müsse eingegangen werden. Vivento, eine 100%ige Tochter der Telekom mit Sitz in Bonn, sozialisiere nach Meinung der Grünen auf diese Weise die Pensionsansprüche ehemaliger Telekommitarbeiter.

Ganz entscheidend sei Punkt 3 des Bewilligungsbescheides, dass alle Folgekosten bei der Stadt verblieben und nicht in einer fernen Zukunft sondern bereits etwa in einem Jahr. Das sei das „Beinah-Geschenk“, vom dem Rm Lehmkuhler seinerzeit gesprochen habe.

Nach Auffassung der Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen entstünden beim Serviceausbau zudem Doppelstrukturen mit der Neuorganisation im Eigenbetrieb „Entsorgung“. Dies müsse noch weiter geprüft werden. Wenn der Rat das Projekt mittragen würde, hätte die Stadt Koblenz mindestens 3 Servicenummern: D-115, 129-0 sowie das „Sperrmülltelefon“. Nach Auffassung seiner Fraktion gebe es in diesem ganzen Zusammenhang einfachere Lösungen, die gesucht werden müssten. Entscheidend für die Ablehnung sei die negative Auswirkung auf die Bürger der Stadt Koblenz. Jedes Mal, wenn der Bürger die D-115 anrufe, bezahle er zum normalen Telefentarif noch einmal 9 bis 17 Cent/Minute dazu. Weil D-115 eine Sondernummer sei, greife an dieser Stelle auch keine Flatrat. Mit Einrichtung der Servicenummer D-115 verursache man eine zusätzliche Bezahlung für eine Auskunft, die man bisher innerhalb der Telefonflatrat kostenlos bekommen könne. Praktisch heiße dies, man rufe die D-115 an, um zu erfahren, wo man alte Farben entsorgen könne. Dann werde die Auskunft erteilt, es gebe eine andere Servicenummer beim Eigenbetrieb „Entsorgung“ und wenn man durchgestellt werde, dann liefen wahrscheinlich auch noch die 17 Cent /Minute im Hintergrund weiter. Es werde alles nicht einfacher und transparenter, sondern alles werde künstlich verkompliziert. Das interessante an der Sache sei, dass die 17 Cent /Minute nicht der Stadt zufließen, sondern mit diesem Geld würden die Kosten des Projektes bei den Firmen Siemens für das Betriebssystem und die Hardware sowie bei der Firma Telekom für Vivento abgeladen und deren Kosten refinanziert. Dies erfolge alles durch intransparente Verfahren auf Bundes- und Landesebene. Die Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen fänden dies nicht in Ordnung.

Rm Diederich-Seidel (Bündnis 90 / Die Grünen) appelliert an den Rat, Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig einen Verhandlungsauftrag der Gestalt zu geben, dass er mit den Ministern Bruch und Hering in Mainz ins Gespräch käme mit der Frage, ob es nicht möglich sei, aus dem Konjunkturpaket II die betreffenden Gelder für die neue Telefonanlage zu finanzieren. Dann müsse die Stadt Koblenz nicht an diesem kostspieligen, intransparenten „D-115“-System teilnehmen. Diese Lösung sei am einfachsten und am saubersten.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig stellt klar, die heutige Beschlussfassung sei Ergebnis eines ausverhandelten Vorgangs. In dieser Frage müsse jeder Abstimmungsberechtigte wissen, worum es ginge. Wenn der Rat heute Nein sage zu der Beschlussvorlage, dann sei dieses

Projekt definitiv gescheitert. Es gebe keine Nachverhandlung mehr, denn er habe diese bereits geführt im Licht der Aufträge, die der Rat und die Ausschüsse ihm dazu gegeben hätten. Dies habe zur Folge, dass man etwas, das die Stadt sowieso bezahlen müsste, defacto über diesen Weg finanziert werde, so dass unter Einschluss aller Kosten man sich über den 5-Jahreszeitraum günstiger Stelle, als wenn man auf das Projekt verzichte. Das einzig real Zutreffende sei die Tatsache, dass der Anrufer von D-115 natürlich die bezifferten Kostenfolgen zu tragen habe. Er habe aber auch im Ausschuss dezent einen Weg gezeigt, mit dem man als individueller Konsument aus den Zusatzkosten herauskomme und gleichzeitig die identische Dienstleistung erhalte. Insofern sei es eine Frage der Geschicklichkeit, dazu beizutragen, dass möglichst viele aus dieser Kostenfalle herauskämen.

Rm Altmaier (SPD) äußert, wie die Vorredner bereits erwähnt hätten, habe die Einführung der Servicenummer „D-115“ in Koblenz im Rat zu Diskussionen geführt. Er wolle auch erinnern, dass die Entscheidung in der Angelegenheit Ende 2009 vertagt worden sei, weil viele offene Fragen zu klären gewesen seien und erst im Januar 2010 die Abstimmung erfolgte. Unter anderem habe man damals schon die Klarheit erhalten, dass die Nummer „129-0“ von der Verwaltung keinesfalls abgeschaltet werde, sondern diese weiterhin bestehen bleibe. Letztlich sei die Nummer „D-115“ kein Teufelswerk, sondern nur ein Versuch der Bundespolitik, die Bürger, die nicht so fachkundig seien wie die meistern Koblenzer, in die schützenden Arme einer Verwaltung zu leiten, um dort Antworten auf seine Fragen zu erhalten. Wie die Notrufnummern 110 bzw. 112 solle dieser Service konzipiert sein. Er habe aber auch im Rahmen der Beratungen im Rat vor Beschlussfassung die Frage gestellt, ob denn die Möglichkeit bestünde, eine Kooperation mit dem Landkreis Mayen-Koblenz einzugehen, da nicht jede Verwaltung ein eigenes Callcenter benötige. Das Modell gebe es bereits in Trier-Saarburg und der Stadt Trier, die zusammen arbeiten würden und diesbezüglich interessiere ihn, ob die Verwaltung deren Erfahrungen im Praxisbetrieb der letzten Wochen und Monate abgefragt habe.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig erklärt, über die Frage der Kooperationsmöglich mit dem Landkreis könne man sprechen. Dies habe er bisher nicht getan.

FBG-Fraktionsvorsitzender Gniffke äußert, er persönlich finde es nicht gut, dass der Anrufer nun bezahlen solle. Es sei auch schwierig, dem Bürger zu vermitteln, dass ein Anruf einmal kostenlos und im anderen Falle kostenpflichtig sei. Er vertrete die Auffassung, wenn man die vorhandene Telefonanlage richtig mit allen Funktionen nutzen würde (Umleitungsfunktion, Anrufbeantworter), dann sei im Sinne des Anrufers schon der Service verbessert. Manchmal rufe er bei 5 verschiedenen Apparaten an und es ginge niemand ans Telefon. Deshalb wisse er nicht, ob man unbedingt die Nummer D-115 zusätzlich brauche.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig gibt zu bedenken, die Telefonanlage habe einen Systemmangel: wenn ein Telefon besetzt sei, erscheine es dem Anrufer als durchgehenden Anruf. Dies habe zur Folge, dass die Tatsache, dass der anzurufende selbst telefoniere, für den Anrufer nicht erkennbar sei. Dies sei äußerst ärgerlich und er habe dies selbst wiederholt erlebt. Das sei bisher zur Stunde nicht änderbar gewesen. Er erhoffe sich von der Modernisierung der Telefonanlage, dass dieser Makel behoben werde, so dass auch für den Anrufer mehr Transparenz möglich sei.

Rm Keul-Göbel (CDU) äußert, der Oberbürgermeister habe zuvor ausgeführt, dass nicht nur die 35.000 Euro notwendig seien für die Jahre 2012 bis 2015, sondern insgesamt 220.000 Euro und

die Kosten für eine ½ Stelle E6. Sie nehme an, damit habe die Verwaltung aber nicht den Beschlusstenor ändern wollen. Es handle sich nur um Erklärungen. Denn die CDU-Fraktion sei gegen die Einrichtung der ½ Stelle.

Rm Dr. Kneis (BIZ) weist darauf hin, der Oberbürgermeister habe zuvor gesagt, es sei ohnehin notwendig, die Telefonanlage zu erneuern. Er fragt, ob es konkrete Zahlen hinsichtlich der Kosten gebe. Zweitens sei ihm zu Ohren gekommen, dass der Koblenzer Entsorgungsbetrieb eine Servicestelle einrichte, die separat aktiviert werde und eine schnellere Verbindung darstellen solle. Diesbezüglich bitte er um Bestätigung des Sachverhalts, denn dies koste dann weiteres Geld.

Herr Schreiber (Amt 10) antwortet, die Stadt Koblenz habe seit Jahren schon zwei Servicenummern, die Zentrale „129-0“ und die Servicenummer beim Eigenbetrieb „Entsorgung“. Wie er bereits im Haupt- und Finanzausschuss dargelegt habe, werde bei der Koblenz Entsorgung ein weiterer Arbeitsplatz eingerichtet, weil es im Augenblick sehr schwierig sei, beim Sperrmülltelefon durchzukommen. Das wisse man vielleicht durch eigene Anrufe. Es handle sich somit nicht um eine weitere Servicenummer sondern um einen verbesserten Service durch den weiteren, zusätzlichen Arbeitsplatz. Dort werde beraten und entsprechend gehandelt. Dies sei ein Unterschied, weil es um einen speziellen Teilbereich ginge. Dies werde in einer allgemeinen Telefonzentrale nie so detailliert beantwortet werden können.

Zur Frage nach der Höhe der Kosten der neuen Telefonanlage antwortet Herr Schreiber, dies seien 220.000 Euro.

Rm Bocklet (CDU) fragt, ob er richtig verstanden habe, dass bei einem ausschließlichen Upgrade der bestehenden Telefonanlage mit Kosten von 220.000 Euro der Stadt Koblenz die Möglichkeit entginge, einen Zugriff auf die Wissensdatenbank zu erhalten, die im Zusammenhang mit der Servicenummer geschaltet werden solle. Ferner wolle er wissen, ob er die Aussage des Oberbürgermeisters dahingehend verstehen könne, dass man nach Ablauf der 5-Jahres-Frist eine 100%ige Finanzierung habe und nicht gebunden sei, dieses Angebot weiterzuführen. Dann sollte man unter kaufmännischen Überlegungen die Entscheidung nochmals überdenken.

Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig bestätigt dies. Dieser Punkt sei genau Gegenstand der Prüfung gewesen. Da diese Fragen auch im Haupt- und Finanzausschuss bereits gestellt worden seien, habe die Verwaltung genau erörtert, welches Konstrukt hinter den Förderbedingungen stünde und es sei exakt so, wie dies von Rm Bocklet zusammengefasst worden sei.

Rm Diederich-Seidel (Bündnis 90 / Die Grünen) fragt nach den Bedingungen des Bescheides und möchte wissen, ob er recht in der Annahme ginge, dass auf Grund des jetzt vorliegenden Bescheides keine Ausschreibung zur Betriebssoftware zur bestehenden Telefonanlage geben werde.

Herr Schreiber (Amt 10) erläutert, zur Systemsoftware gebe es die Vorgabe der IBM-Software, wie dies dem Bescheid zu entnehmen sei. Zur technischen Aufrüstung/Erweiterung der Telefonanlage laute die ihm gegebene Auskunft, dass die zu leistenden Arbeiten im Wettbewerb vergeben worden seien. Allerdings habe Rm Diederich-Seidel mit seiner Vermutung Recht, dass das leistende Unternehmen überall die Anlagen aufrüste zu im Wettbewerb gefundenen Preisen.

Nachdem keine weiteren Wortmeldungen vorliegen, stellt Oberbürgermeister Prof. Dr. Hofmann-Göttig die Beschlussvorlage zur Abstimmung.