

| | |
|--|-------------------------|
| <u>öffentlich</u> | BESCHLUSSVORLAGE |
| Verantwortlich: Fachdienst Ordnung und Einwohnerservice | |

| | | |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|
| Geschäftszeichen 1-30/PP | Datum 11.12.2025 | BV/2025/118 |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|

| Beratungsfolge | Zuständigkeit | Termine |
|----------------------------|---------------|------------|
| Haupt- und Finanzausschuss | Vorberatung | 16.02.2026 |
| Rat der Stadt Wedel | Entscheidung | 26.02.2026 |

**Haushaltssicherungsmaßnahme M 03 -
Kündigung des Kooperationsvertrages zur Abwicklung der
Telefonzentrale der Stadt Wedel durch das Service-Center des Kreises
Pinneberg vom 01.02.2023**

Beschlussvorschlag:

Der Rat beschließt den Kooperationsvertrag zur Abwicklung der Telefonzentrale der Stadt Wedel durch das Service-Center des Kreises Pinneberg vom 01.02.2023 zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

Ziele

Darstellung des Sachverhaltes

Im Februar 2023 schloss die Stadt Wedel den öffentlich-rechtlichen Kooperationsvertrag mit dem Kreis Pinneberg über die Verwaltungsgemeinschaft zur Abwicklung der Telefonie der Telefonzentrale der Stadt Wedel durch den Service-Center des Kreises Pinneberg.

Die Kooperation war zum damaligen Zeitpunkt und unter den damaligen organisatorischen Rahmenbedingungen notwendig zur Senkung der Kosten der Telefonzentrale. Infolge der Kooperation konnte in der Organisationseinheit 3-104 der Stellenbedarf um 0,5 Stellen gesenkt werden. Gleichzeitig konnten die Service-Zeiten an der Telefonzentrale deutlich ausgebaut und Personalausfälle fast vollständig kompensiert werden.

Seit Oktober 2025 ist die Rathausinformation, die auch für die Telefonzentrale zuständig war, organisatorisch dem Fachdienst Ordnung und Einwohnerservice zugeordnet worden. Diese Organisationsveränderung ergab sich unter anderem aus der Umsetzung der Empfehlungen der PD Berater der öffentlichen Hand im Januar 2024. Durch den Zusammenschluss mit dem Sachgebiet Einwohnerservice ergeben sich nun Möglichkeiten, die Abwicklung der Telefonie wieder mit eigenem Personal vorzunehmen ohne den Personalbedarf auszuweiten. Durch den Zusammenschluss von Einwohnerservice, Rathausinformation und Telefonzentrale können eingehende Anrufe mit vorhandenem Personal auf mehreren verschiedenen Stellen entgegengenommen werden. Auch haben bereits umgesetzte Digitalisierungsmaßnahmen und der Einsatz der Online-Terminbuchung zu effizienteren Strukturen und zu inzwischen verfügbaren Personalkapazitäten zur Abwicklung der Telefonzentrale im Team des Einwohnerservice geführt. Die Kooperation mit dem Kreis Pinneberg wird daher nicht mehr benötigt.

Der Kreis Pinneberg rechnet die Aufwendungen zum Betrieb der Telefonzentrale quartalsweise nach Aufwand ab. Die Höhe des Erstattungsbeitrags richtet sich nach der korrespondierenden Vereinbarung des Kreises Pinneberg mit dem Land Schleswig-Holstein zur Finanzierung der 115-Behördenummer und beträgt seit Vertragsabschluss unverändert 1,61 €/ Produktivminute. Im Haushaltsjahr 2025 wurden daher rund 49.000,00 € an den Kreis Pinneberg für die Abwicklung der Telefonie erstattet.

Die Beendigung der Kooperation ist aufgrund bestehender Kündigungsfristen frühestens zum 01.01.2027 möglich. Im Haushaltsjahr 2026 fallen daher die Aufwendungen in Höhe von voraussichtlich und durchschnittlich 12.000,00 € pro Quartal weiterhin an. Ab 2027 würde die Beendigung der Kooperation dazu führen, dass Kostenerstattungen an den Kreis Pinneberg entfallen und infolgedessen Steuerungsleistungen in Höhe von rund 50.000,00 € reduziert werden können, da die Telefonie mit bereits vorhandenem Personal abgedeckt wird.

Begründung der Verwaltungsempfehlung

Durch die Abwicklung der Telefonzentrale mit eigenem Personal kann der städtische Haushalt jährlich um ca. 50.000,- € entlastet werden. Aufgrund der Abhängigkeit der Zahlungsverpflichtung von der Zahl des tatsächlichen Anrufaufkommens kann nicht exakt vorhergesagt werden, wie groß die Einsparung tatsächlich ausfällt. Als Referenz dient jedoch die Höhe der bisherigen Zahlungen im Vorjahr, da mit einem ähnlichen Anrufaufkommen zu rechnen ist.

Die Aufgaben können vollumfänglich durch das bereits vorhandene Personal wahrgenommen werden. Zusätzliches Personal oder ein zusätzliches Stundenkontingent werden nicht benötigt. Die kurzen Dienstwege und die direkte Vernetzung der Kolleginnen und Kollegen mit den verschiedenen Fachdiensten des Rathauses bieten neben der monetären Ersparnis weitere Vorteile. Informationsflüsse werden durch den direkten Kontakt beschleunigt und führen zu einer höheren Qualität der Auskünfte an Bürgerinnen und Bürger. Der Bürgerservice der Stadt Wedel soll so weiter verbessert werden. Die telefonische Erreichbarkeit kann insbesondere in den Nachmittagsstunden ab 16:00 Uhr sogar ausgebaut werden.

Die Übernahme der Telefonzentrale ist mit der vorhandenen Technik des Rathauses bereits möglich. Lediglich Einstellungen auf der vorhandenen Anlage sind durch den IT-Dienstleister vorzunehmen.

Darstellung von Alternativen und deren Konsequenzen mit finanziellen Auswirkungen

Eine Alternative wäre es derzeit, den bestehenden Vertrag nicht zu kündigen. Dies hätte zur Folge, dass der Stadt weiterhin jährlich Kosten von ca. 50.000,- € für den Bürgerservice des Kreises entstünden.

Finanzielle Auswirkungen

Der Beschluss hat finanzielle Auswirkungen:

ja nein

Mittel sind im Haushalt bereits veranschlagt

ja teilweise nein

Es liegt eine Ausweitung oder Neuaufnahme von freiwilligen Leistungen vor:

ja nein

Die Maßnahme / Aufgabe ist

vollständig gegenfinanziert (durch Dritte)
 teilweise gegenfinanziert (durch Dritte)
 nicht gegenfinanziert, städt. Mittel erforderlich

Aufgrund des Ratsbeschlusses vom 21.02.2019 zum Handlungsfeld 8 (Finanzielle Handlungsfähigkeit) sind folgende Kompensationen für die Leistungserweiterung vorgesehen:

(entfällt, da keine Leistungserweiterung)

| Ergebnisplan | | | | | | |
|--|----------|----------|------|----------------|----------------|----------------|
| Erträge / Aufwendungen | 2025 alt | 2025 neu | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 ff. |
| in EURO | | | | | | |
| *Anzugeben bei Erträgen, ob Zuschüsse / Zuweisungen, Transfererträge, Kostenerstattungen/Leistungsentgelte oder sonstige Erträge Anzugeben bei Aufwendungen, ob Personalkosten, Sozialtransferaufwand, Sachaufwand, Zuschüsse, Zuweisungen oder sonstige Aufwendungen | | | | | | |
| Erträge* | | | | | | |
| Aufwendungen* | | | | | -50.000 | -50.000 |
| Saldo (E-A) | | | | -50.000 | -50.000 | -50.000 |

| Investition | 2025 alt | 2025 neu | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 ff. |
|------------------------|----------|----------|------|------|------|----------|
| | in EURO | | | | | |
| Investive Einzahlungen | | | | | | |
| Investive Auszahlungen | | | | | | |
| Saldo (E-A) | | | | | | |

Anlage/n

Keine