



## Vorlage

### Verantwortliche Bereiche:

1.105 - Informationstechnik

1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Lothar Soike (E-Mail: lothar.soike@luebeck.de Telefon: 122-7427)

## Teilnahme an D115 - Verbund

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium                            | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 09.09.2015 | Senat                              | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 22.09.2015 | Hauptausschuss                     | Öffentlich      | zur Vorberatung    |
| 24.09.2015 | Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck | Öffentlich      | zur Entscheidung   |

### Beschlussvorschlag:

1. Die Hansestadt Lübeck erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund auf der Grundlage des beigefügten Konzepts und übernimmt die „Charta für den 115-Regelbetrieb“.
2. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg vorzubereiten und der Bürgerschaft den ausgehandelten Vertrag vorzulegen.

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:

Ergebnis:

1.300 – Recht - keine rechtlichen Bedenken  
Fachbereich 1 bis 5  
Stellungnahmen wurden eingearbeitet  
Gesamtpersonalrat / Personalrat FB 1  
1.140 Rechnungsprüfungsamt  
abweichende Stellungnahmen siehe Anlage 5, 6 und 7

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
gem. § 47 f GO ist erfolgt:

Begründung:

☐ Ja  
☒ Nein

Die Maßnahme ist:

☒ neu  
☒ freiwillig nur für die Übernahme der 122-0 durch den HS  
☒ vorgeschrieben durch automatische Teilnahme am 115-Verbund SH (siehe Anlage 4 D115 SH-Charta)

Finanzielle Auswirkungen:

☐ Nein  
☒ Ja (Anlage 1)

## Begründung:

Der Bereich 1.105 – Informationstechnik hat im Auftrag der Bürgerschaft die Aufgabe übernommen, Überlegungen zum Thema D115 und dessen Nutzbarkeit für die HL anzustellen. Der Auftrag im Wortlaut:

- Wie beurteilt die Hansestadt Lübeck das unter der Leitung des Bundesinnenministeriums geführte Modellprojekt mit dem Namen „D115–Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer“ ?
- Gibt es von Seiten der Hansestadt Lübeck Überlegungen, sich in das genannte Projekt einzubringen ?
- Wie sind die finanziellen Konsequenzen ?

Die Konsequenz dieser Überlegungen führt nunmehr zu dem folgenden Bericht und dem daraus folgenden Beschlussvorschlag.

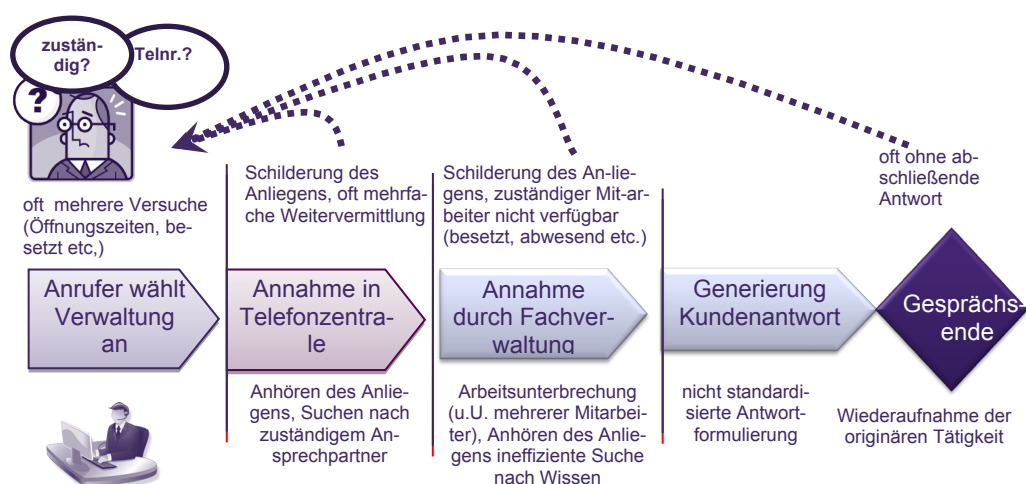
## 1. Was umfasst D115?

Mit dem Projekt D115, einheitliche Behördenrufnummer, sollen Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung gebündelt und standardisiert werden. Der Pilotbetrieb der Rufnummer 115, auch Bürgerhotline genannt, startete am 24. März 2009 in den Ländern Hamburg und Berlin sowie Teilen von Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen.

### 1.1 Konzeption

D115 ist ein Projekt, das federführend durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen koordiniert wird. Unter der Rufnummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Kommunen, Landes- und Bundesbehörden vernetzt, sodass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen (z. B. Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie KFZ, Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc.) alle unter dieser Nummer erfragt werden können.

### Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen

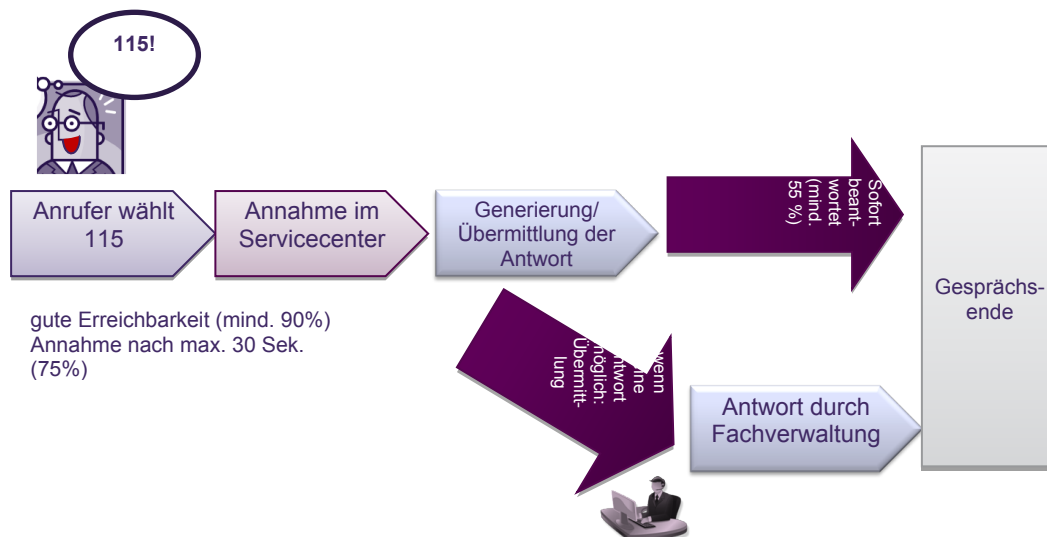


Es entstehen durch die mehrfache Erledigung der gleichen Tätigkeit erhebliche unnötige Ressourcenverbräuche auf Seiten der BürgerInnen und der Verwaltung.

Das Prinzip zur Einrichtung und zum Betrieb eines Servicecenters ist einfach:

Häufig auftretende und stetig wiederkehrende Anfragen werden nicht mehr den Fachbereichen zu-, sondern in ein Servicecenter umgeleitet, in dem sie von speziell für die Beantwortung solcher Anfragen geschulten MitarbeiterInnen angenommen, beantwortet und verabschiedet werden. Nur Anfragen, die im Servicecenter nicht abschließend geklärt wurden, sind qualifiziert elektronisch oder telefonisch in die Fachbereiche weiterzuleiten.

## Standardisierung durch den D115-Prozess



Das telefonische Nachfrageverhalten der BürgerInnen ist bundesweit nahezu identisch. Wenige Verwaltungsleistungen werden massenhaft abgefragt. Dabei konzentrieren sich ca. 50 bis 60% aller telefonischen Anfragen von BürgerInnen auf die 100 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen (Top 100 Leistungen<sup>1</sup>). Durch die Aufbereitung dieser Top 100 Leistungen für die telefonische Auskunft und die Schulung von MitarbeiterInnen, die auf die telefonische Auskunft spezialisiert werden, kann z.B. ein Servicecenter eingerichtet werden, in dem die telefonischen Anfragen konzentriert werden. Durch die Bündelung der BürgerInnenanfragen in einem Servicecenter sinkt die Zahl der Störungen in den Fachbereichen. Deren MitarbeiterInnen werden von Routineaufgaben, fehlgeleiteten Anrufen etc. entlastet und können sich somit auf ihre originäre Aufgabenstellung konzentrieren.

### Das D115 – Serviceversprechen bei Teilnahme am D115-Verbund

Mindestens 65 Prozent der Anliegen sollen beim ersten Anruf direkt beantwortet werden, so lautet das Serviceversprechen des D115-Verbunds. Gegenwärtig werden jedoch schon mehr als 80% aller Anfragen Fall abschließend durch den D115-Verbund mit einer Auskunft versehen. 75% aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden (Servicelevel 75/ 30) durch eine VerwaltungsmitarbeiterIn persönlich angenommen werden und weniger als 10% aller Anrufe dürfen insgesamt verloren gehen (Annahmequote von 90%), in dem die AnruferIn auflegt, bevor eine VerwaltungsmitarbeiterIn das Telefonat annehmen konnte. Auch bei diesen beiden Größen übertrifft der D115-Verbund bereits seine vereinbarten Ziele.

Anfragen, die nicht sofort bearbeitet werden können, sollen an die zuständige AnsprechpartnerIn auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene weitergeleitet werden.

<sup>1</sup> Lt. Aussage des tel. HH-Service

## 1.2 Entwicklung

Im Frühjahr 2007 begannen die Planungen für das Projekt D115. Auf Antrag des Bundesministeriums des Innern wurde im Dezember 2007 die Rufnummer von der Bundesnetzagentur endgültig zugeteilt. Im September 2008 wurde das von ExpertInnen aus Kommunen, Ländern und Bund entwickelte D115-Feinkonzept veröffentlicht. Es definiert die Rahmenbedingungen für den Pilotbetrieb.

Am 24. März 2009 startete in mehreren Modellregionen der Pilotbetrieb, unter anderem in Berlin, Hamburg, Oldenburg und großen Teilen Nordrhein-Westfalens. Nach und nach sind weitere Regionen hinzukommen. Der Pilotbetrieb endete am 30.03.2011 und ist dann in den Standard-Wirksamkeit übergegangen.

Im Dezember 2009 gaben der Bund und die kommunalen Spitzenverbände eine gemeinsame Erklärung in der Absicht ab, die Rufnummer 115 bis zum Ende des Jahres 2013 in ganz Deutschland zur Verfügung zu stellen. Die Bundesverwaltung selbst ist bereits an D115 angeschlossen.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel (seit Juni 2011) und des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen (seit Dezember 2011) ist die Rufnummer 115 bereits für ca. 20 % der schleswig-holsteinischen BürgerInnen erreichbar. Als Ziel wird eine Flächendeckung von 60 % bis 80 % angestrebt.

## 1.3 Vor- und Nachteile von 115

Die Aufstellung der Vor- und Nachteile von 115 ergibt sich aus den Erfahrungen, die Organisationseinheiten gemacht haben, die schon am 115-Verbund teilnehmen. Es sind u.a.

### 1.3.1 BürgerInnennähe und Bürokratieabbau (zufriedene BürgerInnen und Unternehmen)

- **Wegfall der Zuständigkeiten-Suche:**
  - keine lange Suche nach Zuständigkeiten und Telefonnummern (single point of contact)
- **hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung:**
  - Mo-Fr von 8 – 18 Uhr (möglich sind auch 7 – 19 Uhr, ggf auch Samstags) wird die Erreichbarkeit durch ein Servicecenter gewährleistet, für die Verwaltung bleiben die bisherigen Kernzeiten weiterhin bindend. Anrufe außerhalb der Kernzeiten werden durch das Servicecenter angenommen und ggf. der zuständigen Sachbearbeitung per Mail weitergeleitet.
- **Zeit- und Kostenersparnis:**
  - weniger Wege in die Verwaltung durch Klärung im Erstkontakt
  - zügiger persönlicher Kontakt (durch Service-Level garantiert)
- **kompetente Beratung:**
  - gute Qualität durch geschulte Servicecenter-Beschäftigte
  - valide und zügige Auskünfte (durch Qualitätsmanagement gesichert<sup>2</sup>)
  - in besonderen Fällen sind spezielle Informationen an BürgerInnen verfügbar wie z.B. bei Hochwasser, Notfällen, Bränden, Umleitungen usw.
- **Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung**
  - Erreichbarkeit auch von Vertretungen durch EMail-System
  - Übernahme von Hotlines auch außerhalb der „Kernzeiten“

---

<sup>2</sup> Siehe dazu auch Anlage 2 (GA ZuFiSH)

### **1.3.2 Es entstehen interne Effekte, wie ein effizienter Umgang mit BürgerInnenanfragen.**

- **Optimierung der Verwaltung:**
  - interne Prozessoptimierung
  - Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation)
  - Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit
- **Kostenwirksamer Nutzen:**
  - weniger Bearbeitungszeiten durch Spezialisierung auf telefonische Erledigung (Beantwortung vs. Vermittlung und Recherche)
  - Vereinheitlichte Arbeitsabläufe
  - reduzierte Mehrfachkontakte bzw. Doppelarbeiten
  - Entlastung der Fachebene insbesondere bei der Beantwortung allgemeiner Auskünfte
  - Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung
  - Vorhandensein einer Verwaltungsleistungsdokumentation

### **1.3.3 Auf der überregionalen Ebene entstehen Vernetzung und gemeinsames Lernen durch eine mögliche Kooperation zwischen den Kommunen.**

- **Professionalisierung:**
  - Der D115-Verbund fördert den Erfahrungsaustausch zwischen den TeilnehmerInnen und einer Ebenen übergreifenden Professionalisierung.
- **Unterstützung des Verbundes:**
  - Der Aufbau eines Servicecenters oder die Integration in ein bestehendes Servicecenter kann im Rahmen eines PartnerInnenmodells begleitet werden.
  - Die Technik und das Wissen des D115-Verbunds werden potentiellen TeilnehmerInnen zur Verfügung gestellt.

### **1.3.4 Nicht vergessen werden dürfen die Vorteile der entstehenden Innovationen.**

- **Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen:**
  - D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement. Langfristige oder plötzliche Häufungen von BürgerInnenanfragen zu bestimmten Themen werden erfasst und Politik und Verwaltung verfügbar gemacht.
- **Unterstützung der One-Stop-Government<sup>3</sup>:**
  - D115 realisiert die Idee des One-Stop-Government und den Einsatz von Wissensmanagement-Technologien. Es wird dadurch ein einheitliches positives Bild der Verwaltung zur BürgerIn verstärkt.
- **Optimierung des Angebots der telefonischen Servicecenter:**
  - Bestehende Servicecenter können auch für Leistungen der VerbundpartnerInnen Auskünfte geben und erhalten schnellen Zugang zu weiteren TeilnehmerInnen.
- **Vereinigung von Neuem und Bewährtem:**
  - Bereits vorhandene telefonische Servicecenter werden in den D115-Verbund eingebracht, weiterentwickelt und vernetzt.

---

<sup>3</sup> One-Stop-Government beschreibt organisatorische Konzepte zur Bündelung öffentlicher Dienstleistungen an einem Ort und aus einer Hand. Typische Beispiele hierfür sind Bürgerämter bzw. Servicecenter.

### 1.3.5 Die Einführung der 115 ist auch mit zusätzlichem Aufwand verbunden:

Die Einführung von 115 bzw. der Vorwahl 0 bedingt allerdings auch Aufwände innerhalb der Verwaltungseinheiten: Dazu gehören insbesondere:

1. Einrichtung einer Koordinierungsstelle D115 als zentrale Organisationseinheit sowohl intern als auch extern.
2. Die Feststellung, Überarbeitung und Dateneingabe bzw. -pflege von Leistungsbeschreibungen in der Wissensdatenbank, sofern sie noch nicht im ZuFiSH erfasst wurden.
3. Die Sicherstellung der Zusammenarbeit zwischen Staatskanzlei SH und der Koordinierungsstelle der HL sowie die Klärung der Zuständigkeiten und Ansprechpartner in den Fachbereichen und Bereichen.
4. Sicherung der Informationsqualität (Aktualität, Vollständigkeit etc.) und Finanzmanagement.
5. Bereitstellung moderner Telefontechnik für eine ACD (automatic call distribution).

### 1.4 Gebührenstruktur und Verfügbarkeit

Die Behördenrufnummer 115 ist montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr (in Hamburg und Kiel zwischen 7 und 19 Uhr) erreichbar. Der Anruf bei der Behördenrufnummer ist zurzeit noch kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren legt der Anbieter der AnruferIn fest, unter dem die AnruferIn ihren Anschluss angemeldet hat. Im Festnetz werden Gebühren von 7 bis 14 Cent je Minute, im Mobilfunknetz von 17 bis 20 Cent je Minute erhoben. Diese Gebühren sind nunmehr flatratefähig<sup>4</sup>. Die teilnehmenden Servicecenter erhalten von evtl. Gebühreneinnahmen keinen Anteil.

### 1.5 Skizze des momentanen Projektstandes in Schleswig-Holstein und der Metropolregion Hamburg

#### 1.5.1. Land Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein nimmt bereits seit einigen Jahren am 115-Verbund teil. Es wurde eine Koordinierungsstelle geschaffen, die bei Dataport angesiedelt ist. Die Stelle hat den Auftrag, die schleswig-holsteinischen Kommunen zur Teilnahme am 115-Verbund zu bewegen. Näheres siehe 2.1

#### 1.5.1 Landeshauptstadt Kiel

In Schleswig-Holstein nimmt zurzeit die Stadt Kiel am D115 – Verbund teil. Seit dem Sommer 2011 hat die Stadt Kiel die Beauskunftung der 115 **und der 0431/901-0**<sup>5</sup> an das Servicecenter der Stadt Hamburg (HS) abgegeben. Zum Überblick über die Einführung und den momentanen Sachstand, auch unter Aufzeigen der finanziellen Situation sind hier vier Themenbereiche entsprechend abgehandelt worden:

##### 1.5.1.1 Wie hat sich der momentane Sachstand in Kiel entwickelt

Die Stadt Kiel beabsichtigt, für ihre Bürger zunächst nur die Behördennummer **115** zu unterstützen. Dazu entschied der OB die Teilnahme und trat dem 115-Verbund bei. Es wurde mit einem Telefonaufkommen von ca. 500 – 600 Anrufen pro Monat gerechnet. Mit der Beauskunftung wurde das bereits seit einiger Zeit in Hamburg ansässige dortige Hamburg ServiceCenter (HS) beauftragt. Die Übertragung der Auskünfte begrenzte sich zunächst auf die sogenannten Top100-Leistungen der Stadt, die ebenfalls auch im

---

<sup>4</sup> Das bedeutet keine weiteren Kosten bei Vorhandensein eines Telefonflatrate-Vertrages. Ansonsten normale Telefongebühr.

<sup>5</sup> Zentrale Rufnummer der Landeshauptstadt Kiel

ZuFiSH<sup>6</sup> zu finden sind. Eine spätere Übernahme der 0431/901-0 war aber bereits geplant.

Es wurde eine Servicevereinbarung zwischen dem OB und den Dezernenten abgeschlossen, die die fachlichen und organisatorischen Abgrenzungen beinhaltet.

Kurze Zeit nach dem die Beauskunftung der 115 von der Test- in die Produktionsphase eintrat, begannen die KollegInnen der Telefonzentrale der Stadt Kiel auf andere Stellen abzuwandern. Aufgrund der immer stärker werdenden Personalnot in der Telefonzentrale sah sich die Stadt Kiel gezwungen, auch die Vorwahl 0431/901-0 ins 115-Servicecenter zu verlagern. Dazu wurde es erforderlich, alle Leistungen des ZuFiSH zu überarbeiten und zu ergänzen. Zusätzlich wurde für die Stadt Kiel (auch möglich für Lübeck) eine Nische im ZuFiSH für Leistungsbeschreibungen geschaffen, die nicht für die Öffentlichkeit bestimmt, aber für Servicecenter sichtbar sind.

#### **1.5.1.2 Welche Rahmenbedingungen waren zu beachten ?**

Die Rahmenbedingungen für die vollständige Überleitung aller Beauskunftungen ins 115-Servicecenter Hamburg waren folgende:

- Eine ACD (automatic call distribution<sup>7</sup>) muss vorhanden sein
- Eine permanente Pflege des ZuFiSH muss gewährleistet sein
- Die Bürgertelefone sollten ebenfalls übernommen werden können
- Feste Regelungen der Zuständigkeiten (Servicevereinbarungen) zwischen den Fachbereichen und der zentralen Redaktion sind erforderlich.
- Permanente Beteiligung des Personalrats
- Auflösung der Telefonzentrale
- Rücksprache mit den Stadtrandgemeinden (siehe 2.2)
- Bereitstellung ggf. fehlender Mittel

#### **1.5.1.3 Welche Erfahrungen wurden gemacht ?**

Einige Zahlen sind von der Stadt Kiel bereits übermittelt worden. Sie unterscheiden sich von den Erfahrungswerten des 115-Verbundes, sind aber in einer für die HL recht ähnlichen Größenordnung entstanden<sup>8</sup>. Von daher sind diese Zahlen für weitere Berechnungen herangezogen worden.

- Erledigung der Anrufe von 115 zu 60 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Erledigung der Anrufe von 0431/901-0 zu 30 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Tatsächliches Anrufvolumen für Kiel insgesamt 11.000 / Monat
- Dauer eines Anrufs (incl. Nachbearbeitung, wie z.B. Email usw.) ca. 2,6 Minuten
- Spezialleistungen (kielspezifische, wie z.B. Kieler Woche usw.) sind durch ZuFiSH – Sonderregelung abbildbar
- Technische Regelungen, wie z.B. Anruf von 115 von innen nicht erlaubt, sind getroffen worden
- Zusammenarbeit mit Hamburg sehr gut

#### **1.5.1.4 Welche Kosten entstehen für die Nutzung des HH-Servicecenters (HS) der Stadt Kiel ?**

Die finanziellen Aufwendungen sind aufgrund der in der Stadt Kiel ermittelten Zahlen berechnet worden. Exakte Angaben wurden von der Stadt Kiel nicht genannt, daher sind alle Werte ca-Angaben.

Es ergibt sich aus den Aussagen folgendes Bild:

---

<sup>6</sup> ZuFiSH = Zuständigkeitsfinder des Landes Schleswig-Holstein. Ein Webportal, das die meisten Leistungen der eingetragenen Kommunen für Externe detailliert beschreibt. Lübeck nimmt seit geraumer Zeit an der Pflege teil.

<sup>7</sup> Anlage zur Anrufannahme und -weiterleitung.

<sup>8</sup> Zahlen nicht aktuell, Kiel gibt momentan keine konkreten Zahlen bekannt. Hier handelt es sich um Zahlen nach dem ersten Jahr der 115-Teilnahme

11.000 Anrufe pro Monat in Kiel, jeder Anruf dauert ca. 2,6 Min,  
jede Minute kostet ca. 1,50 €.

| Anrufe<br>mtl. | Anrufe<br>jhl. | Gesprächsdauer<br>in Minuten | Kosten<br>in € |
|----------------|----------------|------------------------------|----------------|
| 11000          | 132000         | 343200                       | 514.800        |

Aufgrund der Auflösung der gesamten bisherigen Telefonzentrale und Vermittlung des Personals in andere Bereiche ist in der Stadt Kiel (lt eigener Aussage) eine Kostendeckung für das Servicecenter erreicht worden.

### 1.5.2 Kreis Pinneberg

Der Kreis Pinneberg hat für die kreisangehörigen Kommunen ein Servicecenter eingerichtet, das die 115 und die reguläre Anwahl übernimmt und beauskunftet.  
Das Land Schleswig-Holstein ist dem D115-Verbund beigetreten und fungiert als 115-Ansprechpartner.

### 1.5.3 Freie und Hansestadt Hamburg

Die Freie und Hansestadt Hamburg ist bereits seit dem 24.03.2009 Gründungsmitglied des D115-Verbundes und hat bereits ein Servicecenter für das gesamte Stadtgebiet.

## 2. Möglichkeiten der Realisierung in der Hansestadt Lübeck

### 2.1 Verfahren des Landes Schleswig-Holstein

**Das Land Schleswig-Holstein hat für alle Kommunen Schleswig-Holsteins die Kosten und die Beauskunftung der Rufnummer 115 ab Frühjahr 2015 übernommen<sup>9</sup>. Dieser Service findet für die Kommunen durch das Servicecenter der Hansestadt Hamburg (HamburgService) auf der Basis des Zuständigkeitsfinders SH (ZuFiSH) statt. Das ist für die Teilnehmer am 115-Verbund verpflichtend.<sup>10</sup> Es kann somit nicht frei über den Einsatz weiterer Servicecenter entschieden werden.**

**Es wird damit gerechnet, dass ca. 10 bis 15 % der Anrufe an die HL dann über die 115 laufen. Allerdings werden bisher keine Werbemaßnahmen für diesen Service durchgeführt, so dass zunächst mit erheblich geringerem Anrufvolumen gerechnet werden muss.**

**Es verbleiben damit nach Einsatz von Werbemaßnahmen zunächst noch 85 bis 90 % der Anrufe, die über die 122-0 kommen. Diese Beauskunftungskosten werden vom Land nicht übernommen.**

Somit werden mit der personellen und technischen Unterstützung beim Aufbau der Kommunikation zum Verbund und eines Servicecenters, sowie der Übernahme der Kosten für Unterstützungsleistungen und Beauskunftung der **115** so viel Vorleistungen angeboten, dass die Inanspruchnahme dieser Leistungen der für die HL der wirtschaftlichste Weg ist. Die in planerischen Überlegungen auch möglichen Szenarien wie Aufbau eines eigenen Servicecenters, Betrieb eines eigenen SC im Verbund mit anderen Kommunen oder eigenständige Vergabe dieser Leistung an ein auszuschreibendes SC sind vom Land SH ausgeschlossen worden und wurden daher nicht weiter in Betracht gezogen.

<sup>9</sup> Näheres regelt demnächst eine Landesverordnung über die Nutzung der Basisdienste des Landes Schleswig-Holstein (LVO eGovBasisdienste)

<sup>10</sup> Siehe auch Anlage 4 D115-SH-Charta

Allerdings bietet das Land Schleswig-Holstein bei Beitritt zum 115-Verbund Unterstützung bei der Projektierung und Einführung der 115 und somit auch der 122-0-Übergabe kostenlos an. Diese Unterstützung wird durch MitarbeiterInnen der Fa. Dataport vor Ort bis zum Start der 115 geleistet.

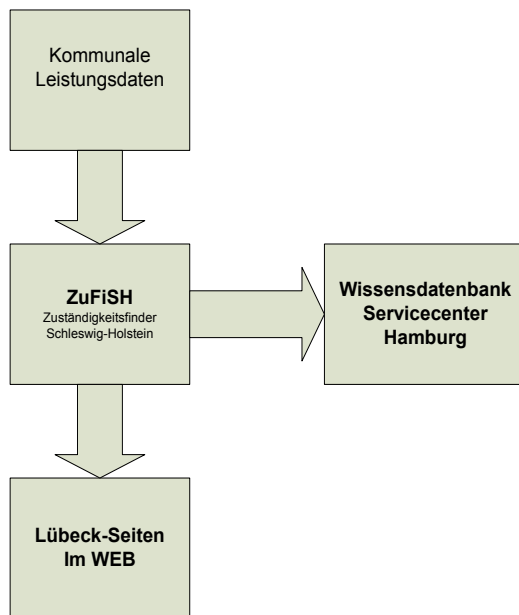
## 2.2 Erforderliche Ressourcen / Maßnahmen

### 2.2.1 Technik

#### a) Telefonanlage

Die jetzige in der HL eingesetzte Telefontechnik ist veraltet und muss ersetzt werden. Die Planungs- und Ausschreibungsarbeiten hierzu ist abgeschlossen. Das neue Telefonsystem wird u.a. auch die Erfordernisse für den Anschluss an den HamburgService erfüllen.

#### b) Wissensmanagement



Korrekte Auskünfte durch ein Servicecenter können nur gegeben werden, wenn die kommunalen Leistungen allen HS-MitarbeiterInnen zentral, aktuell und ortsbezogen umfassend beschrieben vorliegen. Dazu ist es erforderlich, diese Leistungsbeschreibungen am zuständigen Ort zu erfassen und alle Informationen in einer Datenbank zu pflegen. Als Basisdatenbank wird die HL den Zuständigkeitsfinder SH (ZuFiSH) nutzen - diese Daten werden regelmäßig vom HamburgService ausgelesen und als sogenannte Wissensdatenbank tagesaktuell vorgehalten. Parallel dazu muss eine Schnittstelle implementiert werden, die die im ZuFiSH vorliegenden Leistungsbeschreibungen tagesaktuell in die Lübeck-Seiten überträgt, um

- den Bürgerservice online zu gewährleisten und
- die bisherige Doppelpflege von ZuFiSH und Leistungsverwaltung im Lübeck-Fenster aufzulösen. Somit entstehen Einsparungen im Erfassungs- und Pflegedienst der bisher schon durchzuführenden Leistungsbeschreibungen, die sich durch Minderaufwand im personellen Bereich darstellen.
- spezifische Leistungen der Hansestadt Lübeck darzustellen (ähnlich der Nischenlösung in Kiel)

Die Fa. Lynet wird eine Software bereitstellen, die eine automatische Verbindung zwischen ZuFiSH und dem Lübeck-Fenster herstellt. Diese Maßnahme führt nicht nur zu einer Entlastung und Zeitersparnis bei den einzelnen Mitarbeitern, sondern es minimiert sich durch die Pflege der Daten an einer Stelle gleichzeitig die Fehlerquote.

#### c) Ticketing

D115 lebt davon, dass Auskünfte auf Anfragen von BürgerInnen für alle an D115 teilnehmenden Organisationen gegeben werden können: BürgerInnenanfragen zu Verwaltungsleistungen des Bundes, der Landesverwaltung Schleswig-Holstein und anderer Kommunen (z.B. Hamburg oder Kiel) sollen in Lübeck genauso beantwortet

werden, wie Anfragen zur Hansestadt Lübeck, die in anderen Kommunen (z.B. in Hamburg oder in Berlin) gestellt werden.

Allerdings gibt es auch Fragestellungen, die nicht in jedem Fall abschließend durch das Servicecenter beantwortet werden können. In solchen Fällen wird durch die MitarbeiterIn im HS ein sogenanntes Ticket (EMail) erstellt und dieses entweder zur Klärung an eine interne MitarbeiterIn oder in den D115-Verbund an die entsprechend zuständige Stelle weitergeleitet. Die interne MitarbeiterIn hat die weitere Bearbeitung dann zu veranlassen.

#### **d) Organisatorische Maßnahmen**

Die Zusammenarbeit zur störungsfreien und korrekten Übermittlung von Leistungsbeschreibungen sowie die Behandlung von BürgerInnenanfragen bedarf allgemeingültiger Regelungen. Diese Vorschriften müssen die Zuständigkeiten bei der Ermittlung, Beschreibung und Weiterleitung von Leistungsdaten für alle beteiligten Stellen umfassen. Es müssen Verantwortlichkeiten benannt und eine ständige Qualitätskontrolle durchgeführt werden.

Die Definition dieser Regelungen sollte unter Leitung der Koordinierungsstelle 115 erfolgen. Personelle Unterstützungsleistungen für die Startphase sind dafür vom Land Schleswig-Holstein bereits avisiert worden.

Ein Entwurf für Regelungen zu Geschäftsprozessen ist dieser Vorlage beigelegt (Anlage 2 – GA ZuFiSH).

### **2.3 Kosten**

#### **2.3.1 Zu den Kosten gibt es einige Kernaussagen der D115 – Projektgruppe des BMI:**

Mit Einführung von D115 wird die Auskunftsbearbeitung vom Sachbearbeiter zum Servicecenter verlagert. Eine Aufgabenvermehrung findet dabei nicht statt, sondern es wird eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung (insbesondere Telefonprozesse) stattfinden. Diese können durch Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund belegt werden.

1. Die Investitionskosten sind abhängig von den Ausgangsbedingungen der Verwaltung. Gerade bei der Einrichtung von kleinen Servicecentern fallen häufig nur geringe bis mittlere Ausgaben für Erstinvestitionen an.
2. Ca. 80% der Betriebskosten eines Servicecenters sind Personalkosten.
3. Die sächlichen Betriebskosten sind vergleichbar mit denen „sonstiger“ Büroarbeitsplätze.
4. Eine ausgelastete MitarbeiterIn in einem Servicecenter entlastet die Fachverwaltung um mindestens 1,5 Stellen.
5. Erhöht sich die Fallabschlussquote von 65%, so erhöht sich auch der Entlastungseffekt.
6. Die Personalkosten in einem Servicecenter liegen häufig deutlich unter denen der Fachverwaltung, also der entlasteten SachbearbeiterInnen.
7. Beratungsleistungen und Software-Komponenten werden durch die Projektgruppe D115 kostenlos beigelegt.

#### **2.3.2 Gegenüberstellung Aufwände mit und ohne Servicecenter in der HL**

Hier wird berechnet, ob es sich für die Hansestadt Lübeck insgesamt überhaupt lohnt, ein Servicecenter zu nutzen. Dazu wird der bisherige Aufwand für Bürgerkontakte mit dem verbleibenden Aufwand in der HL mit Unterstützung durch ein Servicecenter verglichen.

- Die Konsequenzen der Einführung eines D115 – Servicecenters sind für die HL nur berechenbar, wenn als Grundlage die Erfahrungswerte anderer Kommunen bzw. des D115-Verbundes über das Projekt D115 herangezogen und mit den Lübecker Verhältnissen verglichen werden. Als Quellen wurden die

Daten des D115-Verbundes, die der Stadt Kiel und eigene Ermittlungen als Berechnungsgrundlage herangezogen.

- Pro Jahr wird mit einem Anrufvolumen von 110.000 gerechnet. Diese Zahl wurde den Schätzungen des Hamburg Servicecenters entnommen.
- Alleine in den Stadtteilbüros und in der Zulassungsstelle wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche für 2009 ermittelt.<sup>11</sup> Als Berechnungsbasis für die Gesamtverwaltung kann eine erheblich höhere Anzahl angenommen werden.
- Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

### Jährlicher Aufwand für BürgerInnen - Kontakte

| Legende                                                  | Ohne Servicecenter                                                                           | Personen-Tage |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b>                                                 | Aufwand für anzunehmende Anrufe<br>100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min.          | <b>1145</b>   |
| <b>2</b>                                                 | Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen<br>100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min | <b>1145</b>   |
| <b>3</b>                                                 | Aufwand für BürgerInnenbesuche<br>(100 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 1.000.000 Min       | <b>2137</b>   |
| <b>Zeitaufwand für Bürgerkontakte ohne Servicecenter</b> |                                                                                              | <b>4427</b>   |

| Legende                                                 | Mit Servicecenter                                                                                          | Personen-Tage |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                         | <b>Restlicher Aufwand für HL-Orgeinheiten</b>                                                              |               |
| <b>1</b>                                                | Aufwand für anzunehmende Anrufe<br>35 % v. 110.000 Anrufen * 2 Min. = 77.000 Min.<br>(Tage = Minuten/60/8) | <b>161</b>    |
| <b>2</b>                                                | Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen<br>35 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 192.500 Min.               | <b>402</b>    |
| <b>3</b>                                                | Aufwand für BürgerInnenbesuche<br>85 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 850.000 Min.                        | <b>1771</b>   |
| <b>Zeitaufwand für Bürgerkontakte mit Servicecenter</b> |                                                                                                            | <b>2334</b>   |

#### Legende

##### 1. Gesprächsdauer

Ein herkömmliches Telefonat in die Verwaltung dauert durchschnittlich 5 Minuten. Ein Agentengespräch im HS dauert im D115-Durchschnitt ca. 2,0 Minuten. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung) in Höhe von 2,5 Minuten ausgegangen werden. Damit ist ein solches Telefonat durchschnittlich 2,5 Minuten kürzer, als ohne Einbindung eines Servicecenters.<sup>12</sup>

Es wird von einer Fallabschlussquote von mind. 65 % ausgegangen. Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden (max. 35 %) werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Durch diese Doppeltätigkeit beträgt das Telefonat im Durchschnitt ca. 2 Minuten in der Fachstelle (Weitervermittlung unnötig).

##### 2. Konzentrationsunterbrechungen

<sup>11</sup> Bereich 3.322 zählt 107.000 Besuche (Melde- und Zulassungsangelegenheiten), der Bereich 3.327 Zulassung 35.000 Doppelnennungen (Zuzug und Kfz-Anmeldungen) sind bei der Schätzung berücksichtigt.

<sup>12</sup> Messungen durch den D115-Verbund

Durch die Erledigung von mind. 65% der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch in der Fachstelle vermieden, es verbleiben noch max. 35 % Störungen.

### **3. BürgerInnenbesuche**

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche.

### **Ergebnis**

**Im Ergebnis ist festzustellen, dass durch die Nutzung eines D115 – Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. 2093 Arbeitstage reduziert werden könnte. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschn. E8 TVÖD (50.850 EUR) und 220 Arbeitstagen einer Einsparung von Aufwendungen in Höhe von mindestens ca. 483.700 EUR.**

### **2.3.2 Weitere positive Effekte sind bei Nutzung eines Servicecenters zu erwarten**

- **Entlastungen bei Beteiligung von zwei und mehr SachbearbeiterInnen**  
Eingehende Telefonate werden häufig von einer MitarbeiterIn an die nächste weitergeleitet. Dadurch werden viel mehr MitarbeiterInnen in die Telefonate eingebunden, als dieses erforderlich wäre. Die Vermeidung von Konzentrationsstörungen wirkt sich bei Beteiligung mehrerer SachbearbeiterInnen selbstverständlich auch mehrfach aus.
- **Reduktion des Pflegeaufwands von redundanten Wissensbasisdaten**  
Mit der Pflege und Nutzung einer zentralen Wissensdatenbank für das Servicecenter und dem möglichen Zugriff durch alle SachbearbeiterInnen entfallen redundante Teildatenbanken.
- **Entlastung durch Nutzung der Hilfsangebote des D115-Verbundes**  
Der D115-Verbund unterstützt entgeltlos durch Beratungsleistungen, Musterformulare, vordefinierte Standardleistungsbeschreibungen, Schulungsunterlagen und -maßnahmen usw.
- **Verkürzungen der Beantwortungszeiten durch „Routine“**  
In HH von 3 auf 2 Minuten zu erwartende verkürzte Bearbeitungszeit.
- **Versendung von Formularen**  
BürgerInnen können vom Servicecenter die für sie relevanten Formulare postalisch und auch online anfordern und so Besuche vermeiden.
- **Löschung von SPAM für die Bereiche**  
In funktionalen Postfächern sammeln sich oftmals große Mengen leicht zu bearbeitender oder überflüssiger E-Mails an. Durch die Verwaltung dieser Postfächer durch das Servicecenter kann die Verwaltung von der Prüfung und Löschung befreit werden.
- **Imagevorteile der Verwaltung durch Besetzung der Randzeiten, eine hohe Erreichbarkeit und qualitativ hochwertige Serviceleistungen.**  
Die Erreichbarkeit kann bei der Nutzung von externen Servicecentern bei Mo-Fr von 7.00 – 19.00 liegen.
- **Effizienzgewinne durch die Beantwortung verschiedener Fragen aus einer Hand.**  
Die Online-Wissensdatenbank steht jeder Servicecenter-MitarbeiterIn ständig tagesaktuell mit dem gesamten Leistungsbeschreibungsportfolio zur Verfügung
- **Einsparung von Fahrkosten, Wartezeiten bei BürgerInnen etc.**  
Da aufgrund der Erfahrungen und Berechnungen eine Vielzahl von Bürgern Unterlagen zu Terminen mitbringen muss. Wird eine qualifizierte Vorabauskunft viele Doppelfahrten und –besuche vermeiden helfen.
- **Hinterfragen des eigenen Leistungsportfolios mit ggf. möglichen Restrukturierungen, Optimierungen usw.**  
Die HL wird ihre Leistungen detailliert beschreiben und zuordnen müssen. Dazu gehört auch die Prüfung, ob und inwieweit die einzelnen Leistungen im bisherigen Umfang darstellbar bleiben können.
- **Ein Servicecenter wird durch die Auskunftsarbeit auch Effekte auf die interne Dienstleistungsstruktur ausstrahlen.**  
Zuständigkeiten und innere Strukturen, Know-how und Arbeitsabläufe, Gesetzesgrundlagen und interne Anweisungen, Arbeits- und Einsatzzeiten sind Basis der Auskunftsarbeit. Eine intensive innere Kommunikation und Dokumentation wird stattfinden

mit der Folge der Schaffung von klaren Arbeitsgrundlagen und Vermeidung von Redundanzen.

### 2.3.3 Kosten für die Einführung der 115 und Übergabe der 122-0 an den HS

- Für die Einführung der 115 in Lübeck werden Personalressourcen für die Koordinierung von Aufgaben rund um die Beauftragung des HS benötigt. Insbesondere sind folgende Aufgaben damit verbunden:

Organisatorische Sicherstellung, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehören die Pflege von

- Kontakt- und Telefondaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs
- fachlichen Inhalten, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen
- Einbindung / Hinterlegen von erforderlichen Formularen oder Broschüren
- Überwachung der Einhaltung der Editierungsregeln
- Qualitätsmanagement
- Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter
- Berichtswesen
- Schulung der Leistungseditoren

- Für die Beauskunftung durch den HS fallen zukünftig sekundengenau ermittelte Kosten an. Für die Kalkulation wird ein mengenmäßig geschätzter Wert angenommen. Bei der Berechnung der Kosten für die Beauftragung des Servicecenters sind hier Zahlen zu Grunde gelegt worden, die auf der Basis der Kieler Zahlen ermittelt und auf die Lübecker Bevölkerung umgerechnet wurden (11 % rufen 115 an). Als Preis ist das Angebot des Hamburg-Service mit Gültigkeit vom Juni 2013 herangezogen worden.

| Anrufe<br>Jährlich ca. | Davon (89 %)<br>Anrufe 122-0 | Dauer in Minuten<br>(ca 2,5 durchschn.) | Kosten in €<br>(1,50 € pro min.) |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|
| 110.000                | 97.900                       | 244.750                                 | 367.125 €                        |

Belastbare Zahlen aus der in Lübeck noch verwendeten Telefonanlage sind nicht zuordnungsfähig, daher sind auch Berechnungen auf der Basis Lübecker Zahlen nicht möglich gewesen.

### 2.3.4 Zusammenfassung

#### laufende Kosten

| Kostenart      | Bemerkungen                   | Summe              |
|----------------|-------------------------------|--------------------|
| Personalkosten | Koordinierungsstelle 115      |                    |
|                | z. Beispiel:                  | <b>59.694 EUR</b>  |
|                | Leitung 1*1,0 E9 TVÖD         | <b>101.701 EUR</b> |
|                | Sachbearbeitung 2*1,0 E8 TVÖD |                    |
| Sachkosten     | Gebühr für Beauskunftung      | <b>367.125 EUR</b> |

|                  |                           |                    |
|------------------|---------------------------|--------------------|
|                  | 97.900 * 2,5 Min. * 1,5 € |                    |
| <b>insgesamt</b> |                           | <b>528.520 EUR</b> |

### Einsparungen

| Kostenart              | Bemerkungen                                                                                                                                     | Summe              |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Direkte Personalkosten | Umsetzung des Telefonzentralenpersonals.<br>Ggf. Einsparungen durch natürliche Fluktuation<br>4 * 1,0 E5 TVÖD<br>2 * 0,5 E5 TVÖD = 5 * 46.278 € | <b>231.390 EUR</b> |
| <b>insgesamt</b>       |                                                                                                                                                 | <b>231.390 EUR</b> |

### Saldo

| Kostenart                                | Bemerkungen | Summe              |
|------------------------------------------|-------------|--------------------|
| Laufende Kosten                          |             | <b>528.520 EUR</b> |
| Einsparungen                             |             | <b>231.390 EUR</b> |
| Fehlende Deckungsmittel <b>insgesamt</b> |             | <b>297.130 EUR</b> |

### 2.3.5 Weitere Vorteile nichtmonetärer Art

| Vorteile                                       | Erläuterungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Summe |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Interne Vorteile</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| Vermeidung von Aufwendungen im Personalbereich | <b>Siehe dazu Pkt. 2.3.1</b><br>Reduzierter jährlicher Aufwand für BürgerInnenkontakte ca. 2093 Arbeitstage.<br>Bei einer Eingruppierung von mind. E8 TVÖD und 220 Arbeitstagen ca Aufwand in Höhe von <b>483.700 EUR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| Strukturelle Verbesserungen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung</li> <li>• Optimierung der Verwaltung:</li> <li>• interne Prozessoptimierung, auch durch verbesserte Vorinformation der BürgerInnen</li> <li>• Aufbau und Pflege einer Verwaltungsleistungsdokumentation</li> <li>• Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation)</li> <li>• Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit</li> <li>• Vereinheitlichte Arbeitsabläufe</li> </ul> |       |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Externe Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegfall der Zuständigkeiten-Suche der Bürger</li> <li>• hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung</li> <li>• Zeit- und Kostenersparnis für die Bürger</li> <li>• kompetente Beratung</li> <li>• Nutzung von Terminvergabesystemen durch Bürger</li> <li>• Zufriedenheit der Bürger durch geringere Wartezeiten</li> <li>• Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen:</li> <li>• Verstärkung eines einheitlichen positiven Bildes der Verwaltung zum Bürger</li> </ul> |

## 2.4 Bemerkungen zu den abweichenden Stellungnahmen einiger Organisationseinheiten

1. Die in Anbetracht der Vorschläge zum weiteren Vorgehen abweichenden Ansichten des Gesamtpersonalrats, des Personalrats FB1 sowie des Rechnungsprüfungsamtes sind dieser Vorlage beigelegt.
2. Trotz gegensätzlicher Positionen bei der Abschätzung der wirtschaftlichen Auswirkungen stehen auch diese Organisationseinheiten dem Vorhaben Beitritt zum 115-Verbund zumeist positiv gegenüber. Das RPA ist bei der Berechnung der wirtschaftlichen Aspekte von anderen Annahmen als die Verfasser ausgegangen. Leider waren keine aktuellen Daten zu dem Thema erhältlich (siehe Pkt. 1.5.1.4).
3. Die Personalräte favorisieren ggf. die Einrichtung von eigenen SC. Leider hat das Land Schleswig-Holstein den Beitritt zum 115-Verbund an die Bedingung geknüpft, dass für die Durchführung der Beauskuntungen nur das Servicecenter Hamburg in Frage kommt. Im Übrigen wäre die Einrichtung und der Betrieb eines eigenen SC nicht wirtschaftlich (siehe Pkt. 2.1). Betriebsbedingte Kündigungen sind nicht Gegenstand der Vorlage und sind keinesfalls beabsichtigt.

### 3. Weiteres Vorgehen

Die Hansestadt Lübeck begrüßt die Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 und beabsichtigt, sich in das bundesweite Projekt D115 einzubringen. Die Teilnahme am D115-Verbund bedeutet eine erhebliche Erweiterung des Bürgerservices. Nicht nur die telefonische Erreichbarkeit und Auskunft werden verbessert, auch wird durch das Qualitätsmanagement künftig die umfassende Darstellung aller Dienstleistungen der Verwaltung online gewährleistet, so dass im Lübeck:Fenster jederzeit detaillierte Informationen abrufbar sind. Damit wird auch ein wesentlicher Grundbaustein umgesetzt, um im Rahmen der Digitalen Strategie (s. Bürgerschaftsbeschluss vom 27.2.2014) den Online-Service künftig erweitern zu können

Eine Gegenüberstellung der bisherigen Vorgehensweise und deren Ressourcenverbrauch mit der aus dem D115-Verbund genannten Strategie und den bundesweit ermittelten Kennzahlen dazu ergibt einen eindeutigen Vorzug für die Teilnahme am D115-Verbund und die Nutzung des Servicecenters Hamburg, zumal eine Mehrarbeit innerhalb der Verwaltung aufgrund der schon bisher zu leistenden Erfassungs- und Pflegearbeit bei Leistungsbeschreibungen nicht erfolgt. Es sollte daher die folgende Agenda abgearbeitet werden:

1. Die HL stellt die erforderlichen Mittel in Höhe von 297.130 EUR im Haushalt 2016 zusätzlich zu Verfügung. Das Budget des Fachbereichs 1 wird entsprechend angepasst.
2. Die HL wird dem 115-Verbund des Landes Schleswig-Holstein beitreten. Dazu sind die Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“, Annahme der 115 Charta in SH und Benennung von AnsprechpartnerInnen zu Technik und Organisation in der HL erforderlich. Ein Kontakt zur zuständigen Stelle im Land SH ist aufzunehmen, um die weiteren organisatorischen und technischen Maßnahmen ergreifen zu können.
3. Die HL wird die Vorbereitung zur Pflege der Wissensdatenbank, Übergabe der Daten an HS sowie die dazu erforderlichen Geschäftsanweisungen ausarbeiten. Ein Entwurf liegt dieser Vorlage bereits bei.
4. Es ist in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Personalrat und dem Personal- und Organisationsservice die Erarbeitung einer sozialverträglichen Lösung zur weiteren Qualifizierung und ggf. Umsetzung der weiteren MitarbeiterInnen der Telefonzentrale bei Übergabe auch dieser Leistung an HS durchzuführen. Betriebsbedingte Kündigungen finden nicht statt.
5. Es sind Personen auszuwählen und zu qualifizieren, die die Aufgabe der Koordinierungsstelle 115 übernehmen können. Die Stellenbemessung und -bewertung erfolgt in Absprache mit dem 1.110 Personal- und Organisationsservice.
6. Die HL wird die Übergabe der Beauskunftung mit dem HS planen und beginnen.

#### Anlagen:

- 1 – finanzielle Auswirkungen
- 2 – Geschäftsanweisung zur Pflege der ZuFiSH-Leistungsbeschreibungen
- 3 – Charta für den Regelbetrieb 115
- 4 – D115 SH Charta
- 5 – Stellungnahme Gesamtpersonalrat
- 6 – Stellungnahme Personalrat FB1
- 7 – Stellungnahme 1.140 RPA

