

Protokoll:	Verwaltungsausschuss des Gemeinderats der Landeshauptstadt Stuttgart	Niederschrifts-Nr	176
		TOP:	9
	Verhandlung	Drucksache:	332/2011
		GZ:	-

Sitzungstermin:	08.06.2011
Sitzungsart:	öffentlich
Vorsitz:	EBM Föll
Berichterstattung:	Herr Armbruster (HauptPersA)
Protokollführung:	Frau Faßnacht pö
Betreff:	Telefonzentrale / ServiceCenter Stuttgart

Beratungsunterlage ist die dieser Niederschrift angeheftete gemeinsame Vorlage des Referats Allgemeine Verwaltung und Krankenhäuser und des Referats Wirtschaft, Finanzen und Beteiligungen vom 03.06.2011, GRDRs 332/2011.

Der Vorsitzende informiert, der Zweckverband KDRS habe die ursprünglich ins Auge gefasste Lösung nicht umsetzen können. Somit habe die Verwaltung sich dazu gezwungen gesehen, einen neuen Weg zu finden, um einerseits das Thema "Beendigung des Vertrags mit der EnBW hinsichtlich der Telefonzentrale zum 31.12.2011" in einer neuen Organisationsstruktur aufzugreifen, andererseits aber auch das Konzept "D115" in eine stufenweise Umsetzung zu bringen. Beabsichtigt sei, keine reine Telefonzentrale im Sinne der Vermittlung von Gesprächen zu betreiben, sondern ein wesentlicher Teil standardisierter Dienstleistungen soll im ServiceCenter abschließend bearbeitet werden können. Die Fachämter sollen damit entlastet werden und es soll über die Rufnummer 115 ein einheitliches und für jeden Bürger zu erreichendes ServiceCenter geben, das einen hohen Qualitätsanspruch hat.

Weiter führt er im Sinne der Vorlage aus. Bei der Entscheidung stehe man unter Zeitdruck, weil zum 01.01.2012 die Erreichbarkeit der Landeshauptstadt Stuttgart gewährleistet werden muss. Das Projekt sei "nicht wenig ambitioniert" angesichts der zur Verfügung stehenden Zeit, weshalb die Verwaltung noch in dieser Woche die notwendigen Beschlüsse des Gemeinderats benötigt. Bekäme man die Entscheidung erst nach Pfingsten, so wäre die Verwaltung nicht mehr in der Lage,

das Konzept zum 01.01.2012 umzusetzen, sondern müsste dann zu einem späteren Zeitpunkt einsteigen und in der Zwischenzeit mit der EnBW verhandeln, ob und wenn ja wie sie die Erreichbarkeit sicherstellt. Hinzu käme das Problem, dass der Vermieter sich möglicherweise nicht auf einen späteren Zeitpunkt vertrösten lässt und man sich auf die Suche nach neuen geeigneten Räumlichkeiten begeben müsste.

Zum Ende seiner einleitenden Bemerkungen bittet EBM Föll darum, einen Fehler in der Beschlussantragsziffer 4, letzter Absatz, wie folgt zu korrigieren:

"Ab 2012

Laufende Betriebskosten von jährlich 977.000 €, davon Personalkosten 593.000 € und sonstige Betriebskosten 384.000 €."

StR Kanzleiter (SPD) hebt hervor, die Beschlussfassung über diese Vorlage sei ein gravierender Schritt, welcher eine andere Qualitätsstufe in der Verwaltungsorganisation mit sich bringt. Deshalb denkt er, es wäre nicht überflüssig oder willkürlich, wenn man sich im zuständigen Ausschuss damit beschäftigt - zumal sich auch der Reform- und Strukturausschuss nicht zuvor mit dem Thema befasst habe.

Diese inhaltliche Einschätzung bestätigt der Vorsitzende. Es handle sich um eine grundsätzlich neue Weichenstellung, die die Stadt vornimmt und eine grundsätzlich neue Qualität, die das Thema annimmt. Er bittet Herrn Armbruster, die wesentlichen Gesichtspunkte vorzutragen.

Die Ausführungen von Herrn Armbruster (HauptPersA) sind wiedergegeben im leicht überarbeiteten Wortlaut:

"Vielen Dank. Meine Damen und Herren, das Thema D115 ist, wie Herr Föll richtig gesagt hat, ein Deutschland-Online-Projekt, ein Verbundvorhaben. Der Grundgedanke ist der zu sagen, die Bürgerinnen und Bürger sollen nicht mehr wissen müssen, unter welcher Nummer welche Dienstleistung erhältlich ist, sondern in Anlehnung an diese Notrufnummern 110 und 112 sagen können: 'Ich habe ein Anliegen, ich muss nur eine Nummer kennen - die heißt 115 und es wird mir geholfen!' So ist der Grundgedanke.

Der Start des Projektes fing mit Pilotkommunen an, die bereits im Vorfeld Callcenter-Einrichtungen hatten. In Betrieb sind dort vor allem Städte wie Berlin, Köln und jetzt seit letztem Jahr Frankfurt. Aus diesem Verbundvorhaben werden diese Informationen auch verfügbar gemacht. Es ist eine sehr hohe Unterstützung in diesem Zusammenhang. Und vor allem: Aus den Erfahrungen der bisherigen ServiceCenter-Betreiber - und ich sage jetzt bewusst 'ServiceCenter-Betreiber' und nicht 'Callcenter' an der Stelle -, haben wir die Informationen über Bedarfe, über Größenordnungen und damit auch so etwas wie die Berechnungsgrundlage, wie wir sie hier zu Grunde gelegt haben.

Ein sehr fortgeschrittenes ServiceCenter ist die Stadt Köln. Wenn Sie also Bedarf haben an Informationen, die sind auch immer sehr aufgeschlossen, da sind auch einige Pilgerströme dort schon hingereist und haben sich informiert. Für uns

vergleichbar einigermaßen ist Frankfurt, die jetzt erweitern in Richtung Offenbach. Bei den Kölnern ist insofern interessant, auch aus dem Aspekt - wie Herr Föll schon gesagt hat, die eine Perspektive ist ja auch die regionale mögliche spätere Ausdehnung -: Köln beauskunftet auch gleichermaßen Bonn und Leverkusen.

Technisch ist das so gelöst, dass erkannt wird, von wo der Anruf gekommen ist bzw. das wird ja auch im Gespräch geklärt, an wen dieser Anruf adressiert ist, also an welche Stadt. Und entsprechend wird auf der Grundlage eines im Verbund bundesweit verfügbaren Informationssystem beauskunftet. Das heißt, das besteht genau genommen aus zwei Teilen: Aus einer Bundeswissensbasis, bundesweit verfügbaren, in der alle teilnehmenden Kommunen verpflichtet sind, dort ihre Inhalte reinzustellen. Das muss man wissen, um das Prinzip verstehen zu können.

Das heißt, zum einen ist eine erste Verpflichtung, die Top-100-Leistungen, die die Verwaltung zu beauskunftet hat, entsprechend einer bestimmten Struktur zu beschreiben. Diese Top-100-Leistungen decken über 90 % aller Anfragen ab. Das sind so Dinge, wie Personalausweis beantragen, Melderegisterauskunft usw. - bis hin zum Thema Ratten auf Platz 62. Und diese sind in einer einheitlichen Struktur zu hinterlegen, das ist Teil dieser Wissensbasis.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im ServiceCenter sind gehalten, keine Auskünfte zu geben ohne einen Blick auf diese Grundunterlagen zu werfen. Das hat schlicht den Hintergrund, dass immer sichergestellt ist, dass die aktuellen Informationen beauskunftet werden, dass sie rechtssicher sind und damit Änderungen immer rechtzeitig mitbekommen werden. Ergänzt werden diese Informationen um die lokalen Informationen. So wie Hamburg natürlich zum Thema Hafen zusätzliche Informationen hat, so haben wir das z. B. zusätzlich zum Thema Stäffele usw. Das sind lokale Erscheinungen und die müssen natürlich auch rein. Das ist auch nichts Neues, wir haben sie im Zusammenhang mit stuttgart.de auch schon lange Jahre im Einsatz. Dort sind ja auch die Informationen. Sie sind nur nicht Stand heute D115-konform von der Beauskunftung.

D115-konform heißt neben der Struktur auch, dass es verständlich sein muss und dass es knapp und kurz sein muss. Ein Vorteil eines solchen ServiceCenters ist auch, dass die Auskunftszeit in der Regel zum gleichen Thema qualitativ höher ist, also kürzer ist, und auch die Auskunft qualitativ höher ist, weil eben eine entsprechende Wissensbasis zur Verfügung steht.

Das Verbundsystem heißt aber auch - wenn heute in irgendeiner Stadt irgendein Großereignis stattfindet, eine Katastrophe stattfindet -, dass dann innerhalb des Verbundes eine andere Stadt die Beauskunftung übernehmen kann, weil auch den anderen diese Datenbasis zur Verfügung steht. Das ist ja der Vorteil des Ganzen auch. Dadurch, dass diese Top-100-Leistungen beschrieben sind, dazu kommen noch 25 Bundes- und 25 Landesleistungen, ist man in der Lage, auch weit über die städtischen und kommunalen Belange hinaus zu beauskunftet, weil die Bürgerinnen und Bürger bei ihren Anfragen häufig nicht unterscheiden können, ist das eine kommunale Aufgabe, ist das eine Landesaufgabe oder wer erbringt denn diese Leistung? Manchmal sind es ja auch gemischte Geschichten. Das ist eigentlich die wesentliche Basis.

Eine andere, die sind aufgeführt, die sogenannten "Service-Versprechen": Wenn man D115-Teilnehmer werden will im Verbund, kann man dies nicht einfach per Akklamation, sondern man muss gewisse Rahmenbedingungen erfüllen. Das heißt z. B. die Erreichbarkeit von 8 bis 18 Uhr von Montag bis Freitag. Auch hier ist das Ziel und der Gedanke, einfach zu merkende Erreichbarkeitszeiten, dass innerhalb von 30 Sekunden mindestens 75 % aller Anrufe angenommen werden können und dass mindestens 55 % aller Anfragen im Erstkontakt abschließend erledigt werden können.

Diese Hürde hat sich de facto als keine Hürde erwiesen. Köln liegt zwischenzeitlich in der abschließenden Beauskunftung der Erstanfragen zwischen 85 und 90 %. Das heißt, diese Anfragen kommen gar nicht mehr in die Verwaltung rein, sondern sie werden dort abschließend erledigt. Dazu gehören aber auch solche Dinge, wie z. B. Bestellung von Personenstandsurkunden, also diese einfachsten zu strukturierenden Vorgänge, dass man auch die zunehmend in so ein ServiceCenter übernehmen kann. Dies ist im Wesentlichen der Kern dieses D115-Vorhabens. Wenn Sie noch Fragen haben ..."

StR Kanzleiter hofft darauf, dass alles gut funktionieren wird und es bei den beteiligten Verwaltungsstellen tatsächlich zu einer spürbaren Entlastung führen wird. Ihn interessiert, welche Qualifikation die Beschäftigten des ServiceCenters haben bzw. wie diese erlangt wird. Angesichts der komplexen Aufgabenstellung müssten diese die grundsätzlichen Zusammenhänge innerhalb des Konzerns Stadt und darüber hinaus die weiteren Beteiligten kennen.

Er möchte wissen, mit wem die Beschäftigten ein Arbeitsverhältnis eingehen, da diese der Vorlage zufolge nicht nur aus der Stadtverwaltung kommen. Sofern sie andere Arbeitgeber haben, stellt er es sich schwierig vor, dies auf Dauer beizubehalten, da die Führungsstrukturen dann nicht mehr ganz klar sind. Auch diesbezüglich bittet er um nähere Informationen, zumal man Genehmigungen brauchen würde zur Arbeitnehmerüberlassung. Um Auskunft bittet er auch, weshalb der Betrieb am Ende auf die NetCom GmbH übertragen werden soll und z. B. nicht auf die Stadtwerke.

StRin Prof. Dr. Loos (CDU) begrüßt im Namen ihrer Fraktion die Aktivitäten zum Projekt D115. Ähnliche Vorhaben gebe es in der Zwischenzeit in fast jedem Industriebetrieb. Die EDV-Technik ermögliche es, dass Auskünfte standardisiert werden, was wiederum dazu führt, dass die Auskunft richtig und vollständig erteilt wird. Sie kritisiert die von Herrn Armbruster verwendete Formulierung "beauskunfteten" als schwer verständlich für die Bürgerinnen und Bürger und bittet darum, eine andere Formulierung zu benutzen. Die CDU-Fraktion freue sich, dass Stuttgart auch in diesem Falle mit seinen Verwaltungsleistungen bei den Vorreitern sein wird. Man sei überzeugt davon, dass die vorgeschlagene Lösung effizient und sparsam ist. Ob die geplante Personalausstattung wirklich ausreicht, zeige der Echtbetrieb. Die Vorlage sei ein Schritt zu einer bürgerfreundlichen Verwaltung.

StR Klingler (FDP) sieht mit dem Vorhaben "definitiv Verbesserungen für die Bürgerinnen und Bürger". D115 schaffe eine Verbesserung im Servicebereich, sofern das Ziel, 75 % der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen erreicht wird. Als ungewöhnlich erachtet seine Fraktion, dass das Personal des

ServiceCenter nicht ebenfalls der NetCom zugeordnet ist, damit "die Stadt dann auch von Risiken im Personal verschont ist". Bei der SWSG habe man in einem ähnlichen Fall entsprechend argumentiert. Wichtig ist ihm, dass man künftig den Konzern Stadt Stuttgart sieht. Insofern sei es widersprüchlich, dass man nun eine Firma aufbaut, die zukünftig in Callcenter-Strukturen weiter ausgebaut werden soll, die Personal- und Serviceleistung aber nicht komplett erbringen soll. In Bezug auf die von Herrn Armbruster erwähnten Beispiele in Köln und Frankfurt fragt er, wie dies dort organisatorisch und im Bereich des Personals gehandhabt wird.

StR Rockenbauch (SÖS/LINKE) begrüßt, dass es eine zentrale Auskunftsstelle geben soll. Für die Fraktionsgemeinschaft ist es wichtig, dass die räumliche Situation und die Qualität nicht einem typischen Callcenter entsprechen. Gleiches gelte insbesondere für die Arbeitnehmerüberlassung und die Arbeitsverträge. Hierzu bittet er um die Stellungnahme des Personalrats. Nicht akzeptabel sei es, wenn Synergieeffekte dazu führen, dass Stellen gestrichen werden. Dies halte man angesichts der vergangenen Sparrunden für nicht angemessen. Darüber hinaus bittet er, das Thema Wissensdatenbank und deren Aufbau näher zu erläutern.

Die Vorlage bereite dem Gesamtpersonalrat Schwierigkeiten was das Verfahren anlangt, aber auch was einige Inhalte betrifft, erklärt Herr Freitag (GPR). Seit zwei Tagen wisse man, dass es sie gibt. Im Grundsatz sehe man jedoch, dass, wenn die Entwicklung D115 in die Richtung läuft, wie sie in der Vorlage beschrieben wird, dies im Sinne des Bürgerservice eine deutliche Verbesserung sein könnte. Folglich sei man im Grundsatz auch nicht gegen diese Entwicklung.

Entscheidend für den Personalrat sei die Aussage, dass die Beschäftigten des ServiceCenters Beschäftigte der Stadt Stuttgart sein werden. Die in der Vorlage beschriebenen neu zu schaffenden Stellen entsprechend nicht der abschließenden Personalstärke des ServiceCenters, sondern ca. 20 weitere Stellen sollen aus der Stadtverwaltung dazukommen. "Dieser Entwicklung können wir nicht zustimmen, wenn es eine Art Outsourcing wird, dass diese 20 Stellen von der Stadt wegwandern in eine GmbH. Da muss die Stadt aus meiner Sicht in ihrer Eigenverantwortung auch das Personalrisiko tragen." Dazu bittet er die Verwaltung um Stellungnahme.

Zum Verfahren stellt er klar, anders als in der Vorlage genannt, habe der GPR nicht nur ein Anhörungsrecht. Vielmehr handle es sich eindeutig um eine Maßnahme der Arbeitsorganisation innerhalb der Stadt Stuttgart mit einer deutlichen Veränderung von Arbeitsanteilen und unterliege somit der Mitwirkung. Folglich sei ein Beteiligungsverfahren durchzuführen. Die Festlegung von Arbeitszeiten im ServiceCenter müsse mit dem Personalrat vereinbart werden, und zwar bevor Dinge beschlossen werden.

Die Vorlage enthalte auch eine Aussage zu den Arbeitsverträgen, wonach vornehmlich Teilzeitstellen geschaffen werden sollen. Damit habe der GPR die größte Mühe und verfüge bei der Stellenausschreibung über Mitbestimmungsmöglichkeiten. Man halte es für nicht akzeptabel, wenn die Stadt Stuttgart aus Arbeitgeberinteressen heraus Stellen atomisiert und zerstückelt, sodass Arbeitsplätze herauskommen, von denen keiner mehr leben kann.

Der von EBM Föll beschriebene Zeitdruck ließe sich seines Erachtens beheben,

wenn bestimmte Änderungen in der Vorlage vorgenommen bzw. bestimmte Vorfestlegungen offener formuliert werden. Sie betreffen speziell die Beschlussantragsziffer 2. Diese soll nach den Vorstellungen des GPR lauten:

2. Der Absicht, die Telefonzentrale ab 2012 kontinuierlich zu einem D115-fähigen ServiceCenter unter Berücksichtigung finanzieller **und personeller** Gesichtspunkte auszubauen, wird zugestimmt. **Eine weitere Zusammenfassung von Personalkapazitäten aus den Ämtern und Eigenbetrieben (ausgenommen Klinikum) für telefonische Auskünfte und Beratung eingesetzten Personalkapazitäten im künftigen ServiceCenter ist grundsätzlich vorgesehen und wird nach jeweiliger Aufgabenkritik und Schnittstellendefinition vorgenommen.**

Des Weiteren soll eine Formulierung im Beschlussantrag vorhanden sein, wonach **"die Beschäftigten des ServiceCenter Angestellte der Stadt Stuttgart sind."**

Überrascht von der Kritik des GPR zeigt sich EBM Föll. Er hätte erwartet, dass die Stadtverwaltung dafür gelobt wird, dass sie eine Dienstleistung, die bislang "out-gesourct" ist, in die Stadtverwaltung zurückholt. Grundsätzlich heiße es in Ziffer 3 der Vorlage bereits, dass die Beschäftigten Beschäftigte der Stadt Stuttgart sind. Ansonsten bräuchte man auch keine Stellen für sie schaffen. Überfragt sei er momentan in der Frage, "in welchen Nummernkreis des Stellenplans wir diese Stellen anlegen werden", doch werde man in dieser Frage sicher eine Lösung finden, die auch dem GPR genehm ist. Rechtzeitig zu den Stellenplanberatungen werde man eine konkrete Lösung vorschlagen.

Zu den Gründen, weshalb man sich dafür entschieden hat, die Mitarbeiter bei der Stadt Stuttgart zu beschäftigen und die NetCom als Plattform zu nutzen, die das ServiceCenter betreibt führt er zwei Gründe an: Zum einen wolle man Einfluss auf die Auswahl der Beschäftigten haben - nicht zuletzt um die notwendige Qualität sicherzustellen -, zum anderen habe es umsatzsteuerliche Gründe, weil die LHS im anderen Fall auf die Dienstleistung komplett einschließlich der Personalkosten Umsatzsteuer zu zahlen hätte, welche nicht als Vorsteuer abzugsfähig ist. Innerhalb des Konzerns entstünde aus einer solchen finanziellen Belastung kein Mehrwert. Hinzu komme, dass man beim D115-Konzept offen ist für weitere Akteure (Beteiligungsunternehmen der Stadt, ggf. auch weitere Kommunen). Insofern sei es folgerichtig zu sagen "Wer an dem D115-Projekt teilnimmt, der bringt auch jeweils das Personal ein." Das Konzept müsse man im Hinblick darauf sehen, wie es in seiner Endstufe sein wird. Hinsichtlich der Arbeitnehmerüberlassung brauche man noch eine Genehmigung, was jedoch rechtlich für unproblematisch gehalten werde.

Warum das ServiceCenter nicht bei den Stadtwerken ist, liege ebenfalls an zwei Gründen: a) habe man noch kein Stadtwerk. Ausgerechnet damit als Hauptgeschäftsfeld zu starten, hielte er für absurd. b) gehören Telekommunikations-/informations-Serviceleistungen nicht zum Kerngeschäft eines Stadtwerks. Somit sehe die Verwaltung die Notwendigkeit nicht, wolle aber auch nicht ausschließen, irgendwann einmal die NetCom in ein Stadtwerk einzugliedern. Dies alles finde unter dem Dach der SVV statt, sodass Gestaltungsmöglichkeiten vorhanden sind.

Mit der Abstimmung beschließe der Gemeinderat im Grundsatz, dass Serviceleistungen wie telefonische Auskünfte und Beratung von städtischen Ämtern und Eigenbetrieben in der kommenden Zeit sukzessive in das ServiceCenter verlagert werden sollen. Die Vorlage zeige auch, welche Ämter und Eigenbetriebe davon wie stark betroffen sind (Top-100-Serviceleistungen). Die Verwaltung habe sich dafür entschieden, nicht vor Beginn festzulegen, welche Personalkapazitäten dafür übertragen werden, sondern dies soll sukzessive dann getan werden, wenn das ServiceCenter erste konkrete Auswertungen vorlegen kann, welche Leistungen tatsächlich erbracht werden.

Man sei sich bewusst, dass verwaltungsintern noch Diskussionen anstehen, und dies auch der Beteiligung des GPR bedarf. Außerdem bedarf es noch Beschlüsse durch den Gemeinderat. Wenn die Bereitschaft dazu grundsätzlich jedoch nicht besteht, so müsse man sich anders aufstellen, z. B. auch was die Räumlichkeiten angeht. Die Voraussetzungen an die Räumlichkeiten für ein solches ServiceCenter seien nicht ganz simpel. Es braucht eine technische Infrastruktur, die einen gewissen Investitionsaufwand bedingt und die nicht ohne weiteres verlagerbar ist. Darüber hinaus spielen Lärmschutz- und Klimathemen eine Rolle. Folglich beschließe der Gemeinderat den Grundsatz was den Übergang anbelangt, nicht aber den Einzelfall.

Insofern könne er dem Vorschlag von Herrn Freitag folgen und dessen Formulierungen aufnehmen, wenn man diese dahingehend ändert, dass der Satz lautet: **"Einer weiteren Zusammenfassung von Personalkapazitäten aus den Ämtern und Eigenbetrieben im künftigen ServiceCenter wird grundsätzlich zugestimmt und wird nach jeweiliger Aufgabenkritik und Schnittstellendefinition vorgenommen."**

Die Verwaltung brauche für die Diskussion, die im nächsten Jahr zu führen ist, "eine Rückendeckung im Sinne einer kraftvollen Absichtserklärung durch den Gemeinderat." Sonst werde es ein Kampf innerhalb der Stadtverwaltung, bei dem man leicht in die Rolle des Don Quichotte geraten könnte.

Die Ergänzung im ersten Satz der Ziffer 2, auch die personellen Gesichtspunkte zu nennen, könne man gerne aufnehmen. Selbstverständlich werde man in der konkreten Umsetzung den GPR weiter einbeziehen, gerade wenn es um Ausschreibungs- und um Teilzeithemen geht. Der GPR sei darüber hinaus in der Projektlenkung und in der Projektgruppe konkret beteiligt gewesen, weshalb es kein völlig neues Thema für den GPR ist. Einräumen müsse er jedoch, dass die Vorlage relativ spät gekommen sei, weshalb er dankbar dafür ist, dass der GPR konstruktiv mit dem Thema umgeht.

Ob später innerhalb des Konzerns weitere Teile von Beteiligungsunternehmen integriert werden (SSB-Beschwerdemanagement, Stuttgart Marketing, SWSG), müsse noch geprüft werden. Bei einem solchen Projekt würde man nach seiner Überzeugung jedoch Schiffbruch erleiden, würde gleich in der Maximalaufstellung gestartet werden. Es sei ein dynamischer Prozess, bei dem in den nächsten Jahren sorgfältig zu diskutieren ist. Das ServiceCenter müsse die Qualitätsansprüche, die die Beteiligungsunternehmen bezüglich der Dienstleistungen an dieses stellt, erfüllen können. Somit bedarf es in jedem Einzelfall einer sorgfältigen Vorbereitung.

Zum Wissensmanagement berichtet Herr Armbruster, als Grundlage werde die Datenbasis verwendet, wie sie in Verbindung mit stuttgart.de, den Bürgerkiosken und den Mobilbereichen aufgebaut wurde. Diese Datenbasis sei über Jahre gewachsen, sie sei sehr umfangreich und werde laufend optimiert. Zusätzlich ergänzt werde sie aus den Wissensbestandteilen von "Service BW" des Landes Baden-Württemberg. Hinzu komme eine Quelle "Bund". Seit Jahren gebe es die Struktur, dass die Fachämter dezentral über sogenannte Editorinnen und Editoren Informationen über ein sog. Content-Managementsystem pflegen und aktuell halten. Beabsichtigt sei, in Form eines Rundschreibens nochmals klar darauf hinzuweisen, dass diese Informationen immer aktuell bereitgestellt werden. Dies sei die Verpflichtung auch gegenüber der NetCom, die eine verlässliche und möglichst vollständige und korrekte Wissensbasis braucht.

Bei der Anwendung der Wissensbasis gebe es die Möglichkeit, durch die ServiceCenter zu kennzeichnen, ob eine Antwort aus dieser Wissensbasis ein "guter Treffer" war bzw. hinreichend für die Auskunft geeignet war, oder ob es Fehler gab. Die Antwort werde bewertet und die Auskünfte mit hoher Trefferzahl und hoher Bewertung nach oben gestellt. Es sei ein lernendes System. Fragen, die immer wieder gestellt werden und sich als Defizit erweisen, werden zurückgespielt an die Quelle, z. B. stuttgart.de, sodass sich auch dort die Informationsbasis ständig verbessert.

Zum Thema Personalausstattung teilt er mit, man habe sich orientiert am ServiceCenter Frankfurt, welches als "Vorzeige-ServiceCenter" gilt und die Firma, die an der Gestaltung dort beteiligt war, in Kooperation mit der SSB mitbeauftragt. Damit wolle man sicherstellen, das ServiceCenter mitarbeiterfreundlich nach neuesten Erkenntnissen auszugestalten. "Es soll nicht ein Callcenter sein, sondern wirklich ein ServiceCenter. Dazu gehören auch Klima usw."

ServiceCenter haben insgesamt einen hohen Teilzeitcharakter. Dieses sei von vielen durchaus gewünscht, weil dadurch individuelle Arbeitszeiten geboten werden können bei einer Bezahlung, die nicht den Niedrigtarifen entspricht. Aus anderen Service-Centern wisse man, dass dies insbesondere für Frauen interessant ist, weil sie die Möglichkeit erhalten, zu Zeiten zu arbeiten, die ihrer persönlichen Lebensplanung entgegenkommt. Er betrachte dies eher als Vorteil denn als Nachteil.

EBM Föll trägt an Herrn Freitag gewandt nach, "weitere Personalkapazitäten, die übertragen werden ans ServiceCenter, auch diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bleiben Mitarbeiter der Stadt Stuttgart. Natürlich ist die Geschäftsführung der NetCom und der Leiter des ServiceCenters fachlich weisungsbefugt, aber die ganzen arbeitsrechtlichen, disziplinarischen Themen bleiben bei der Landeshauptstadt Stuttgart bezüglich der Beschäftigten, die dort eingesetzt werden."

Die Frage, ob der Gemeinderat wirklich hinter dem ServiceCenter und den damit verbundenen noch zu klärenden organisatorischen Regelungen steht, kann StR Kanzleiter erst nach weiterer breiter Diskussion beantworten. Die Frage als solche könne man mit Ja beantworten, wenn die Qualität dem Bürger gegenüber in Erscheinung tritt und es gelingt, die Schnittstellen zu den Organisationseinheiten der

Ämter und beteiligten Unternehmen befriedigend zu lösen. Wichtig sei, dass es keine Reibungsverluste gibt und dafür brauche es eine gute Zusammenarbeit. Er hofft, dass dies der Landeshauptstadt Stuttgart gelingt. Angesichts der beispielhaft genannten Städte nehme Stuttgart ohnehin nicht die Spitze der Bewegung ein.

Der gewählten, untypischen Organisationskonstruktion gegenüber habe er zwar einen gewissen Abstand, doch müsse man die Entwicklung abwarten. Das Kriterium, Mehrwertsteuer zu sparen, kann seines Erachtens nicht das entscheidende Kriterium sein. Viel wichtiger sei, dass die Voraussetzungen für ein Funktionieren gegeben sind.

EBM Föll erachtet diesen Punkt für nicht problematisch, weil alles innerhalb des Konzerns der Landeshauptstadt Stuttgart stattfindet und es keine Arbeitnehmerüberlassung bei einem fremden Dritten ist. Der Gesetzgeber hatte dabei nicht die Frage innerhalb eines Konzerns im Blick, sondern die Frage der Arbeitnehmerüberlassung gegenüber fremden Dritten restriktiv zu regeln.

StR Prof. Dr. Dr. Lübbe (FDP) befürchtet, dass angesichts der späteren Ausweitung auf weitere Bereiche "ein Wust von Personal besteht, aus dem man nie wieder herauskommt." Er möchte wissen, weshalb nicht von Anfang an ein nicht städtischer Arbeitgeber gewählt wird, dem sich die später dazukommenden Betriebe unterwerfen müssen.

Wenn andere Kommunen außerhalb der "Großfamilie Stadt Stuttgart" hinzukommen, so gebe es zwei Möglichkeiten, erklärt EBM Föll: Entweder dass sie es so machen wie die Landeshauptstadt, indem sie das Personal bei sich beschäftigen und dann überlassen, oder dass die NetCom in deren Auftrag das Personal direkt anstellt und die Kommunen das entsprechende Risiko dafür übernehmen. Dies stehe jedoch weder in Stufe 1 noch in der danach unmittelbar folgenden Stufe an, sondern sei die Option in einer Endstufe.

Da man zwangsläufig - wenn die Landeshauptstadt aus ihren Ämtern und Eigenbetrieben weitere Personalkapazitäten überträgt - eine Arbeitnehmerüberlassung machen muss, habe man diesen Weg gewählt. Schließlich handle es sich um vorhandene Stellen, sodass man eine einheitliche Regelung haben möchte. Darüber hinaus sei die Frage der Umsatzsteuerpflicht nicht ganz unbedeutend. Es gehe um einen sechsstelligen Betrag.

StR Klingler regt an, den § 7 Abs. 3 des Gesellschaftervertrags abzuändern, weil die Geschäftsführer demnach nur auf 5 Jahre bestellt werden. Ihm ist wichtig, dass eine gute Geschäftsführung auch darüber hinaus beschäftigt werden kann. Zu § 11 Ziff. 7 fragt er, weshalb Regelungen aus dem Aktiengesetz bei einer GmbH greifen.

Der Vorsitzende antwortet im Hinblick auf § 7 Abs. 3, eine Neubestellung oder Wiederbestellung werde damit nicht ausgeschlossen, sondern sei selbstverständlich möglich. Es handle sich um eine Standardformulierung, die in jedem Gesellschaftsvertrag eines städtischen Beteiligungsunternehmens zu finden ist. Der Hinweis auf das Aktiengesetz in § 11, Ziff. 7 erfolge, um die Unternehmensverträge zu definieren. Auch dies sei Standard. Die NetCom unterliege nicht dem Aktienrecht, doch nehme man Bezug auf gesetzliche Regelungen, um nicht eine völlig

eigenständige Definition im Gesellschaftsvertrag machen zu müssen.

Abschließend stellt er fest:

Der Verwaltungsausschuss stimmt der GRDRs 332/2011 mit folgenden Modifizierungen der Beschlussantragsziffern der Beschlussantragsziffern 2 und 4 einmütig zu (Ergänzungen/Änderungen sind fett dargestellt):

2. Der Absicht, die Telefonzentrale ab 2012 kontinuierlich zu einem D115-fähigen Service-Center unter Berücksichtigung finanzieller **und personeller** Gesichtspunkte auszubauen, wird zugestimmt.

Einer weiteren Zusammenfassung von Personalkapazitäten aus den Ämtern und Eigenbetrieben (ausgenommen das Klinikum) im künftigen ServiceCenter wird grundsätzlich zugestimmt und nach jeweiliger Aufgabenkritik und Schnittstellendefinition vorgenommen.

4. letzter Absatz (Ab 2012)

Laufende Betriebskosten von jährlich **977.000 €** (davon Personalkosten **593.000 €** und sonstige Betriebskosten 384.000 €).

zum Seitenanfang