

Öffentlich Entwurf inbarung

über die Übernahme der Aufgabe der Telefondienstleistungen für die Stadt Voerde



Zwischen

der Stadt Voerde

vertreten durch Herrn Bürgermeister Haarmann
und

dem Kreis Wesel,

vertreten durch Herrn Landrat Dr. Müller,

wird gem. §§ 1 und 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) vom 01.10.1979 (GV NW 1979, S. 621), zuletzt geändert durch Gesetz vom 08.05.2009 (GV NRW 2009, S. 298, ber. S. 326), folgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme der Aufgabe der Telefondienstleistungen für die Stadt Voerde geschlossen:

Präambel

Ziel der nachfolgenden Vereinbarung ist die langfristige Übernahme von Telefondienstleistungen der Stadt Voerde durch das vom Kreis Wesel betriebene ServiceCenter (im Folgenden „ServiceCenter“ genannt) gem. § 23 Abs. 1, 1. Alternative GkG. Durch die Beteiligten wird zunächst eine Testphase vereinbart, die ab dem _____ beginnt und bis zum _____ befristet wird. Ab dem _____ erfolgt der Regelbetrieb.

Zweck dieser interkommunalen Zusammenarbeit ist eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadt Voerde und eine Entlastung der Dienststellen. Die Auskünfte sollen die Stadt Voerde in der Aufgabenerledigung entlasten, indem Verfahrenshinweise an die Bürgerinnen und Bürger den Prozess der Leistungserbringung verbessern und beschleunigen.

Dies soll in mehreren Stufen erfolgen. Es ist zunächst beabsichtigt, Unterstützungsarbeiten für die bestehende Telefonzentrale der Stadt Voerde zu leisten (Überlast, Vertretungsfall). Danach soll der Service für die zentrale Rufnummer der Stadt Voerde ausgebaut

werden. Für den Kreis Wesel bietet die Aufgabenübernahme eine optimale Ausnutzung der bereits vorhandenen technischen und räumlichen Einrichtungen.

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Übernahme von Telefondienstleistungen der Telefonzentrale der Stadt (Auskünfte zum Dienstleistungsangebot, Hilfestellung bei der Antragstellung, Verfahrensauskünfte) durch das vom Kreis Wesel betriebene ServiceCenter sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben. Die Übernahme wird stufenweise nach Abstimmung zwischen den Kooperationspartnern erfolgen:

Stufe 1:

Übernahme der telefonischen Weitervermittlung der Anrufe, die aufgrund von Überlast oder bei Personalausfällen nicht direkt von der Telefonzentrale angenommen werden können.

Stufe 2:

Übernahme der Anrufe, die aufgrund von Überlast oder bei Personalausfällen nicht direkt von der Telefonzentrale angenommen werden können mit einer ersten qualifizierten Beantwortung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger.

Stufe 3:

Vollständige Übernahme der Telefonzentrale mit einer möglichst abschließenden Erteilung von Grundauskünften im Erstkontakt auf Basis einer Wissensdatenbank.

2. Die Abwicklung der im ServiceCenter für die Stadt Voerde eingehenden Anrufe erfolgt
 - 2.1 unter Einsatz der beim Kreis Wesel eingesetzten Hard- und Softwareausstattung.
 - 2.2 nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für den Kreis Wesel eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen. Der qualitative Standard wird durch ein gemeinsam abgestimmtes Qualitätshandbuch festgelegt (s. § 4).
 - 2.3 in den Räumlichkeiten des ServiceCenter unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen.
 - 2.4 unter Nutzung der für das ServiceCenter vorhandenen Strukturen und Arbeitsweisen (Teamstrukturen, DV-Management, Wissens- und Qualifikationssicherung, Organisation, Qualifizierung und Training).
3. Mit Vertragsbeginn übernimmt der Kreis Wesel zunächst die Leistungen der Stufe 1. Über die Übernahme der weiteren Stufen verständigen sich die Kooperationspartner einvernehmlich.

§ 2 Aufgaben des Kreises Wesel

1. Der Kreis Wesel stellt sicher, dass das ServiceCenter montags bis freitags während der jeweils gültigen Kern- und Sonderöffnungszeiten für die bei der Stadt Voerde im

Rahmen der unter § 1 geregelten Verfahrensweise eingehenden Anrufe erreichbar ist. Ausnahmen von dieser Regelung bedürfen der Abstimmung mit der Stadt Voerde. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines ServiceCenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die individuelle Wartetoleranz der Anrufer und Anruferinnen und die daraus resultierenden abgebrochenen Anrufe wie auch technisch bedingte Abbrüche (z.B. durch den Telekommunikationsversorger) können insofern nicht beeinflusst werden.

- 2.1 Der Kreis Wesel verpflichtet sich, im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen im Front-Office folgende Aufgaben in der genannten Reihenfolge zu übernehmen:

Stufe 1:

In der ersten Stufe werden zunächst die Anrufe an das ServiceCenter geroutet, die aufgrund von Überlast oder bei Personalausfällen nicht direkt von der Telefonzentrale angenommen werden können. Es erfolgt eine persönliche Vermittlung dieser Anrufe an die zuständigen Mitarbeitenden der Stadt Voerde bzw. ersatzweise die Herausgabe der Durchwahlnummern, wenn eine Verbindung nicht möglich ist oder die Durchwahlnummer explizit gewünscht wird. Die Vermittlung wird anhand des elektronischen Telefonbuches (Organisationsverzeichnis) vorgenommen, welches von der Stadt Voerde zur Verfügung gestellt wird. Es erfolgt keine qualifizierte Beauskunftung.

Stufe 2:

In der Stufe 2 erfolgt neben der Vermittlung dieser Anrufe auch eine erste qualifizierte Beantwortung einfacher Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Sofern eine Beantwortung der Anliegen nicht möglich ist, werden die Anrufe persönlich an die zuständigen Mitarbeitenden der Stadt Voerde vermittelt bzw. ersatzweise die Durchwahlnummer herausgegeben.

Stufe 3:

Die dritte Stufe umfasst die vollständige Übernahme der Telefonzentrale mit einer möglichst abschließenden Erteilung von Grundauskünften im Erstkontakt auf Basis einer Wissensdatenbank, die im Wesentlichen aus dem Internetangebot der Stadt Voerde und zusätzlichen Handlungsempfehlungen besteht.

- 2.2 Übermittlung von Rückrufwünschen per E-Mail (Tickets) an die durch die Stadt Voerde zu definierenden Mailadressen, wenn die gewünschten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Voerde sowie der angeschlossenen Einrichtungen telefonisch nicht erreichbar sind.
- 2.3 Werden durch die Anrufenden Leistungen des Kreises Wesel angefragt, so erfolgt die direkte Auskunftserteilung zu dieser Leistung oder aber eine Gesprächsvermittlung zur zuständigen Stelle beim Kreis.
3. Die Begrüßung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ServiceCenter, die Bandansagen sowie die Warteschleifengestaltung erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Voerde.
4. Der Kreis Wesel verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z. B. bei Personalwechsel, zusätzlich notwendigem Personal) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen Software- und Kommunikationsschulungen durchzuführen.

5. Der Kreis Wesel ist verpflichtet, über die Aufgabenerledigung im ServiceCenter automatisiert herstellbare Statistiken und Kennzahlen in zu definierenden Zeiträumen zusammenzustellen und diese der Stadt Voerde zuzuleiten. Details zum Berichtswesen werden im Qualitätshandbuch gem. § 4 dieser Vereinbarung definiert.

§ 3 Aufgaben der Stadt Voerde

1. Die Stadt Voerde verpflichtet sich, in den Stufen 1 und 2 gem. § 2 (1) zunächst die Anrufe (bei Personalausfällen) bzw. Überlaufanrufe der zentralen Rufnummer der Stadt auf eine seitens des Kreises Wesel zu benennende Kopfnummer (VDN) der Telefonanlage des Kreises umzuleiten. Mit Eintritt der Stufe 3 werden alle Anrufe zu der zentralen Rufnummer der Stadt auf diese Kopfnummer geroutet.
2. Die Stadt Voerde organisiert die Erreichbarkeit ihrer Organisationseinheiten innerhalb der jeweils gültigen Kern- und Sonderöffnungszeiten in eigener Verantwortung. Die weitere Verarbeitung der eingehenden Anrufe, der Tickets im Sinne des § 2 (1) - (2) obliegt der Stadt Voerde. Gleiches gilt für die Qualitätssicherung.
3. Die Stadt Voerde strebt im Sinne des gemeinsamen Qualitätshandbuchs gem. § 4 an, die für die in der Stufe 2 und 3 im ServiceCenter erforderlichen spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht, aktuell und qualitätsgesichert in einer geeigneten technischen Form, die durch beide Beteiligte genutzt werden kann, zur Verfügung zu stellen.
4. Die Stadt Voerde informiert das ServiceCenter möglichst zeitnah über dauerhafte oder ausnahmsweise Abweichungen von den Kern- und Sonderöffnungszeiten sowie über Unterbrechungen durch technische Probleme. Darüber hinaus verpflichtet sie sich, im Rahmen der Stufen 1 und 2 bei personellen Ausfällen in der Telefonzentrale umgehend das ServiceCenter zu informieren. Über die weitere Vorgehensweise verständigen sich die Kooperationspartner einvernehmlich.

§ 4 Leistungsspektrum und Qualität

1. Die Qualität und das Leistungsspektrum der im ServiceCenter erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuch in seiner jeweils aktuellen Fassung. Änderungen und Ergänzungen im Qualitätshandbuch werden im Einvernehmen von beiden Seiten vereinbart.
2. Das Handbuch ist Bestandteil der Vereinbarung.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Übergabe der Anrufe zum ServiceCenter erfolgt durch die Umleitung der im Qualitätshandbuch benannten, zentralen Rufnummer der Stadt Voerde.
2. Die Beteiligten verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer maximal möglichen Vorlaufzeit 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 Voerde erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller im ServiceCenter für Voerde gespeicherten Datenbestände.
4. Die Beteiligten vereinbaren Standards für den Aufbau des Wissensmanagements. Nähere Einzelheiten hierzu werden im Qualitätshandbuch gem. § 4 dieser Vereinbarung geregelt.

§ 6 Personal

1. Die Tätigkeiten im ServiceCenter (Front-Office) werden durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Kreisverwaltung Wesel, die Bearbeitung im Back-Office durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Stadt Voerde wahrgenommen.
2. Die Personalauswahl für das ServiceCenter obliegt dem Kreis Wesel.

§ 7 Kosten

1. Die Stadt Voerde übernimmt die für den Kreis Wesel durch die Aufgabenübertragung bedingten, im ServiceCenter anfallenden anteiligen Arbeitsplatzkosten gemäß den Berechnungen der KGSt im Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes“ in der jeweils gültigen Fassung. Nähere Einzelheiten hierzu werden im Qualitätshandbuch gem. § 4 dieser Vereinbarung geregelt. Die Erstattung ist auf die Deckung der Kosten begrenzt
2. Als Bemessungsgrundlage wird die Anzahl der zum ServiceCenter umgeleiteten Anrufe an die im Qualitätshandbuch benannte, zentrale Rufnummer der Stadt Voerde herangezogen.
3. Der Berechnungsschlüssel wird durch die Beteiligten im Einvernehmen festgesetzt und im Qualitätshandbuch definiert. Eine Fortschreibung des Berechnungsschlüssels ist nur im Einvernehmen zwischen den Beteiligten möglich.
4. Die Stadt Voerde erstattet die Kosten rückwirkend halbjährlich jeweils zum 30.06. und zum 31.12. eines jeden Jahres. Die Stadt Voerde verpflichtet sich zur Zahlung innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung.

§ 8 Datenschutz

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten ist in Bezug auf die über die im Qualitätshandbuch genannte, zentrale Rufnummer der Stadt Voerde kommenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im ServiceCenter mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiter/innen der zuständigen Organisati-

onseinheiten der Stadt Voerde.

2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis nach Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

§ 9 Haftung

1. Bei der Entgegennahme von Gesprächen für die Stadt Voerde werden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des ServiceCenter im Namen und im Auftrag der Stadt Voerde tätig. Werden durch die Servicekräfte Falschankünfte erteilt oder datenschutzrechtliche Bestimmungen nicht eingehalten, die zu Schadensersatzansprüchen durch Dritte gegen die Stadt Voerde führen, so wird der Kreis Wesel von der Haftung freigestellt, sofern nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt wurde. Verfahrensrechtlich sind die daraus entstehenden Folgen einem Schaden gleichzusetzen, der durch Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen der Stadt Voerde verursacht worden wäre.
2. Der Kreis Wesel haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihm nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Der Kreis Wesel übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Voerde übermittelten spezifischen Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 10 Erweiterung des Leistungsumfangs

1. Eine Erweiterung des Leistungsumfangs der §§ 2 und 3 ist möglich, wenn die Beteiligten sich darauf verständigen.
2. Bei einer Erweiterung des Leistungsumfangs gemäß Abs. 1 ist die Berechnung gem. § 7 (3) dieser Vereinbarung entsprechend anzupassen.

§ 11 Vertragsdauer, Kündigung, Auflösung

1. Durch die Beteiligten wird eine 3-monatige Testphase vereinbart, die zum _____ beginnt und bis zum _____ befristet wird. Zum Ablauf der Testphase kann diese Vereinbarung gekündigt werden. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.
2. Der Regelbetrieb beginnt am _____ und läuft auf unbestimmte Zeit. Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, sofern sie nicht fristgerecht gemäß Absatz 3 gekündigt wird.
3. Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung kann nach der Testphase von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden.
4. Die Möglichkeit einer einvernehmlichen Aufhebung bleibt unberührt.

§ 12 Salvatorische Klausel

1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellen, so wird dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Die Beteiligten nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

§ 13 Inkrafttreten

1. Diese Vereinbarung wird nach Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde gemäß § 24 des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG) am Tage nach der Bekanntmachung im Veröffentlichungsblatt der Aufsichtsbehörde wirksam.

Für den Kreis Wesel:



Wesel, den _____

Dr. Müller
Landrat

Für die Stadt Voerde:



Voerde, den _____

Haarmann
Bürgermeister