



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerbeteiligung, Sport und Stärkung des Ehrenamts
Az:
Datum: 30.06.2026

2026/189

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Haupt- und Finanzausschuss	16.07.2026	
Rat der Stadt	16.07.2026	

Betreff

Interkommunale Zusammenarbeit mit der Stadt Waltrop zur Übernahme von Telefondienstleistungen durch das Service Center der Stadt Castrop-Rauxel ab dem Jahr 2027

Finanzielle Auswirkungen

- ☐ keine haushaltsmäßige Berührung
- ☒ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Die Verwaltung wird beauftragt, die interkommunale Zusammenarbeit mit der Stadt Waltrop zur Übernahme der Telefondienstleistungen durch das Service Center der Stadt Castrop-Rauxel ab dem 01.01.2027 auf Grundlage einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung umzusetzen und die hierfür erforderlichen vertraglichen Regelungen abzuschließen.

K r a v a n j a
Bürgermeister

Sachverhalt

Mit Einführung des Service Centers wurde die telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung Castrop-Rauxel neu aufgestellt. Im November 2024 wurde die Telefonzentrale der Stadtverwaltung in das Service Center integriert. Seit Januar 2025 übernimmt das Service Center die telefonischen Anliegen des Bürgerbüros, sodass Bürgerinnen und Bürger über das Service Center auch Termine vereinbaren können sowie Auskünfte/Beratung zu Themen des Bürgerbüro erhalten.

Die Stadt Waltrop beabsichtigt, ihre Telefondienstleistungen künftig vollständig durch das Service Center der Stadt Castrop-Rauxel erbringen zu lassen. Zweck dieser interkommunalen Zusammenarbeit ist eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und die Optimierung der Servicequalität. Die telefonischen Auskünfte sollen die Stadt Waltrop in der Aufgabenerledigung entlasten, indem Auskünfte und Verfahrenshinweise an die Bürger*innen den Prozess der Leistungserbringung verbessern und beschleunigen und die Entlastung der Fachdienste von Anrufen zu einer effizienteren und wirtschaftlicheren Aufgabenerledigung führt. Gleichzeitig wird durch Rückrufgarantien die Bürger*innenzufriedenheit erhöht. Für die Stadt Castrop-Rauxel bietet die Aufgabenübernahme eine optimale Ausnutzung der bereits vorhandenen technischen und räumlichen Einrichtungen.

Die operative Übernahme ist zum 01.01.2027 vorgesehen.

Die Zusammenarbeit soll im Rahmen einer interkommunalen Zusammenarbeit auf Grundlage einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung erfolgen. Darin werden insbesondere die zu erbringenden Leistungen, Qualitätsstandards, datenschutzrechtlichen Anforderungen, Haftungsregelungen, Berichtspflichten sowie die finanziellen Rahmenbedingungen festgelegt.

Zur Ermittlung des erforderlichen Personalbedarfs wurde das Anrufaufkommen der Stadt Waltrop statistisch ausgewertet. Auf Grundlage der Ergebnisse wurde der zusätzliche Bedarf für das Service Center der Stadt Castrop-Rauxel ermittelt. Die hieraus entstehenden Kosten werden von der Stadt Waltrop vollständig refinanziert. Die Einzelheiten der Kostenerstattung sowie die weiteren Modalitäten der Zusammenarbeit werden in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung geregelt.

Beteiligte Bereiche	Bereich 20	Bereich 10
Kurzzeichen		

Anlage 1 - Finanzielle Auswirkungen –

I. Mittelbedarf:

davon

Ergebnisplan

Aufwendungen:	75.000 €
- Erträge von Dritten:	75.000 €
= Städtischer Eigenanteil:	0,00 €

davon

Finanzplan

Auszahlungen:	75.000 €
- Einzahlungen von Dritten:	75.000 €
= Städtischer Finanzierungsanteil:	0,00 €

Die benötigten Haushaltsmittel stehen zur Verfügung:

- JA ☒ Kontierung(Sachkonto/Kostenträger/Kostenstelle): Die Mittel sind im Budget 11.23 Bürgerservice bereits zum Nachtragshaushalt 2026 mit eingeplant worden.
- NEIN ☐ Siehe Erläuterungen / Angabe von Deckungsvorschlägen

Erläuterungen / Angabe von Deckungsvorschlägen:

Bei den genannten Beträgen handelt es sich um Nettobeträge.

Bei Maßnahmen des Finanzplanes:

- ☐ Die Maßnahme ist in der vom Rat beschlossenen Dringlichkeitsliste enthalten.
- ☐ Die Maßnahme ist in die vom Rat beschlossene Dringlichkeitsliste zusätzlich aufzunehmen bzw. eine Erweiterung der Maßnahme ist vorzunehmen.
- ☐ Die Maßnahme ist in die vom Rat zu beschließende Dringlichkeitsliste aufzunehmen.

II. Auswirkungen auf die mittelfristige Haushaltsplanung:

Ergebnisplan	2026	2027	2028	2029	insgesamt
Personalaufwendungen	€	54.430 €	54.430 €	54.430 €	€
Sachaufwendungen	€	20.570 €	20.570 €	20.570 €	€
Zinsaufwendungen	€	€	€	€	€
Aufwendungen für Abschreib.	€	€	€	€	€
Zusätzliche Erträge	€	75.000 €	75.000 €	75.000 €	€
Mindererträge	€	€	€	€	€
Summe	€	€	€	€	€

Die Finanzierung ist innerhalb der mittelfristigen Haushaltsplanung für die Produktgruppe

- ☒ gesichert ☐ nicht gesichert

III. Es wurde geprüft, dass es sich um eine Maßnahme handelt, die unter Berücksichtigung der Vorgaben des § 82 GO NRW notwendig und unabweisbar ist.



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister