

Vorlage Nr. I/046/19

**Gemeindevertretung**

zur 22. Sitzung  
am 20.09.2019

**Betreff: Beitritt zur einheitlichen Behördenrufnummer 115**  
**Anlage: Öffentlich-rechtliche Vereinbarung**

**Die Gemeindevertretung möge beschließen:**

Die Gemeinde Roßdorf tritt der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ab dem 01.10.2019 zunächst bis zum 31.12.2020 bei.

Der Gemeindevorstand wird beauftragt, mit der Stadt Ludwigshafen am Rhein zur Kooperation mit dem 115-Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar eine Öffentlich-rechtliche Vereinbarung abzuschließen.

**Begründung:**

Über das Hessische Ministerium des Innern und für Sport sowie dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat wird die einheitliche Behördenrufnummer 115 bereits seit einiger Zeit beworben.

Der Landkreis Darmstadt-Dieburg, der sich ebenfalls an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beteiligt, übernimmt für die teilnehmenden kreisangehörigen Städte und Gemeinden den Sockelbetrag von 10 Cent pro Einwohner.

Neben dem Sockelbetrag gibt es einen Minutenpreis von 1,15 € je angefangener Minute. Dieser Betrag ist von der Behörde zu entrichten, an den die Servicestelle die Anrufer weiterleitet wird, bzw. in dessen Zuständigkeit die Aufgabenerledigung liegt. Lt. Aussagen des Hess. Ministeriums des Innern und für Sport wird mit 5 – 10 Weiterleitungen monatlich gerechnet. Aufgrund dieser geringen Anzahl, hat das Land Hessen beschlossen, die Gebühren für die Jahre 2019 und 2020 zu übernehmen.

Die Bürger\*innen, die nicht genau wissen, welche zuständige Behörde bei ihrer Frage weiterhelfen kann, können bundesweit die Rufnummer 115 wählen und werden von dieser Servicestelle Mo.-Fr. von 8 – 18 Uhr beaufkunftet oder weiter verbunden.

Weiterhin besteht zu einem späteren Zeitpunkt die Möglichkeit, zu prüfen, dass die Anrufe an die Telefonzentrale der Gemeindeverwaltung Roßdorf mit der zentralen Rufnummer 808-0 an das Servicecenter der Stadt Ludwigshafen weitergeleitet wird.

Aktuell werden die täglich während der Dienstzeiten eingehenden Anrufe bei der Telefonzentrale (808-0) der Gemeindeverwaltung Roßdorf registriert und ausgewertet.

Das Servicecenter in Ludwigshafen wird über das Portal des Hessenfinders die allgemeinen Fragen für die Gemeinde Roßdorf wie z.B. Kita-Gebühren, Öffnungszeiten, Ansprechpartner etc. beantworten können.

Darüber hinausgehende fachliche Detailfragen werden an die zuständigen Mitarbeiter\*innen vermittelt.

Der Gemeindevorstand empfiehlt, dem Beschlussvorschlag zuzustimmen.



Christel Sprößler, Bürgermeisterin

( )	einstimmig	-	dafür	-	dagegen	-	Enthaltungen
-----	------------	---	-------	---	---------	---	--------------

# Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen der

**NN,**  
vertreten durch den NN

und

**der Stadt Ludwigshafen am Rhein,**  
vertreten durch die Oberbürgermeisterin

**zur Kooperation mit dem 115-Servicecenter der  
Metropolregion Rhein-Neckar.**

## **Präambel**

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit der Metropolregion Rhein-Neckar (nachfolgend: MRN), vereinbaren die NN und die Stadt Ludwigshafen am Rhein (nachfolgend: Auftragnehmerin) eine interkommunale Zusammenarbeit für die einheitliche Behördennummer 115 (nachfolgend: 115). Die Kooperation beruht auf dem Grundgedanken der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht. Vorhandene Ressourcen sollen durch diese Kooperation besser genutzt und die Kosten für die Beantwortung telefonischer Anfragen für alle Beteiligten gesenkt werden.

Diese Vereinbarung regelt die Einzelheiten der Kooperation:

### **1. Ziele dieser Vereinbarung**

Das regionale 115-Servicecenter (nachfolgend: SC) stellt die verlässliche telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung von **NN** als Dienstleistung für Bürger und Unternehmen sicher. Bürger und Unternehmen erhalten bei einfachen Fragestellungen möglichst bereits beim ersten Kontakt fallabschließende Auskünfte.

### **2. Aufgaben SC**

#### **2.1 Einhaltung 115-Serviceversprechen**

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit über die einheitliche Behördennummer 115 von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass 75 Prozent der 115-Anrufe innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen werden (Servicelevel 75/30). Es ist zu berücksichtigen, dass den realen Bedingungen eines Servicecenter Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und technisch bedingte Abbrecher, die nicht im direkten Zugriff sind, können nicht beeinflusst werden.

Als Fallabschlussquote für die Beantwortung von Anfragen im ersten Kontakt werden 65 Prozent eingehalten. Wenn nicht, dann erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf. Maßgeblich ist der Feiertagskalender der Betriebsstätte (Rheinland-Pfalz).

#### **2.2 Auskunftserteilung**

Das SC erteilt Bürgern und Unternehmen, die aus dem Telefon-Vorwahlbereich von **NN** bzw. über Mobilfunk aus dem entsprechenden Einzugsgebiet die 115 anrufen, Auskünfte zu den Dienstleistungen aller am 115-Verbund teilnehmenden Behörden. Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Basis der Auskünfte sind die Leistungsbeschreibungen aus den jeweiligen Landesportalen (Service-BW, Hessenfinder und bus.rlp/RLPdirekt), die an das 115-Wissensmanagement geliefert werden.

Optional ist eine Beauskunftung von Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs des Zuständigkeitsfinders (Sonderaktionen und Ausnahmefälle) in Absprache mit dem SC möglich.

### **2.3 Vermittlung von Telefongesprächen**

Das SC übernimmt die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen externer Anrufer. Der zuständige Ansprechpunkt für das Anliegen der Anrufer muss aus dem jeweiligen Landesportal hervorgehen. Darüber hinaus vermittelt das SC auf Wunsch der Anrufer oder bei nicht vorhandener Leistung diese direkt an namentlich benannte Ansprechpartner oder Dienststellen oder nennt die Durchwahl.

### **2.4 Aufnahme von Anruferinhalten**

Für den Fall, dass der Ansprechpunkt nicht erreichbar ist und keine Leistung aus dem Wissensmanagement zur Verfügung steht nimmt das SC auf Wunsch und mit dem Einverständnis der Anrufer das Anliegen als Ticket auf und leitet dies an die Kontaktadresse weiter. Die Kontaktdaten der Anrufer (Name, ggf. Anschrift, Telefonnummer, ggf. Mailadresse), das Auskunftsanliegen und die gewünschte Rückmeldeart werden aufgenommen.

Die Auftragnehmerin verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach mündlicher Zustimmung der Anrufer. Sie verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen von NN nicht erstellt. Die Auftragnehmerin sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Sie sichert zu, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt werden. Die personenbezogenen Daten werden automatisch 90 Tage nach der Weiterleitung gelöscht.

### **2.5 Statistik**

Das SC übernimmt die monatliche Aufbereitung und fristgerechte Lieferung der Kennzahlen an den 115-Verbund. Des Weiteren stellt das SC den kreisfreien Städten und Landkreisen eine monatliche Statistik zur Verfügung. Auf Anfrage erhalten diese auch kreisangehörige Kommunen.

### **2.6 Vertretung der Interessen im 115-Verbund**

Das SC vertritt die Interessen aller Kooperationspartner in den Gremien, Arbeitsgruppen und sonstigen Stellen des 115-Verbundes.

## **3. Aufgaben NN**

### **3.1 Elektronisches Telefonbuch**

Das Mitarbeiterverzeichnis wird von NN in einem für die Verarbeitung mit der im SC eingesetzten Software geeignetem Format (z.B. csv-Datei) zur Verfügung gestellt und monatlich aktualisiert.

### **3.2 Leistungsbeschreibungen**

**NN** stellt sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen spezifischen Ergänzungen zu Leistungsbeschreibungen der Landesportale stets auf einem aktuellen, d.h. sachlich und rechtlich richtigen Stand, gehalten werden. Weiter dient **NN** als Bindeglied zum jeweiligen Redaktionsteam und stellt sicher, dass bekanntgewordene Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten in Leistungsbeschreibungen weitergeleitet werden.

Die Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen erfolgt gemäß der jeweils geltenden Erfordernisse über die Landesportale Service-bw, Hessenfinder oder bus.rlp/RLPdirekt. Die Datenpflege umfasst die fachlichen Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind, die Kontaktdaten von Personen und Organisationen (Organisationsdaten) sowie die Zuständigkeiten für die Dienstleistungen der betreffenden Fachämter.

Die Qualität und Darstellung der Daten zu den Dienstleistungen werden zwischen **NN** und dem SC abgestimmt und bei Bedarf optimiert. Die im 115-Verbund geforderten Anforderungen müssen mindestens erfüllt werden. **NN** bleibt Eigentümer der Daten.

### **3.3 Ticketweiterleitung**

Um die elektronische Weiterleitung von Tickets durch das SC an **NN** zu ermöglichen richtet dieser ein E-Mailfunktionspostfach ein und gewährleistet eine Bearbeitung der Tickets gemäß dem Serviceversprechen der Charta für den 115-Regelbetrieb. Mit der fristgerechten Weiterleitung eines Tickets an die zuständige Verwaltung wird die Auftragnehmerin in Bezug auf das Serviceversprechen entlastet.

### **3.4 Ansprechpunkt**

**NN** benennt einen zentralen Ansprechpartner für die Kooperation.

### **3.5 Sonderaktionen / Meldepflicht**

**NN** verpflichtet sich, geplante Sonderaktionen und Maßnahmen, die geeignet sind das geschätzte Anrufaufkommen temporär ansteigen zu lassen, mit einer Vorlaufzeit von mindestens 10 Arbeitstagen anzukündigen. Sonderaktionen in diesem Sinne sind z.B. abweichend vom Geschäft der laufenden Verwaltung mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürgerinnen und Bürger oder Plakatierungen, in denen ein Hinweis auf die 115 bzw. eine an den SC weitergeleitete Telefonnummer angegeben ist, aber auch kulturelle, gesellschaftspolitische und sonstige Anlässe und Veranstaltungen, die erwarten lassen, dass das Anrufverhalten über die 115 spürbar steigt. Dies gilt auch für individuelle Schließtage der Fachabteilungen (z. B. Betriebsausflüge, Fortbildungsveranstaltungen, landesspezifische Feiertage).

### **3.6 Notrufprozess**

Für den Umgang mit Notrufen von Anrufern, die die 115 statt die 110 oder 112 gewählt haben, wird im Einvernehmen mit den zuständigen Notrufleitstellen vor Ort ein Verfahren abgestimmt. Die Notrufprozesse und Ansprechpartner werden dem SC schriftlich (auch per E-Mail möglich) mitgeteilt. Die Verantwortung bezüglich der Aktualität und Richtigkeit des gemeldeten Notrufprozesses obliegt den Landkreisen und kreisfreien Städten.



## **8. Störung und Unterbrechung der Leistung**

Die Auftragnehmerin zeigt der **NN** eine Störung oder Unterbrechung der Leistungserbringung von mehr als einer Stunde in Textform an. Dabei ist die Übermittlung der Erklärung per E-Mail zulässig.

Sobald die Ursache der Störung oder Unterbrechung wegfällt, nimmt die Auftragnehmerin die Leistungen unverzüglich wieder auf.

## **9. Haftung**

Die Auftragnehmerin haftet nicht für die Unmöglichkeit der Leistungserbringung infolge von Arbeitskampf, höherer Gewalt und von der Auftragnehmerin leicht fahrlässig verursachten Mängeln, sowie ungeplanten Ausfällen der technischen Einrichtungen oder anderer vergleichbarer Umstände.

Die Auftragnehmerin haftet gegenüber der **NN** nicht wegen fehlerhafter Auskunftserteilung in dem festgeschriebenen Umfang im Servicecenter oder wegen Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen zum Nachteil Dritter.

Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die übermittelten Daten und/oder Informationen der Leistungsbereitstellung der jeweiligen Landesportale falsch und/oder überholt und/oder unvollständig sind.

Soweit die Auftragnehmerin von Dritten Schadensersatzleistungen, Vertragsstrafenzahlungen, Gutschriften oder Regressleistungen für Schäden erhält, welche nur **NN** entstanden sind bzw. für die sie von Dritten verantwortlich gemacht wird, werden diese weitergeleitet.

Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für Schäden oder wegen Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen aufgrund unsicherer Kommunikationsverbindungen zwischen dem Landesbetrieb Daten und Information (LDI) und **NN**.

## **10. Kostenerstattung**

Die Auftragnehmerin stellt im Wege der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht die laufenden Kosten (Betriebs- und Personalkosten) anteilig in Rechnung. Die Kostenerstattung wird in der Anlage 1 für Landkreise, kreisangehörige Städte und Gemeinden und kreisfreie Städte geregelt.

## **11. Umsatzsteuerpflicht**

Die Kooperationspartner gehen davon aus, dass die erbrachten Leistungen als sogenannte hoheitliche Beistandsleistungen der Verwaltung nicht umsatzsteuerpflichtig sind. Sollten die in dieser Verwaltungsvereinbarung bezeichneten Leistungen durch die Finanzverwaltung jedoch als umsatzsteuerpflichtig beurteilt werden, ist **NN** verpflichtet, die Umsatzsteuer zusätzlich zu der vereinbarten Kostenerstattung zu entrichten. Dies gilt auch für in der Vergangenheit liegende Zeiträume, sofern die Umsatzsteuerpflicht rückwirkend festgestellt wird. Die



rückwirkend zu leistenden Zahlungen sind nach Maßgabe der §§ 233a ff. AO zu verzinsen. Die Kooperationspartner verzichten im Zusammenhang mit Forderungen aus Punkt 11 unwiderruflich auf die Einrede der Verjährung.

## **12. Vertragslaufzeit, Kündigung**

Die Vereinbarung beginnt am **NN** auf unbestimmte Zeit. Eine Kündigung kann beiderseits schriftlich zum Kalenderjahresende erfolgen und muss bis zum 30.06. eines jeden Jahres bei dem anderen Vertragspartner eingehen.

## **13. Schlussbestimmungen**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.

Sollte aufgrund künftiger Vorgaben des 115-Verbundes eine Änderung der Vereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Kooperationspartner, diese einvernehmlich entsprechend zu ändern.

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Die Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält eine Ausfertigung.

**NN** , den

Ludwigshafen, den

---

Oberbürgermeisterin  
Jutta Steinruck

## **Einheitliche Behördennummer 115**

### **Landkreise und kreisfreie Städte**

Landkreise und kreisfreie Städte zahlen einen fixen Sockelbetrag und einen variablen Minutenpreis (Anrufaufkommen). Der Sockelbetrag ist abhängig von der Einwohneranzahl der Gebietskörperschaft und errechnet sich aus den Fixkosten des Servicecenters. Der Minutenpreis ergibt sich aus den Jahresanrufminuten im Verhältnis zu den variablen Kosten. Die durchschnittliche Rufdauer beträgt ca. 3,0 Minuten.

Die Kooperationspartner tragen gemeinschaftlich das Betriebsrisiko und sind im Beirat vertreten (Ausnahme: Zeitraum Fördermaßnahme Land Rheinland-Pfalz).

#### Sockelbetrag:

Für alle Kooperationen - Stadt Frankenthal, Stadt Landau, Stadt Ludwigshafen, Stadt Neustadt an der Weinstraße, Stadt Speyer, Kreis Bad Dürkheim, Kreis Bergstraße, Kreis Germersheim, Landkreis Darmstadt-Dieburg, Rhein-Neckar-Kreis, Rhein-Pfalz-Kreis (Stand 2018) – fällt ein Sockelbetrag von 0,10 EUR je Einwohner jährlich an.

### **Kreisangehörige Städte und Gemeinden**

Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden zahlen nach Anrufaufkommen (ohne Sockelbetrag). Die Anrufminuten werden mit dem Minutenpreis von 1,15 EUR (fix) multipliziert. Berechnet werden nur Anrufe, die von den Agenten des Servicecenters angenommen werden.