

Protokoll:

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann stellt fest, dass ein Antrag vorliege, der, unterzeichnet von Rm Lipinski-Naumann im Namen der Ratsfraktionen SPD, CDU, BIZ, FDP, FBG gestellt werde, der wie folgt laute:

„Gemeinsamer Ergänzungsantrag der zuvor genannten Ratsfraktionen:

Die Zustimmung zur Einrichtung dieses Servicecenters erfolgt unter folgenden Voraussetzungen: Die im Stellenplan 2010 vorhandenen 4,5 Stellen für das Servicecenter reichen aus (Ziffer 3 der Begründung Personelle Ressourcen). Weitere Stellen, die nur durch eine entsprechende Inanspruchnahme des Servicecenters durch die Bürgerinnen und Bürger begründet sein können, werden nur bei Refinanzierung, d.h. zum Beispiel durch den Wegfall von Stellenanteilen in anderen Ämtern oder durch Vereinbarungen im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit eingerichtet.“

Rm Diederichs-Seidel (Bündnis 90/Die Grünen) bringt vor, dass die Fraktion dem Projekt sehr kritisch gegenüber stehe. Die Adressaten hierfür seien aber nicht mehr in der Stadtverwaltung zu suchen, sondern das Projekt sei mittlerweile bundesweit schon so groß, dass es nicht mehr zu stoppen sei. Man müsse sich also maßgeblich entscheiden, ob man die 250.000€-Annahme oder nicht. Bevor man zustimme, seien jedoch noch einige Fragen zu beantworten. Es handle sich hierbei um eine Telefonanlage im Wert von 250.000€ Bei einer solchen Größenordnung sei man der Meinung, dass eine ordentliche Ausschreibung stattfinden solle, um nicht einfach den Vorgaben des Landes zu folgen. Fraglich sei außerdem, ob man zusichern könne, dass es zukünftig kein Outsourcing des Personals gebe und wer dafür hafte, wenn Falschauskünfte der zukünftigen Callcenteragenten getätigt werden.

Man wolle wissen, was man zu dem Vorwurf sage, dass dieses Projekt eine verdeckte Förderung für die Firmen Siemens und die Telekom AG darstelle und wieso man dem Rat bisher verschwiegen habe, dass die Bürger für jeden Anruf zwischen 3 und 7 Cent zahlen müssten, wenn sie die 115 wählen würden. Man finde im Internet unterschiedliche Angaben zu der Höhe, aber die viel verbreiteten Telefonflatrates würden damit ausgenommen. Dies sei entweder als eine versteckte Gebühr oder eine verdeckte Finanzierung des Diensteanbieters anzusehen.

Für die personelle Ausstattung bekäme man durch die Tochterfirma „Vivendo“ der Telekom Unterstützung, anstelle derer auch die Koblenzer Agentur für Arbeit denkbar wäre. Man wolle

mehr Service für die Koblenzer Bürger. Das Einrichten einer gemeinsamen Telefonnummer sei nicht ausreichend, aber zumindest hilfreich. Man bitte um Klarheit in der Sache.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann freut sich, dass die Fraktion insgesamt zu dem Ergebnis der Zustimmung komme. Hierbei solle allerdings nicht die Begründung sein, dass man zustimme, weil das Projekt bundesweit verbreitet und nicht mehr aufzuhalten sei.

Entscheidend sei hierbei, dass mit der D115, zusätzlich zu den bisherigen Einrichtungen wie dem Bürgeramt, die Stadt ihrem Bemühen bürgerfreundlicher zu werden noch näher käme.

Es ginge nicht nur um die bloße Erreichbarkeit, sondern es ginge darum, dass der Bürger wenn er anrufe in aller Regel eine qualitativ, fachbezogene Auskunft erhalte, anstatt weitergeleitet zu werden. Ziel sei es 55% aller Anrufe auf diese Weise mit Hilfe einer Datenbank zu erledigen. Die Qualität sei gesichert dadurch, dass die Mitarbeiter eine entsprechende Ausbildung erhielten um nicht lediglich zu vermitteln, sondern um auch Fachfragen beantworten zu können. Für diese Umsetzung gebe es die staatliche Unterstützung von 250.000€ ohne das die Stadt Koblenz zunächst einen Eigenanteil liefern müsse.

Es sei selbstverständlich, dass wenn man eine neue Anlage einrichte, eine Ausschreibung durchzuführen sei.

Bezüglich des Outsourcing könne er nichts zusichern, aber es bestehe nicht die Gefahr zu glauben, dass es sich hierbei um ein Servicecenter handele. Die Mitarbeiter werde man zusätzlich ausbilden, um die Kenntnis von der Verwaltung zu gewährleisten.

Die Haftungsfrage habe an sich nichts mit der D115 zu tun. Die Verwaltung sei immer verpflichtet, sorgfältig und zutreffend Auskunft zu geben. Wenn Auskünfte falsch seien und diese zu einem Schaden führten, sei in der Regel die Frage, ob nicht die Verwaltung haftbar zu machen sei. Dies habe aber nichts mit der D115 zu tun, sondern sei eine allgemeine Situation.

Eine verdeckte Förderung sei nicht entscheidend, sondern der Service am Bürger.

Der Bürger müsse ernst genommen werden und schneller seine Auskünfte bekommen.

Dass ein Anruf Telefongebühren verursache, sehe man als selbstverständlich an. Auch das entsprechende Fachamt anzurufen, würde Gebühren kosten, genauso wie bei einem persönlichen Besuch Fahrtkosten entstehen würden.

Bei der personellen Ausstattung werde angeboten, da man sich im Rahmen eines Modells bewege, dass bei den ersten Monaten personelle Unterstützung zu Teil komme. Dies sei lobenswert und keineswegs Kritik wert.

Rm Diederichs-Seidel (Bündnis 90/Die Grünen) stellt klar, dass es bei den Telefonkosten um 3 bis 7 Cent zusätzlich ginge, selbst bei Besitz einer Flatrate.

Rm Coßmann (CDU) fragt nach, ob die zusätzlichen Einnahmen von 7 Cent der Stadt oder dem Konsortium zufließen würden

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann antwortet, dass die Gebühren dem Telefonanbieter zufließen würden.

Rm Altmeier (SPD) stellt klar, dass Anrufe bei der D115 kostenpflichtig seien. 3 Cent werde man hierbei zur Finanzierung der Netztechnik verwenden und der Rest ginge dem Anbieter zu. Das BMI habe nicht die Kompetenz, die Tarife festzusetzen, dies erfolge auf Seiten der Anbieter in eigener Verantwortung. Allerdings sei zu erwarten, dass die Tarife mit zunehmender Verbreitung und Nutzung der D115 pro Anruf die Minute sinken würde. Diese Information habe er von der Homepage D115.de.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann bestätigt diese Aufteilung der Gebühren aufgrund einer Information aus der Verwaltung und ergänzt, dass mit diesen 3 Cent pro Minute die Kosten des Netzbetriebes, der Erfassung, der örtlichen Zuordnung und die Weiterleitung in das zuständige Service Center mit abgedeckt seien.

Zur Abstimmung kommend schlägt er vor, dass man den Ergänzungsantrag direkt mit dazu nehme, um direkt darüber abstimmen zu können.

Rm Ackermann (90/Die Grünen) fragt, ob zu diesem Zusatzantrag eine Antwort der Verwaltung vorliege und ob es so sei, dass wenn dies eingearbeitet werde keine zusätzlichen Personalaufwendungen außer in den vorgesehenen Fällen entstehen werden.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann wiederholt, dass dieser Antrag dem Beschlusstenor hinzugefügt werde. Ob dies im Widerspruch zu den Förderbedingungen stehe, werde über den Stellenplan geregelt.

Rm Diederichs-Seidel (Bündnis 90/Die Grünen) ergänzt, dass durch die Tatsache, dass man in Zukunft etwas für die D115 zahlen müsse, folglich also für die Auskunft der Stadt, für die man jetzt noch nichts bezahlen müsse, der Service der Stadt verschlechtert werde. Auch die anderen Fragen seien nicht ausreichend beantwortet. Die Fraktion schlage vor, diesen Beschluss in den nächsten Haupt- und Finanzausschuss zu verschieben, um noch bestehenden Beratungsbedarf zu decken.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann unterstreicht, dass man mit den ausgeführten Bemerkungen der ganzen Sache, die als bürgerfreundlich und selbstverständlich anzusehen sei, Schaden zufüge.

Rm Altmeier (SPD) führt an, dass die 1297000 als zentrale Rufnummer des Bürgeramts wahrscheinlich auch weiterhin möglich sei. Anrufer, die die 115 wählen würden, werde man also zur Zahlung der 3 Cent Beträge bringen, während die 1297000 über eine Flatrate laufen könne. Hier gelte das gleiche wie bei den Haushaltsberatungen. Man habe das Thema im Haupt- und Finanzausschuss behandelt und da sei von den Grünen leider keine Initiative gekommen. Daher solle man dennoch zustimmen.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann erläutert, dass auch weiterhin alle anderen Nummern möglich seien. Man müsse nicht die 115 anrufen, aber wenn, dann habe man den besonderen Service.

Herr Schreiber (Amt 10) ergänzt, dass selbstverständlich alle anderen bekannten Nummern wählbar seien über die 1291, die in der Flatrate enthalten seien. Wenn man diese wähle, werde man zukünftig automatisch im 115- Center laden, sodass sich für den Koblenzer Bürger überhaupt kein Unterschied ergebe im Vergleich zum jetzigen Zustand.

Rm Diederichs-Seidel (Bündnis 90/Die Grünen) erwidert, dass, wenn man im 115- Center lande sich zwangsläufig die Gebühren von 7 Cent pro Anruf ergeben würden. Dies sei eine Verschlechterung.

SPD-Fraktionsvorsitzende Lipinski-Naumann (SPD) trägt vor, es sei nicht die heutige Aufgabe zu klären, welchen Tarifvertrag der Bürger mit der von ihm ausgewählten Telekommunikationsfirma abschließen. Wer gegen Gebühr eine Flatrate abschließen, tue dies aufgrund eines persönlichen Vorteils.

Man könne sich hier nicht über die Tarife der Telefonanbieter unterhalten. Außerdem nutzen viele Bürgerinnen und Bürger die Internetseite der Verwaltung, um selbst an die nötigen Informationen zu kommen. Alle anderen Bürger, die sich nicht mit diesem Medium auskennen würden, bräuchten Hilfe. Dies sei eine individuelle Entscheidung.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann ergänzt, dass es sich hierbei lediglich um eine Nebendiskussion handele.

Herr Schreiber (Amt 10) stellt klar, dass als er zuvor sagte, man lande im 115-Center, so habe er damit gemeint, man lande auf diesem Arbeitsplatz für die begehrte Auskunft. Folglich entstünden keine zusätzlichen Gebühren. Diese entstehe nur, wenn man unmittelbar die 115 wähle.

Rm Wiechmann (Bündnis 90/Die Grünen) meint, dass die Stadt folglich veröffentlichen müsse, dass wenn man nicht zahlen wolle man die 1291 anrufen solle. Hier erhalte man denselben Service ohne Aufschlag. Dann reduziere sich schnell die Debatte auf die 250.000€ für die neue Telefonanlage, durch die der Service keineswegs besser sei als zuvor.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann stellt fest, dass dies nicht zutreffe. Bei der bisherigen Nummer liege nicht der gleiche Service vor. Aufgrund des qualifizierten Personals erhalte man, wenn man die 115 anrufe mehr Qualität als bei den normalen Rufnummern.

Rm Henchel (BIZ) beantragt den Schluss der Rednerliste.

Oberbürgermeister Dr. Schulte-Wissermann stellt fest, der Antrag auf Schluss der Rednerliste sei gestellt.

Es erfolgt zunächst die Abstimmung über den Antrag zur Beendigung der Debatte. Der Stadtrat stimmt dem mehrheitlich zu.

