

# **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Durchführung von Telefonserviceleistungen der Gemeinde Ostbevern durch den Kreis Warendorf**

Zwischen der Gemeinde Ostbevern, vertreten durch den Bürgermeister, Am Rathaus 1, 48346 Ostbevern, und dem Kreis Warendorf, vertreten durch den Landrat, Waldenburger Straße 2, 48231 Warendorf, wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit Nordrhein-Westfalen (GkG NRW) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW. 202), zuletzt geändert durch das Gesetz vom 01. Dezember 2021 (GV. NRW. S. 1346), folgende mandatorische öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Durchführung des Telefonservices der Gemeinde Ostbevern durch den Kreis Warendorf geschlossen:

## **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

Der Kreis Warendorf verpflichtet sich, für die Gemeinde Ostbevern die in § 2 Abs. 1 beschriebenen Aufgaben durchzuführen (§ 23 Abs. 1 Var. 2 i. V. m. Abs. 2 Var. 2 GkG NRW).

## **§ 2 Aufgaben der Vertragsparteien.**

- (1) Die Gemeinde Ostbevern sowie auch der Kreis Warendorf haben im Rahmen ihrer hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung ihre Erreichbarkeit für Bürger, Unternehmen, Organisationen und andere öffentliche Dienststellen auch per Telefon zu gewährleisten. Der Kreis Warendorf übernimmt diese telefonische Erreichbarkeit für die Gemeinde Ostbevern mit und führt nachfolgende Telefonserviceleistungen durch:
  - Annahme der Telefonanrufe, die über die zentrale Rufnummer der Gemeinde Ostbevern eingehen, sowie Annahme der Anrufe der Nummer 115, soweit diese aus dem Gemeindegebiet Ostbevern angewählt wurde,
  - Auskunftserteilung soweit möglich
  - Weitervermittlung an die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der Gemeinde Ostbevern.
- (2) Die Gemeinde Ostbevern stellt dem Kreis Warendorf umfassende, ihr Gemeindegebiet und die Gemeindeverwaltung betreffende spezifische Informationen bedarfsgerecht zur Verfügung. Der Kreis Warendorf erhält darüber hinaus einen Zugriff auf das Informationstableau der Zeiterfassung der Gemeinde Ostbevern. Für aktuelle Geschehnisse und Aktivitäten muss ein ständiger Informationsfluss gewährleistet werden. Ein kurzfristiger Datenaustausch kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen.
- (3) Sonderaktionen sind im Einzelfall mit einem angemessenen Vorlauf abzustimmen, um gegebenenfalls entsprechende Kapazitätsanpassungen vornehmen zu können.
- (4) Der Kreis beabsichtigt, diese Leistungen innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen grundsätzlich nur gegenüber anderen Körperschaften des öffentlichen Rechts und deren Untergliederungen zu übernehmen.

### § 3 Qualitätsstandard, Qualitätsverbesserungen

- (1) Der Kreis Warendorf gewährleistet in seiner Telefonzentrale am Dienort Warendorf (Kreishaus) eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit zu folgenden Zeiten:

Montag - Freitag: 8.00 - 12.00 Uhr  
Montag + Dienstag: 14.00 - 16.00 Uhr  
Donnerstag: 14.00 - 17.00 Uhr

Der Kreis Warendorf stellt dafür alle erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen zur Verfügung. Die personelle Aufsicht und das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Telefonzentrale obliegen dem Kreis Warendorf.

Ausnahmen von der Erreichbarkeit wegen verwaltungsweiser Schließung des Kreises Warendorf (z.B. Karneval, Weihnachten) werden rechtzeitig im Vorfeld gesondert mitgeteilt.

- (2) Der Kreis Warendorf strebt an, während der genannten Erreichbarkeitszeiten alle eingehenden Anrufe entgegenzunehmen. Als Service-Standard wird vereinbart:
- der jeweils gültige Verbundstandard der Behördenrufnummer 115
  - spezifische Signalisierung der über die Tel.-Nr. 02532 820 eingehenden Anrufe, so dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonservicezentrale des Kreises Warendorf mit "Gemeinde Ostbevern..." melden,
  - Weitergabe von Informationen und Beantwortung von Fragen soweit wie möglich. Es soll grundsätzlich offensiv der Kontakt zu den Anruferinnen und Anrufern aufgebaut werden, nach dem Anliegen gefragt und ggf. direkt beantwortet werden.
  - über für den Vertrag relevante Daten (Kontakthäufigkeit) stellt der Kreis Warendorf der Gemeinde Ostbevern quartalsweise mit der Abrechnung entsprechende Statistiken zur Verfügung.
- (3) Die Vertragspartner nennen gegenseitig konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Änderungen der Zuständigkeiten oder der Kontaktdaten werden dem Vertragspartner jeweils unmittelbar mitgeteilt. Wichtig ist ein intensiver Informationsaustausch der unmittelbar am Telefonservice beteiligten Personen, um eine größtmögliche Aktualität sicherzustellen.
- (4) Erster Ansprechpartner bei Störungen ist das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung des Kreises Warendorf. Bei anhaltender Störung wird die Weiterleitung der Telefonzentrale Ostbevern zurückgenommen. Der Telefonservice wird für die Störungszeit von der Gemeinde Ostbevern erbracht. Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung des Kreises Warendorf gewährleistet eine zeitnahe Wiederherstellung des Telefonservices durch den Kreis Warendorf.
- (5) Die Gemeinde Ostbevern und der Kreis Warendorf sind bestrebt, den Telefonservice für die Gemeinde Ostbevern in der Aufgabenstruktur bzw. in der technischen Struktur stets fortzuentwickeln. Zu diesem Zweck finden regelmäßige Gespräche statt.

## § 4 Kostenerstattung

- (1) Die entstehenden Personal- und Sachkosten werden in Form einer jährlichen Pauschale abgerechnet. Basis für die Pauschale ist die durchschnittliche Anzahl der täglich eingehenden Anrufe. Die Pauschale beläuft sich auf insgesamt 6.000,00 € je Jahr. Dabei wird eine Kontakthäufigkeit von 50 Anrufen pro Tag zu Grunde gelegt. Ein Gewinnaufschlag oder eine Eigenkapitalverzinsung werden nicht abgerechnet.
- (2) Die Pauschale wird je zur Hälfte eines Jahres, also am 30.06 und 31.12. eines Jahres, fällig.
- (3) Eine Änderung des jährlichen Erstattungsbetrages kann schriftlich vereinbart werden und ist, falls erforderlich, jeweils zum 01.01. eines Jahres festzusetzen. Hierzu bedarf es keiner Änderung der vorliegenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarung. Seitens des Kreises Warendorf ist eine Kostenkalkulation vorzulegen.
- (4) Das in diesem Vertrag vereinbarte Leistungsentgelt versteht sich als Nettobetrag. Derzeit wird die erbrachte Leistung als umsatzsteuerfrei bzw. nicht umsatzsteuerbar eingestuft. Sollte der Kreis mit dieser Leistung umsatzsteuerpflichtig werden, wird die gesetzliche Umsatzsteuer zusätzlich erhoben und wird Bestandteil dieses Vertrages.

## § 5 Datenschutz

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden vom Kreis Warendorf eingehalten. Da der Kreis Warendorf die Dienstleistungen für die Gemeinde Ostbevern durchführt, ist es zum Teil erforderlich, die Namen und Anliegen der Anruferinnen und Anrufer an die Gemeinde Ostbevern weiterzugeben. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Gemeindegebiet ankommenden Anrufen ist nur in dem Umfang zulässig, als dass die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist.

## § 6 Haftung

Der Kreis Warendorf haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihm nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. In den vorgenannten Fällen ist die Gemeinde Ostbevern unverzüglich zu informieren und die telefonische Erreichbarkeit rechtzeitig wiederherzustellen. Er übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Gemeinde Ostbevern übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

## § 7 Laufzeit

Diese Vereinbarung wird am Tag nach der Bekanntgabe im Amtsblatt der Bezirksregierung Münster wirksam, jedoch nicht vor dem 01.07.2022. Die Vereinbarung gilt bis zum 31.12.2027. Sie verlängert sich um jeweils 1 Jahr, wenn sie nicht spätestens 6 Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird.

## § 8 Kündigung aus wichtigem Grund

- (1) Die Vereinbarung kann abweichend von § 7 aus wichtigem Grund jederzeit gekündigt werden.
- (2) Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,
  1. wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr zumutbar ist, oder
  2. der in § 3 genannte Qualitätsstandard nicht kontinuierlich erreicht wird sowie
  3. die Verpflichtungen aus § 2 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

## § 9 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam oder nicht durchführbar sein, so werden die übrigen Bestimmungen nicht berührt. Der Kreis Warendorf und die Gemeinde Ostbevern sichern sich für diesen Fall zu, die getroffene Regelung durch eine wirksame oder durchführbare, dem Sinn der Vereinbarung entsprechende Regelung zu ersetzen, durch die der beabsichtigte Vereinbarungszweck erreicht wird. Entsprechendes gilt für Regelungslücken in der Vereinbarung.

Kreis Warendorf  
Der Landrat

Gemeinde Ostbevern  
Der Bürgermeister

---

---