



<b>Beschlussvorlage</b>	<b>Vorlage-Nr:</b>	<b>VO/14/875</b>
	Status:	öffentlich
	Datum:	01.07.2014
Federführend:	Bericht im Ausschuss:	Inga Ries
Büro des Bürgermeisters	Bericht im Rat:	Verena Fischer-Neumann
	Bearbeiter:	Inga Ries
<b>Einheitliche Behördenrufnummer D 115;</b>		
<b>hier: Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages mit dem Kreis Pinneberg über eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GKZ</b>		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	
08.09.2014	Hauptausschuss	
07.10.2014	Ratsversammlung	

**A: Sachbericht****B: Stellungnahme der Verwaltung****C: Prüfungen: 1. Umweltverträglichkeit  
2. Kinder- und Jugendbeteiligung****D: Finanzielle Auswirkungen****E: Beschlussempfehlung****Zu A und B: Sachbericht / Stellungnahme der Verwaltung**

Am 30.11.2011 ist ein öffentlich-rechtlicher Vertrag über eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GkZ zwischen dem Kreis Pinneberg und -mit Ausnahme der Stadt Quickborn und der Gemeinde Helgoland- allen Städten, amtsfreien Gemeinden sowie Ämtern geschlossen worden.

Danach beteiligen sich der Kreis sowie die kreisangehörigen Kommunen seit dem 1.12.2011 an der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Die Aufgaben des Kreises und der Verbundpartner sind im Vertrag geregelt, es war eine Pilotphase von 2 Jahren vorgesehen. Zur Begleitung wurde eine Lenkungsgruppe eingerichtet, der neben Vertretern des Kreises Frau Bürgermeisterin Radtke für die amtsfreien Gemeinden, Herr Bürgermeister Hatje für die Städte sowie Herr LVB Jürgensen für die Ämter angehören. Auf Empfehlung der Lenkungsgruppe und im Einvernehmen mit allen Verbundpartnern wurde die Pilotphase um ein weiteres Jahr, mithin bis zum 30.11.2014, verlängert.

Während der noch laufenden Pilotphase fand und findet eine Evaluation durch die Lenkungsgruppe statt. In den bisherigen Sitzungen wurden u.a. Maßnahmen zur Vermarktung/Öffentlichkeitsarbeit sowie zur Optimierung des ZuFiSH beraten und größtenteils auch umgesetzt.

Der Kreis Pinneberg stellt monatlich allen Verbundpartnern alle relevanten Informationen zur Behördenrufnummer zur Verfügung und bietet weiterhin den Service einschl. Evaluation ohne Kostenbeteiligung der Verbundpartner an.

Im Zeitraum vom 1.12.2011 bis zum 30.4.2014 sind insgesamt 13.962 Anrufe über die „115“ im Servicecenter des Kreises eingegangen. Die Erreichbarkeit (ohne Abbrüche während der Klingelzeit) des Servicecenters lag bei 91,9 %, von den Anrufen konnten 79,0 % abschließend beauskunftet werden, 78,2 % der Anrufe wurden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen. Der Kreis Pinneberg hat damit alle „Serviceversprechen“ eingehalten.

Der Kreis Pinneberg bietet als erster und bisher einziger Kreis in Schleswig-Holstein gemeinsam mit seinen Kommunen die einheitliche Behördenrufnummer 115 an. Am 3.12.2013 hatte die Staatskanzlei die Landräte, (Ober-) Bürgermeister und Amtsdirektoren zu einer Informationsveranstaltung in Kiel eingeladen. Dabei wurde mitgeteilt, dass das Land plane, die landesweite Nutzung der Behördenrufnummer 115 technisch und organisatorisch zu ermöglichen. Ferner wurde mitgeteilt, dass das Land keine eigenen Investitionen tätigen werde, sondern eine Kooperation mit dem Servicecenter in Hamburg angestrebt werde. Es wurden weiterhin folgende Zusagen gegeben:

- das Land wird die Kosten für den (freiwilligen) Beitritt der Kommunen zum 115-Verbund übernehmen
- das Land wird im Rahmen einer „Anschubfinanzierung“ die Kosten für den 115-Betrieb (vorübergehend) übernehmen

Zwischenzeitlich hat das Land eine Vereinbarung mit Hamburg über die Nutzung des dortigen Service-Centers für „115-Anrufe“ aus Schleswig-Holstein abgeschlossen. Der Kreis Pinneberg verhandelt derzeit mit dem Land, wie die Kosten, die ihm für den 115-Service entstehen, in die vom Land zugesagte Finanzierung überführt werden können, um eine Gleichbehandlung aller Kreise und Kommunen im Land zu erreichen. Nach Abstimmung in der Lenkungsgruppe hat der Kreis im Übrigen in einem Schreiben an den Ministerpräsidenten seine Bereitschaft erklärt, in seinem vorhandenen Servicecenter künftig auch „115-Anrufe“ aus benachbarten Kreisen anzunehmen und zu bearbeiten. Der Kreis Pinneberg sieht dabei - im Interesse der Kunden - einen besseren regionalen Bezug im Vergleich zum Hamburger Servicecenter und hat auch auf erfolgreiche Kooperationen von Kreisen in Schleswig-Holstein hingewiesen. Voraussetzung für eine Zusammenarbeit wäre jedoch eine Refinanzierung durch das Land analog zur Hamburger Vereinbarung. Eine abschließende Entscheidung bzw. Stellungnahme durch das Land steht noch aus.

Die Lenkungsgruppe hat in ihrer Sitzung am 19.6.2014 die Frage diskutiert, ob und in welcher Form die „Verwaltungsgemeinschaft 115“ zwischen dem Kreis und den Kommunen über den 30.11.2014 hinaus fortgesetzt werden soll. Im Ergebnis haben die Mitglieder der Lenkungsgruppe folgende Feststellungen getroffen bzw. geben folgende Empfehlungen:

- die Kooperation zwischen Kreis und Kommunen auf dem Sektor der Behördenrufnummer 115 hat sich bewährt und soll fortgesetzt werden
- die Kommunen (Verbundpartner) unterstützen den Kreis bei seiner Forderung einer Kostenerstattung durch das Land
- sollte das bisherige Anrufvolumen in erheblichem Umfang ansteigen, wird der Kreis eine Kostenbeteiligung durch die Verbundpartner prüfen. Für eine Kostenbeteiligung ist eine Änderung/Ergänzung des Vertrages erforderlich.
- soweit von einem Verbundpartner „Sonderleistungen“ gewünscht werden (z.B. Übernahme einer Telefonzentrale durch den Kreis), ist dies einzelvertraglich zu regeln und abzurechnen

Auf der Grundlage der vorgenannten Rahmenbedingungen ist ein neuer öffentlich-rechtlicher Vertrag entworfen worden. Die Lenkungsgruppe empfiehlt allen Verbundpartnern, diesem als Anlage beigefügtem Vertrag zuzustimmen.

### **Zu C: Prüfungen**

#### **1. Umweltverträglichkeit**

entfällt

#### **2. Kinder- und Jugendbeteiligung**

entfällt

### **Zu D: Finanzielle Auswirkungen / Darstellung der Folgekosten**

Keine Kosten (siehe § 5 des Vertrages).

### **Zu E: Beschlussempfehlung**

Die Ratsversammlung beschließt den als Anlage beigefügten öffentlich-rechtlichen Vertrag über eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GKZ zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 mit dem Kreis Pinneberg.

gez.

Roland Krügel

Bürgermeister

### **Anlage:**

- Entwurf des öffentlich-rechtlichen Vertrages

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 berücksichtig

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 Rantzenau, vertreten durch den Amtsvorsteher

---

Amt Moorrege, vertreten durch den Amtsvorsteher

---

Amt Haseldorf, vertreten durch den Amtsvorsteher

---

Amt Hörnerkirchen, vertreten durch den Amtsvorsteher