

Entwurf vom 19.6.2014

**Öffentlich-rechtlicher Vertrag
über
eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GkZ**

zwischen den Städten

Barmstedt, vertreten durch die Bürgermeisterin
Elmshorn, vertreten durch den Bürgermeister
Pinneberg, vertreten durch die Bürgermeisterin
Schenefeld, vertreten durch die Bürgermeisterin
Tornesch, vertreten durch den Bürgermeister
Uetersen, vertreten durch die Bürgermeisterin
Wedel, vertreten durch den Bürgermeister

den amtsfreien Gemeinden

Halstenbek, vertreten durch die Bürgermeisterin
Rellingen, vertreten durch die Bürgermeisterin

den Ämtern

Pinnau, vertreten durch den Amtsvorsteher
Elmshorn-Land, vertreten durch den Amtsvorsteher
Haseldorf, vertreten durch den Amtsvorsteher
Hörnerkirchen, vertreten durch den Amtsvorsteher
Moorrege, vertreten durch den Amtsvorsteher
Rantzau, vertreten durch den Amtsvorsteher

und dem Kreis Pinneberg
vertreten durch den Landrat

zur Bereitstellung der
Service-Center-Dienstleistungen der einheitlichen Behördenrufnummer 115
durch das Servicecenter des Kreises Pinneberg.

Zwischen den Verbundpartnern

- nachstehend „Verbundpartner“ genannt -

und dem Kreis Pinneberg, vertreten durch Landrat Oliver Stolz, Kurt-Wagener-Straße 11,
25337 Elmshorn

wird gemäß § 19 a des Gesetzes über die kommunale Zusammenarbeit (GkZ) i.d.F. v.
28.02.2003, GVOBl. S. 122, zuletzt geändert m. Ges. v. 22.02.2013, GVOBl. S. 72, folgender öffentlich-rechtlicher Vertrag über die Erbringung der Service-Center-Dienstleistungen im Rahmen des Projektverbundes D115 geschlossen:

Präambel

Der Kreis Pinneberg und kreisangehörige Kommunen beteiligen sich als Teilnehmer an der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von Zuständigkeiten ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung angeboten. Die D115 steht für eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung öffentlicher Verwaltung auf die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft zu erzielen. Dezentrale Serviceeinheiten von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft Informationen schnell und in qualifizierter Weise abrufen können. Durch den Aufbau von D115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden.

Die Teilnahme erfolgte bereits seit dem 01. Dezember 2011 auf der Basis eines zwischen den Verbundpartnern und dem Kreis Pinneberg geschlossenen Vorgängervertrages in einer Pilotphase, die noch bis zum Ende November 2014 läuft. Nach den guten Erfahrungen in der Pilotphase ist mit diesem Vertrag beabsichtigt, die Teilnahme auf Dauer fortzusetzen.

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Vertragsgegenstand ist die Übernahme der in der Charta D115 für den D 115-Regelbetrieb definierten Dienstleistungen sowie die Wahrnehmung der in den § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben.
2. Dieser Vertrag ersetzt den Vorgängervertrag aus dem Jahre 2011 und setzt dessen Regelungen wie nachfolgend beschrieben fort.
3. Die Abwicklung der im Service-Center des Kreises Pinneberg unter der Telefonnummer 115 für den Verbundpartner eingehenden Anrufe erfolgt unter Einhaltung der nachfolgend definierten Serviceversprechen:
 - a) Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr
 - b) mindestens 65 Prozent der Anrufe werden fallabschließend beauskunftet.
 - c) eine Erreichbarkeit von mindestens 90 Prozent der Anrufe wird gewährleistet.
 - d) mindestens 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen.

§ 2 Aufgaben des Kreises Pinneberg

1. Der Kreis Pinneberg stellt sicher, dass das Servicecenter von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 bis 18.00 Uhr telefonisch erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine Bandansage. Der Kreis Pinneberg strebt an, während dieser Zeiten alle Anrufe der für die Verbundpartner unter der Telefonnummer 115 eingehenden Anrufe anzunehmen. Hierbei wird berück-

sichtigt, dass den realen Bedingungen eines Service-Center-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrüche können nicht beeinflusst werden.

Es wird ein Servicelevel von 75/30 im Monatsdurchschnitt vereinbart. Dies bedeutet, dass mindestens 75 Prozent der Anrufe im Monatsdurchschnitt in 30 Sekunden entgegen genommen werden.

2. Der Kreis Pinneberg verpflichtet sich auf Basis eines Wissensmanagementsystems, das inhaltlich auf dem Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein basiert, folgende Aufgaben im Servicecenter zu übernehmen:
 - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zu den TOP 100 Dienstleistungen.
 - Falls ein Anliegen über die Anforderungen des TOP 100-Dienstleistungskatalog hinausgeht und/oder durch das Servicecenter nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen an den Verbundpartner mit Einverständnis des Anrufers digital weiterzuleiten.
 - Vermittlung von Anrufen an den Verbundpartner, wenn eine Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist.
3. Die Begrüßung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen wie folgt: Herzlich Willkommen bei D115, Sie haben das Servicecenter im Kreis Pinneberg erreicht.
4. Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummer 110 und 112 erfolgt wie folgt: Sollte der Mitarbeiter während der Qualifizierung des Anliegens feststellen, dass es sich um einen Notfall handelt, so wird die Notfallmeldung entweder an die Leitstelle der polizeilichen oder nicht polizeilichen Gefahrenabwehr weitervermittelt oder die entsprechende Notrufnummer dem Anrufer benannt.

Um eine schnelle und zielgerichtete Weiterleitung von Notfallmeldungen zu realisieren, findet eine enge Absprache zwischen dem Servicecenter und den Leitstellen statt.
5. Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.
6. Der Kreis Pinneberg verpflichtet sich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig zu schulen, damit eine Beauskunftung in angemessener Qualität erfolgen kann.

§ 3

Aufgaben des Verbundpartners

1. Der Verbundpartner erteilt dem Zentralprojekt 115 den Auftrag, die für ihn eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das Servicecenter des Kreises Pinneberg umzuleiten.
2. Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch das Servicecenter des Kreises Pinneberg richtet der Verbundpartner ein entsprechendes E-Mailpostfach ein und überwacht dies.
3. Der Verbundpartner hat dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb von 24 Stunden ab Eingang eines Vorganges bzw. an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.

4. Der Verbundpartner verpflichtet sich, fortlaufend und umgehend, die TOP 100 Dienstleistungen im Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein oder einem ähnlichen Wissensmanagementsystem zu pflegen.

Die Beschreibung der Dienstleistungen erfolgt nach einem einheitlichen Standard. Dabei sind folgende Kriterien einzuhalten:

- Vollständige Beschreibung aller relevanten Informationen
 - Aktualität der Informationen
 - Korrektheit der Informationen
 - Übersichtliche Gliederung der Informationen
 - Nutzung von Aufzählungen
 - Einheitlicher Aufbau
 - Kurze Absätze
 - Keine Verschachtelungen (Verweise) innerhalb eines Leistungsberichtes; Ausnahme sind Zielführungsdokumente oder auch Gesprächsleitfäden
 - Verständliche Sprache
 - Kurze, klare Sätze
 - Faktenorientierter, sachlicher Schreibstil ohne Werbung
 - Keine Fachbegriffe und Fremdworte; wenn diese unvermeidbar sind, sollte eine kurze Erläuterung vorhanden sein
 - Keine Füllwörter
 - Keine, oder nur sehr geläufige Abkürzungen
 - Verwendung aktiver Verben
 - Zahlen immer durch Ziffernfolge darstellen
5. Die Verbundpartner verpflichten sich, einen festen Ansprechpartner für die Pflege der Daten zu benennen.

§ 4 Berichtswesen

Der Kreis Pinneberg stellt den Verbundpartnern quartalsweise folgende Informationen zur Verfügung:

- Anzahl der über die Nummer 115 eingegangenen Anrufe für das gesamte Kreisgebiet und für den jeweiligen Verbundpartner.
- Eine Auswertung über die Einhaltung der Serviceversprechen nach § 1 Nr. 3.

Die Übermittlung erfolgt bis zum 05. Werktag des dem jeweiligen Quartalsende folgenden Monats.

§ 5 Kosten

1. Der Kreis Pinneberg erbringt den Service 115 ohne Kostenbeteiligung der Verbundpartner.
2. Sollte das bisherige, in der Pilotphase festgestellte Anrufvolumen in erheblichem Umfang ansteigen, wird der Kreis die Verbundpartner informieren und eine Kostenbeteiligung durch die Verbundpartner prüfen. Sollte nach dieser Prüfung eine Kostenbeteiligung erforderlich sein, wird ein entsprechender Ergänzungsvertrag ausgehandelt.
3. Soweit von einem Verbundpartner „Sonderleistungen“ gewünscht werden (z.B. Übernahme einer Telefonzentrale durch den Kreis), ist dies einzelvertraglich zu regeln und abzurechnen.

§ 6 Haftung

1. Der Kreis Pinneberg hat seine Verbundpartner von etwaigen Schadensersatzansprüchen freizustellen, die Dritte diesen gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter/innen wegen grob fahrlässiger oder vorsätzlicher fehlerhafter Auskunftserteilung entstehen.
2. Der Kreis Pinneberg haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und nicht von ihm zu vertretenden Mangels oder Ausfall der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Der Kreis Pinneberg übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die vom Verbundpartner übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 7 Vertragslaufzeit

Der Vertrag beginnt ab dem 1.12.2014. Er wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

§ 8 Einrichtung einer Lenkungsgruppe

Die weitere Entwicklung der D115 wird in einer Lenkungsgruppe begleitet. Die Lenkungsgruppe besteht aus jeweils einer Vertreterin oder einem Vertreter der Gruppe der Städte, der Gruppe der amtsfreien Gemeinden und der Gruppe der Ämter und drei Vertretern des Kreises.

§ 9 Kündigung

1. Dieser Vertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 9 Monaten zum Jahresende ordentlich gekündigt werden.
2. Der Vertrag kann daneben aus wichtigem Grund von jeder Vertragspartei außerordentlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn eine der Parteien gegen eine in diesem Vertrag getroffene Abrede oder gegen vertragliche Nebenpflichten in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt. Ein wiederholter Verstoß berechtigt dann zur Kündigung, wenn sich die oder eine ähnliche Zuwiderhandlung gegen den Vertrag nach vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen wiederholt. Die Abmahnung ist als solche und unter

Bezugnahme auf diesen Vertrag zu bezeichnen. Bei erheblichen Verstößen ist die Abmahnung entbehrlich. Ein Grund zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages ist für den Kreis Pinneberg auch gegeben, wenn im Falle des § 5 Abs. 2 eine einvernehmliche Anpassung des Vertrages nach Auffassung des Kreises als gescheitert anzusehen ist.

3. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Kündigungen des Kreises sind gegenüber dem betroffenen Verbundpartner oder den betroffenen Verbundpartnern, Kündigungen der Verbundpartner gegenüber dem Kreis Pinneberg zu erklären. Die nicht betroffenen Vertragsparteien sind nachrichtlich von der Kündigung zu informieren.

§ 10

Salvatorische Klausel, Änderungen und Ergänzungen, Ausfertigungen

1. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung ein Lücke herausstellen, so soll dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt sein. Die Parteien nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmungen in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen ebenso der Schriftform wie die Abbedingung der Schriftform. Den Vertragsparteien sind die besonderen gesetzlichen Schriftformerfordernisse der §§ 126 Landesverwaltungsgesetz, 126 BGB bekannt. Sie verpflichten sich hiermit, jederzeit auf Verlangen einer Partei alle Handlungen vorzunehmen und Erklärungen abzugeben, die erforderlich sind, um dem gesetzlichen Schriftformerfordernis Genüge zu tun und sich nicht auf die Nichteinhaltung der gesetzlichen Schriftform zu berufen. Dies gilt nicht nur für den Abschluss dieses Ursprungs-/Hauptvertrages, sondern auch für alle etwaigen Nachtrags-, Änderungs- und Ergänzungsverträge.
3. **Der Vertrag wird einmal im Original ausgefertigt.** Das Original wird beim Kreis Pinneberg zur Einsichtnahme für die Verbundpartner aufbewahrt. Die Verbundpartner erhalten je eine Abschrift (vollständige Kopie).

Elmshorn, den November 2014

Kreis Pinneberg, vertreten durch den Landrat

Stadt Barmstedt, vertreten durch die Bürgermeisterin

Stadt Elmshorn, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Pinneberg, vertreten durch die Bürgermeisterin

Stadt Schenefeld, vertreten durch die Bürgermeisterin

Stadt Uetersen, vertreten durch die Bürgermeisterin

Stadt Tornesch, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Wedel, vertreten durch den Bürgermeister

Gemeinde Rellingen, vertreten durch die Bürgermeisterin

Gemeinde Halstenbek, vertreten durch die Bürgermeisterin

Amt Pinnau, vertreten durch den Amtsvorsteher

Amt Elmshorn-Land, vertreten durch den Amtsvorsteher

Amt Rantzeu, vertreten durch den Amtsvorsteher

Amt Moorrege, vertreten durch den Amtsvorsteher

Amt Haseldorf, vertreten durch den Amtsvorsteher

Amt Hörnerkirchen, vertreten durch den Amtsvorsteher