

Vereinbarung

Das Land Sachsen-Anhalt, vertreten durch das Landesamt für Soziales, Jugend und Gesundheit, Magdeburger Straße 38, 06112 Halle (Saale), dieses vertreten durch den Präsidenten,

- nachfolgend „Landesamt“ -

und die

Stadt Halle (Saale), Marktplatz 1, 06108 Halle (Saale), diese vertreten durch den Oberbürgermeister/ die Oberbürgermeisterin,

- nachfolgend „Kommune“ -

schließen unter dem Kennwort:

„Übernahme von Telefondienstleistungen durch das Servicecenter 115 der Stadt Halle (Saale) zur Dienstleistung Schwerbehindertenrecht“

nachfolgende Vereinbarung:

Präambel

Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Errichtung des Landesamtes für Soziales, Jugend und Gesundheit zum 1. April 2026 ist dieses zuständige Behörde nach § 152 Abs. 1 Satz 1 SGB IX für die Feststellung des Vorliegens einer Behinderung sowie des Grades der Behinderung.

Aufgrund der in den vergangenen Jahren stetig gestiegenen Antragszahlen und der hieraus resultierenden Verfahrensdauer besteht ein dringender Handlungsbedarf zur Verkürzung der Bearbeitungszeiten und zur Entlastung des Fachreferats.

Im Bewusstsein der weiter steigenden Anforderungen und der damit verbundenen Belastungen beim Landesamt sowie im Sinne einer effizienten und bürgernahen Verwaltungsleistung sollen daher Teile der telefonischen Auskunftspflicht zu Sozialleistungen nach § 14 SGB I im Bereich des Schwerbehindertenrechts auf das Servicecenter 115 der Kommune ausgelagert werden.

Im Zeitraum Februar bis März 2026 wurde eine Optimierung der Prozesse durch Auslagerung auf die in der Beauskunftung langjährig erfahrenen Telefonservicecenter der Behördennummer 115 in Sachsen-Anhalt (Magdeburg und Halle (Saale)) erprobt. Das Erprobungsprojekt hat die grundsätzliche Machbarkeit sowie die Hebung von Synergie- und Effizienzeffekten durch Auslagerung dieser Aufgabe aufgezeigt. Eine verbesserte telefonische Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger, die Gewährleistung der Qualität der Beauskunftung sowie die Entlastung der Landesbediensteten konnten erreicht werden. Damit kann die Bearbeitungsdauer der Anträge im Schwerbehindertenbereich beim Land verkürzt, die Abarbeitungsrate erhöht und die Belastung der Bediensteten des Fachreferats reduziert werden. Die Bürgerzufriedenheit kann nachhaltig gesteigert werden.

Die Partner kommen vor diesem Hintergrund überein, die telefonische Erstbeauskunftung zum Schwerbehindertenrecht für das Land Sachsen-Anhalt auf das Servicecenter 115 der Kommune dauerhaft auszulagern. Die fachliche Bearbeitung der Anträge und Verfahren verbleibt beim Landesamt; eine Übertragung von Aufgaben oder Befugnissen nach § 152 SGB IX erfolgt durch diese Vereinbarung nicht.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

- (1) Das Servicecenter 115 der Stadt Halle (Saale) übernimmt im Auftrag des Landesamtes die telefonische Erstbeauskunftung zu Fragestellungen im Bereich des Schwerbehindertenrechts. Ziel ist die Entlastung des Fachreferats sowie ein qualifizierter telefonischer Zugang der Bürgerinnen und Bürger zu Informationen über Leistungen nach dem SGB IX.
- (2) Die Kommune erbringt die flächendeckende telefonische Basisabdeckung für Sachsen-Anhalt auf Grundlage der im Bürger- und Unternehmensservice des Landes (BUS) sowie im Wissensmanagement 115 hinterlegten Informationen.
- (3) Die telefonische Erstbeauskunftung im Sinne dieser Vereinbarung umfasst:
 - a) allgemeine Auskünfte zum Verfahren der Feststellung einer Behinderung sowie zur Antragstellung (Erst-, und Folgeanträge), einschließlich Hinweisen zu erforderlichen Unterlagen, Formularen und Zuständigkeiten,
 - b) Auskünfte zum allgemeinen Bearbeitungsstand laufender Verfahren,
 - c) Auskünfte zu Leistungen, Nachteilsausgleichen und weiterführenden Beratungsangeboten,

- d) Hinweise auf elektronische Antrags- und Informationsangebote des Landes.
- (4) Nicht von der Erstbeauskunftung umfasst sind insbesondere rechtsverbindliche Auskünfte zu Einzelfällen, materiell-rechtliche Beratung im Sinne des § 14 SGB I über die Erstinformation hinaus, Auskünfte zu medizinischen Bewertungen sowie verfahrensleitende oder verfahrensabschließende Entscheidungen. Anliegen, die nicht abschließend beantwortet werden können, werden nach einem zwischen den Partnern abgestimmten Verfahren (Eskalationspfad) an das Landesamt weitergeleitet. Die näheren Einzelheiten regeln die Partner in einer Anlage zu dieser Vereinbarung (Leistungsbeschreibung).
- (5) Die Partner vereinbaren die strategische Weiterentwicklung der telefonischen Beauskunftung in Bezug auf die Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung in Sachsen-Anhalt.

§ 2 Leistungen der Kommune

- (1) Die Abwicklung der im Servicecenter eingehenden Anrufe zum Schwerbehindertenrecht erfolgt unter Einhaltung der bundesweit geltenden 115-Qualitätsstandards in der jeweils gültigen Fassung sowie der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) konkretisierten Anforderungen.
- (2) Die Kommune führt Qualitätssicherungsmaßnahmen in Bezug auf die für die Beauskunftung eingesetzte Wissensdatenbank durch und wirkt an deren laufender Pflege im Zusammenwirken mit dem Landesamt mit.
- (3) Eine erstmalige Schulung des eingesetzten Personals erfolgt, soweit noch nicht erfolgt, in Zusammenarbeit mit dem Landesamt. Die eingesetzten Beschäftigten werden auf das Sozialgeheimnis nach § 35 SGB I sowie auf die datenschutzrechtlichen Pflichten (§ 5 dieser Vereinbarung) verpflichtet.
- (4) Die Kommune erstellt ein Reporting zur Steuerung und zur Überprüfung der Wirtschaftlichkeit der Aufgabenwahrnehmung. Das Reporting wird dem Landesamt erstmals zum Ende des zweiten Quartals nach Aufnahme des Wirkbetriebs und sodann quartalsweise in elektronischer Form übermittelt. Es enthält insbesondere folgende Kennzahlen:
 - a) Gesamtanrufvolumen einschließlich der zeitlichen Verteilung nach Wochentagen und Tageszeiten (Identifikation von Spitzenzeiten),
 - b) Erreichbarkeitsquote (Verhältnis angenommener zu verlorenen Anrufen),

- c) durchschnittliche Wartezeit bis zur Gesprächsannahme sowie durchschnittliche Gesprächsdauer,
 - d) Strukturierung der Anrufe nach Anrufgründen (insbesondere Neuantragstellung, Sachstandsabfrage, Hinweise zu Unterlagen, Beschwerden),
 - e) Anzahl der an das Landesamt weitergeleiteten Anrufe einschließlich der jeweiligen Weiterleitungsgründe.
- (5) Die Partner können die Reporting-Frequenz im gegenseitigen Einvernehmen anpassen.

§ 3 Leistungen des Landesamtes

- (1) Das Landesamt stellt der Kommune alle zur Beauskunftung notwendigen Fachinformationen, Merkblätter und Formulare in jeweils aktueller Form unverzüglich zur Verfügung. Es benennt eine fachliche Ansprechperson sowie eine Vertretung.
- (2) Das Landesamt unterstützt die Kommune bei der fachspezifischen Qualifizierung des Personals.
- (3) Das Landesamt richtet einen Eskalationspfad für die weitere Bearbeitung von Anrufen in Form sog. Tickets (per E-Mail) ein, die durch die Kommune nicht abschließend bearbeitet werden können.

§ 4 Zusammenarbeit

- (1) Die Partner führen anlassgebunden Austauschtermine durch.
- (2) Das Landesamt informiert die Kommune unverzüglich über organisatorische Änderungen, personelle Zuständigkeiten oder Änderungen der Verwaltungspraxis, die für die Telefonie relevant sind. Die Kommune informiert das Landesamt entsprechend über für die Aufgabenwahrnehmung wesentliche Änderungen.

§ 5 Datenschutz und Sozialgeheimnis

- (1) Bei der telefonischen Erstbeauskunftung verarbeiten die Partner personenbezogene Daten, einschließlich besonderer Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Abs. 1 DSGVO (insbesondere Gesundheitsdaten).

Die Partner verpflichten sich, die Vorschriften der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Datenschutzgesetzes Sachsen-Anhalt (DSG LSA), Datenschutz-Grundverordnungs-Ausfüllungsgesetz Sachsen-Anhalt (DSAG LSA), die Vorschriften zum Sozialgeheimnis und Sozialdatenschutz (§ 35 SGB

I, §§ 67 ff. SGB X) sowie die einschlägigen materiellen Datenschutzbestimmungen des SGB IX einzuhalten.

- (2) Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung der Sozialdaten im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung nach dieser Vereinbarung ist das Landesamt. Die Kommune verarbeitet die ihr im Rahmen dieser Vereinbarung zugänglichen Sozialdaten ausschließlich nach Weisung des Landesamtes als Verarbeiterin im Auftrag im Sinne des Art. 28 DSGVO, § 80 SGB X.
- (3) Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung -- insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten, Kategorien betroffener Personen, technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO, Unterauftragsverarbeiter, Mitwirkungs-, Unterstützungs-, Lösch- und Rückgabepflichten sowie Kontrollrechte des Landesamtes – regeln die Partner in einer gesonderten Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Anlage 2), die spätestens vor Aufnahme des Wirkbetriebs zu schließen ist und Bestandteil dieser Vereinbarung wird.
- (4) Die Übermittlung von Sozialdaten zwischen den Partnern erfolgt ausschließlich über sichere, dem Stand der Technik entsprechende elektronische Kommunikationswege. Eine Speicherung von Sozialdaten in der Wissensdatenbank des Servicecenters 115 findet nicht statt.
- (5) Die Kommune stellt sicher, dass die mit der Aufgabenwahrnehmung betrauten Beschäftigten vor Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Sozialgeheimnis nach § 35 SGB 1 sowie auf die Vertraulichkeit der Datenverarbeitung nach Art. 5 Abs. 1 lit. f, Art. 28 Abs. 3 lit. b, Art. 29 DSGVO und § 78 SGB X schriftlich verpflichtet werden.
- (6) Eine Aufzeichnung der Telefonate findet nicht statt.
- (7) Die Partner unterrichten sich unverzüglich über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten im Anwendungsbereich dieser Vereinbarung und stimmen die nach Art. 33, 34 DSGVO erforderlichen Maßnahmen, einschließlich Meldungen an die Aufsichtsbehörde, miteinander ab.
- (8) Die Kontrollrechte des oder der Landesbeauftragten für den Datenschutz Sachsen-Anhalt sowie sonstige aufsichtsbehördliche Befugnisse bleiben unberührt.

§ 6 Leistungsvergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Für die Aufgabenwahrnehmung stellt das Landesamt der Kommune eine Leistungspauschale zur Verfügung. Diese beträgt ab dem 1. Januar 2027 je Quartal 52.488,00 Euro; die Pauschale stellt einen Bruttobetrag dar.

- (2) Aus den bereitgestellten Mitteln können insbesondere finanziert werden:
- a) Personal- und Sachkosten,
 - b) Bereitstellung technischer Infrastruktur (Hard- und Software einschließlich Support und Wartung) und deren Modernisierung,
 - c) Aus- und Weiterbildung,
 - d) Aufbau und Erhalt der Strukturen für die Übernahme der Beauskunftung zum Schwerbehindertenrecht für das Land Sachsen-Anhalt,
 - e) sonstige zur Erfüllung der Vereinbarung erforderliche Aufwendungen.
- (3) Ein Einzelnachweis für die Mittelverwendung ist nicht erforderlich.
- (4) Die Geldbetragsabforderung erfolgt durch die Kommune quartalsweise jeweils zum 1. März, 1. Juni, 1. September und 1. Dezember eines Jahres unter Angabe des Kennworts „Schwerbehindertenrecht -- Servicecenter 115 als elektronische Rechnung (eRechnung) an das Landesamt.
- (5) Die Rechnung ist an folgenden Rechnungsempfänger zu adressieren:
- Land Sachsen-Anhalt, vertreten durch das Landesamt für Soziales, Jugend und Gesundheit, Referat 52, Magdeburger Straße 38, 06112 Halle (Saale).
- (6) Die Leitweg-Identifikationsnummer des Landesamtes gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 ERechVO LSA lautet: XX-X.XXX-XX.

§ 7 Laufzeit der Vereinbarung

Diese Vereinbarung tritt am 1. Januar 2027 in Kraft. Sie wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

§ 8 Kündigung

- (1) Die Vereinbarung kann von jedem Partner ordentlich gekündigt werden. Kündigt die Kommune, beträgt die Kündigungsfrist zwölf Monate zum Ende eines Kalenderjahres, um dem Land Gelegenheit zu geben, die flächendeckende Basisabdeckung neu zu regeln. Kündigt das Land, erfolgt die Kündigung bis zum 31. März eines Kalenderjahres mit Wirkung zum Ende desselben Kalenderjahres, um der Kommune die Berücksichtigung der entfallenden finanziellen Zuweisung im Haushaltsplan des Folgejahres zu ermöglichen.
- (2) Die Vereinbarung kann daneben aus wichtigem Grund von jedem Partner außerordentlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung unzumutbar oder unmöglich ist, insbesondere bei wesentlichen, trotz schriftlicher Abmahnung nicht abgestellten Vertragsverletzungen.

- (3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 10 Schlussbestimmungen

- (1) Bestandteil dieser Vereinbarung sind die Anlage 1 (Leistungsbeschreibung) und die Anlage 2 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung).
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel selbst.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder im Nachhinein unwirksam oder undurchführbar werden, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Entsprechendes gilt, wenn sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke verpflichten sich die Partner, unverzüglich auf die Etablierung einer angemessenen Regelung hinzuwirken, die dem am nächsten kommt, was die Partner nach Sinn und Zweck der Vereinbarung bestimmt hätten, wenn der Punkt von ihnen bedacht worden wäre, oder die der unwirksamen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt.
- (4) Auf diese Vereinbarung findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist Halle (Saale).

Halle (Saale),

Ragner Wenzel
Präsident

Landesamt für Soziales, Jugend
und Gesundheit

Dr. Alexander Vogt
Oberbürgermeister

Stadt Halle (Saale)