

# Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen  
der Stadt Ratingen,  
Eutelis-Platz 3, 40878 Ratingen,  
vertreten durch den Bürgermeister Klaus Pesch  
und  
dem Kreis Mettmann,  
Düsseldorfer Str. 26, 40822 Mettmann,  
vertreten durch den Landrat Thomas Hendele

(im Folgenden: Vereinbarungspartner) zur Durchführung der Aufgaben des telefonischen Bürgerservices der Stadt Ratingen durch den Kreis Mettmann.

Der Kreis Mettmann und die Stadt Ratingen schließen gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit vom 01.10.1979 (GV NW S. 621), zuletzt geändert durch Gesetz vom 03.02.2015 (GV. NRW S. 204), folgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Durchführung der Aufgaben des telefonischen Bürgerservices.

## Präambel

Der Kreis Mettmann Info-Service beauskunftet Anliegen und Fragen zu Services der Verwaltungen (Kreisverwaltung und kreisangehörigen Städte), bei denen – unter anderem - die abgestimmten TOP 100 Dienstleistungen der Kommunen Grundlage des vereinbarten Serviceversprechens sind. Die Kontaktaufnahme erfolgt über den klassischen Kanal 99-0 sowie über die Kanäle 115 (Einheitliche Behördennummer), Neanderland und Bürgertelefon im Krisenfall. Alle diese Kontakte werden im eigenen Selbstverständnis auf Grundlage des vereinbarten Serviceversprechens der 115 bearbeitet.

Auf diese Weise wird den Bürgerinnen und Bürgern sowie den im Kreis angesiedelten Unternehmen der telefonische Zugang zur Verwaltung erleichtert und der Bürgerservice verbessert. Dies auch unabhängig davon, welche Verwaltungsebene (Kommune, Land oder Bund) zuständig ist. Die Dienstleistungen werden ebenen- und zuständigkeitsübergreifend angeboten.

Dabei wird stets eine möglichst abschließende Bearbeitung der eingehenden Anrufe im Front-Office des Kreis Mettmann Info-Service vorgenommen. Der weitere Ausbau der Serviceleistungen ist geplant.

Kreis Mettmann führt für die Stadt Ratingen auf Grundlage der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung vom 3. November 2014 (Genehmigung Bezirksregierung vom 20. November 2014) über den Kreis Mettmann Info-Service bereits die Aufgabe der telefonischen Beauskunftung derjenigen Leistungen, die in der 115-Softwareplattform abgebildet sind, durch.

Die Vereinbarungspartner gehen davon aus, dass die Durchführung der Anrufannahme und Vermittlung künftig als Annex zur ÖRV vom 3. November 2014 anzusehen ist.

Derzeit sind neun Mitarbeiterinnen im Kreis Mettmann Info-Service beschäftigt (fünf Personen mit einer Wochenarbeitszeit von jeweils 34 Stunden und vier Personen mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von jeweils 20 Stunden). Alle Stellen sind nach EG 6 bewertet.

Mit der vorliegenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung wollen die Vereinbarungspartner regeln, dass die Stadt Ratingen die Aufgabe ihrer Telefonzentrale gegen Kostenerstattung durch den Kreis

Mettmann durchführen lässt. Durch die Bündelung der Aufgaben eines solchen Telefonservices wollen die Vereinbarungspartner die synergetischen Vorteile nutzen, die sich aus dieser interkommunalen Zusammenarbeit ergeben können. Insbesondere erwarten die Vereinbarungspartner durch ihre Zusammenarbeit eine bessere telefonische Erreichbarkeit der Stadt Ratingen. Sie wollen damit einen konkreten Beitrag zum wirtschaftlichen Verwaltungshandeln und praktischen Bürokratieabbau leisten.

## **§ 1**

### **Gegenstand der Vereinbarung**

(1) Die Vereinbarungspartner sind sich darüber einig, dass der Kreis Mettmann den telefonischen Bürgerservice neben dem schon bestehenden 115 Kanal auch über den weiteren Kanal 02102-550-0 (Telefonzentrale, Vermittlung von eingehenden Anrufen) der Stadt Ratingen durchführt. Sachbearbeitende Leistungen und die Beauskunftung städtischer Leistungen fallen nicht hierunter (115 – Leistungen werden wie bisher auch auf Grundlage des bestehenden ÖRV vom 3. November 2014 beauskunftet).

Die Durchführung des telefonischen Bürgerservices der Stadt Ratingen erfolgt in Form der mandatierenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung (§ 23 Abs. 1 Alternative 2, Abs. 2 Satz 2 GkG NRW).

(2) Diese Aufgabe nimmt der Kreis Mettmann durch den bei ihm eingerichteten Kreis Mettmann Info-Service (KMIS) wahr. Der Kreis Mettmann Info-Service ist derzeit Teil des Dezernats 2 in der Kreisverwaltung und dort im Amt für Informationstechnik untergebracht. Änderungen in der Organisation bleiben vorbehalten.

## **§ 2**

### **Umfang der Aufgabendurchführung**

(1) Der Kreis Mettmann wird für die Stadt Ratingen auf der Grundlage *dieser* ÖRV folgende Aufgaben durchführen:

1. Die Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Ratingen.
2. Herausgabe von Durchwahlnummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Ratingen. Im Bedarfsfalle werden auch E-Mail-Adressen sowie die dienstlichen Anschriften inkl. der jeweiligen Zimmernummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermittelt.

(2) Die Abwicklung der beim Kreis Mettmann Info-Service eingehenden Anrufe aus der Stadt Ratingen erfolgt

1. unter Einsatz der im Kreis Mettmann Info-Service eingesetzten Hard- und Softwareausstattung,
2. nach dem gleichen qualitativen Standard wie unmittelbar beim Kreis Mettmann Info-Service eingehende Anrufe unter den in § 3 genannten Bedingungen,
3. in den Räumlichkeiten des Kreis Mettmann Info-Services unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen (Front-Office) und
4. unter Nutzung der auch für den Kreis Mettmann Info-Service vorhandenen Funktionsbereiche (Infrastruktur, Wissen und Front-Office).

## **§ 3**

### **Aufgaben des Kreises Mettmann**

(1) Der Kreis Mettmann stellt sicher, dass der *Kreis Mettmann Info-Service* für die aus der Stadt Ratingen kommenden Anrufe von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr sowie am Freitag von 08.00 Uhr bis 13.00 Uhr (ausgenommen sind jeweils Feiertage) erreichbar ist. Der Kreis Mettmann behält sich vor, eingehende Anrufe im Einzelfall (beispielsweise bei Streiks, Personalversammlungen oder Vorfällen höherer Gewalt) nicht entgegen zu nehmen oder an andere Service-Center weiterzuleiten, so dass diese Anrufe dort bearbeitet werden. Er wird die Stadt

Ratingen hierüber unverzüglich informieren. Außerhalb der Servicezeiten wird eine Bandansage geschaltet. Inhalte dieser Bandansagen erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Ratingen.

(2) Die Begrüßung der Anrufer für die Stadt Ratingen durch die Mitarbeiter des Kreis Mettmann Info-Service erfolgt in Abstimmung mit der Stadt Ratingen. Der Kreis Mettmann Info-Service gewährleistet, dass bei Anrufen über die Rufnummer der Stadt Ratingen stets eine Information mittels vorgeschalteter Bandansage in der Kreistelefonanlage mit „Stadt Ratingen“ erfolgt.

(3) Der Kreis Mettmann führt über seine Aufgabenerledigung anonymisierte Statistiken und stellt die Kennzahlen mindestens einmal im Quartal der Stadt Ratingen zur Verfügung.

Hierunter fallen insbesondere

1. die absolute Zahl der eingegangenen Anrufe,
2. die absolute Zahl der angenommenen Anrufe,
3. die telefonische Erreichbarkeit des Kreis Mettmann Info-Service für die Anrufe der Stadt Ratingen,
4. die durchschnittliche Dauer der Gespräche und
5. die durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme der eingehenden Anrufe.

#### **§ 4**

##### **Aufgaben der Stadt Ratingen**

(1) Die Stadt Ratingen leitet während der Servicezeiten nach § 3 Abs. 1 dieser Vereinbarung die bei ihr unter der Rufnummer 02102 550-0 eingehenden Anrufe an die Rufnummer 02104 99 83401 des Kreises Mettmann um. Die internen Kosten hierfür trägt die Stadt Ratingen. Die Stadt Ratingen ist nicht verpflichtet, die Anrufe auf den Kreis Mettmann umzuleiten. Sie bleibt vielmehr berechtigt, die bei ihr eingehenden Telefonanrufe selbst entgegenzunehmen (z. B. bei Stadtfesten, besonderen Ereignissen o. ä.). Die Verpflichtung zur Kostenerstattung nach § 6 dieser Vereinbarung bleibt hiervon unberührt.

(2) Die Stadt Ratingen stellt die für das Wissensmanagement erforderlichen Informationen zur Verfügung. Dies sind im Einzelnen folgende Anforderungen:

1. Zugang zum elektronischen Telefonbuch der Stadtverwaltung Ratingen mit den vorhandenen Fax-Nummern, den vorhandenen E-Mail-Adressen sowie den Anschriften inkl. der jeweiligen Zimmernummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
2. Zugang zum Internetangebot der Stadt Ratingen, das auch für das 115-Wissensmanagement zur Verfügung steht.
3. Zugriff auf ein Organigramm der Aufbauorganisation des Rathauses.

Alle Inhalte sind laufend zu aktualisieren, so dass jederzeit eine richtige Zuordnung möglich ist. In Fachbereichen mit Publikumsverkehr sind feste Ansprechpartner und deren Vertreter zu benennen.

(3) Die Stadt Ratingen kündigt dem Kreis Mettmann Info-Service Stadt-eigene geplante Sonderaktionen mit einer angemessenen Vorlaufzeit an. Sonderaktionen sind zum Beispiel Großveranstaltungen, bei denen mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürgerinnen und Bürger verteilt werden, in denen ein Hinweis auf eine Rufnummer mit Auswirkungen auf den Kreis Mettmann Info-Service angegeben ist oder ähnliche Aktionen, die vom Geschäft der laufenden Verwaltung abweichen.

#### **§ 5**

##### **Technische Voraussetzungen**

(1) Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die eingehenden Anrufe der Stadt Ratingen gemäß § 4 Abs. 1 dieser Vereinbarung umgeleitet werden.

(2) Die Vereinbarungspartner verpflichten sich, geplante Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer Vorlaufzeit von mindestens zwölf Monaten bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt. Die Durchführung der damit verbundenen Arbeiten erfolgt in enger Abstimmung mit dem jeweils anderen Kooperationspartner.

(3) Die Stadt Ratingen erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller im Kreis Mettmann Info-Service für die Stadt Ratingen gespeicherten Daten. Die Stadt Ratingen trägt die Kosten gewünschter Änderungen in Bezug auf die Art der Erfassung statistischer Merkmale, die eine Anpassung der Technik bedürfen. Sofern diese Änderungen auch für den Kreis Mettmann vorteilhaft sind, tragen die Parteien diese Kosten je zur Hälfte.

## **§ 6**

### **Kostenerstattung**

(1) Die Stadt Ratingen zahlt für die Aufgabendurchführung nach Maßgabe von § 2 dieser Vereinbarung an den Kreis Mettmann den Betrag von zwei 20-Wochenstunden-Stellen EG 6 Stufe 2 (TVöD). Kostensteigerungen durch künftige Tarifabschlüsse trägt die Stadt Ratingen. Mit diesem Pauschalbetrag sind sämtliche Personal- und Sachkosten des Kreises Mettmann abgegolten.

(2) Der Kreis Mettmann stellt der Stadt Ratingen über die zu erstattenden Kosten einmal jährlich - zum 01.07. eines Kalenderjahres - eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Rechnung fällig.

(3) Nach Ablauf eines Jahres nach Inkrafttreten dieser Vereinbarung überprüfen die Vereinbarungspartner das Verhältnis der Kostenerstattung zu den erbrachten Leistungen. Hierfür wird eine Kalkulation der Kosten im Verhältnis zu den Anruferzahlen und der Dauer der angenommenen Anrufe erstellt. Stellen die Vereinbarungspartner übereinstimmend ein Missverhältnis fest, werden sie die Vereinbarung entsprechend anpassen.

(4) Sollte die Durchführung der Aufgaben des telefonischen Bürgerservices der Umsatzsteuerpflicht unterliegen, wird die Stadt Ratingen diese zusätzlichen Kosten übernehmen. Es wird derzeit beiderseitig davon ausgegangen, dass keine Umsatzsteuer anfällt.

## **§ 7**

### **Verschwiegenheit und Datenschutz**

(1) Der Kreis Mettmann Info-Service verarbeitet die erhobenen personenbezogenen Daten nur in dem für die Aufgabenerfüllung nach § 2 dieser Vereinbarung erforderlichen Umfang. Die personenbezogenen Daten werden nicht an andere Dienststellen innerhalb der Kreisverwaltung weitergegeben.

(2) Die im Kreis Mettmann Info-Service mit der Aufgabenwahrnehmung nach Maßgabe des § 2 dieser Vereinbarung befassten Personen sind verpflichtet, über solche Angelegenheiten der Stadt Ratingen, die sie bei Ausübung ihrer Tätigkeit erfahren, gegenüber Dritten sowie den Organen und Dienststellen des Kreises Mettmann Verschwiegenheit zu wahren.

Sie werden auf die Einhaltung des Datengeheimnisses nach DSGVO NRW, auf die Regelungen zum Telekommunikationsgesetz und auf die Regelungen zur Europäischen Datenschutzgrundverordnung hingewiesen.

(3) Sollte sich der Aufgabenbereich dieser Vereinbarung erweitern, sind die datenschutzrechtlichen Regelungen erneut zu prüfen.

(4) Eventuell gespeicherten Daten (z.B. Rückrufbitten per Mail) sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis nach Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von drei Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

## **§ 8**

### **Haftung**

(1) Bei der Entgegennahme von Gesprächen für die Stadt Ratingen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreis Mettmann Info-Services im Namen und im Auftrag der Stadt Ratingen tätig. Werden durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreis Mettmann Info-Service Falschankünfte erteilt oder datenschutzrechtliche Bestimmungen nicht eingehalten, die zu Schadensersatzansprüchen Dritter gegen die Stadt Ratingen führen, wird die Stadt Ratingen den Kreis Mettmann und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in Regress nehmen. Machen Dritte wegen einer Erteilung von Falschankünften bzw. einer Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen Schadensersatzansprüche gegen den Kreis Mettmann geltend, wird die Stadt Ratingen diesen von der Haftung freistellen. Etwas anderes gilt jeweils, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreis Mettmann Info-Services vorsätzlich oder grob fahrlässig handelten. In diesen Fällen behält die Stadt Ratingen die Möglichkeit, den Kreis in Regress zu nehmen, und braucht ihn auch nicht von Ansprüchen Dritter freistellen.

(2) Die Stadt Ratingen und der Kreis Mettmann sind beim GVV Kommunal Versicherung VVaG haftpflichtversichert. Daher werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreises Mettmann bei ihrer Aufgabenwahrnehmung für die Stadt Ratingen versicherungsrechtlich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Ratingen gleichgestellt. Dies bedeutet, dass bei einer Situation, die von der allgemeinen Haftpflichtversicherung der Stadt Ratingen abgedeckt würde, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Ratingen betroffen wären, die Stadt Ratingen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreises so stellt, als kämen sie in den Schutz der allgemeinen Haftpflichtversicherung. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, ihre Haftpflichtversicherer über diese Öffentlich-Rechtliche-Vereinbarung zu informieren.

(3) Der Kreis Mettmann haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihm nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen oder höherer Gewalt verursacht worden sind. Der Kreis Mettmann übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Ratingen übermittelten Informationen falsch oder unvollständig waren.

## **§ 9**

### **Geltungsdauer und Kündigung**

(1) Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Die Vereinbarung kann aus wichtigem Grund jederzeit außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn einer der Vereinbarungspartner gegen diese Vereinbarung in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und dem anderen Partner ein Festhalten an dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn ein Vereinbarungspartner der Vereinbarung zuwiderhandelt und trotz schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei weiteren Fällen gegen die Regelungen der Vereinbarung verstößt. Die beiden weiteren Verstöße müssen sich innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten, gerechnet ab der ersten Zuwiderhandlung, die zur Abmahnung führte, ereignen.

(3) Die Vereinbarung kann jederzeit ordentlich gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt ein Jahr ab Zugang der Kündigung beim Vereinbarungspartner. Diese Frist soll den Partnern die Möglichkeit einräumen, geeignete organisatorische und personaltechnische Maßnahmen ergreifen zu können.

(4) Die Kündigungen bedürfen der Schriftform.

## **§ 10**

### **Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam sein oder unwirksam werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Vereinbarung enthaltenen

Regelungen. Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos fortfallen kann, ist sie durch eine solche zu ersetzen, die dem beabsichtigten Sinn und Zweck am nächsten kommt. Gleiches gilt, soweit die Vereinbarung lückenhaft sein sollte.

## **§ 11**

### **Form und Ausfertigung**

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

(2) Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

## **§ 12**

### **In Kraft treten**

Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am Tage nach ihrer Bekanntmachung im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Düsseldorf, frühestens jedoch zum 01. Juli 2018 in Kraft.

Ratingen / Mettmann, den 30. Mai 2018

Stadt Ratingen  
Klaus Pesch  
Bürgermeister

Kreis Mettmann  
Thomas Hendele  
Landrat