



Verwaltungsvereinfachung – E-Government

Arbeitskreis „E-Government-Verantwortliche“
der Metropolregion Rhein-Neckar
-Arbeitsgruppe D115-

Feinkonzept für die Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D115 in der Metropolregion Rhein-Neckar

Ansprechpartnerin:
Dr. Christine Brockmann
Metropolregion Rhein-Neckar GmbH
Tel.: 0621 12987-81
christine.brockmann@m-r-n.com

Inhalt

1. Vorwort	3
2. D115 in der MRN.....	4
3. Regionales Service-Center der MRN in Ludwigshafen.....	5
4. Beteiligung der Kommunen der MRN.....	6
4.1. Vorgehen und Ziele in der Einführungsphase	6
4.2. Bereitstellung kommunaler Daten	7
4.3. Verwaltungsinterne Voraussetzungen	8
4.4. Kosten und Kostenverteilung	9
4.5. Vertragliche Regelungen	12
4.6. Gemeinsame Kommunikationsmaßnahmen & Marketing.....	13
4.7. Beirat für das regionale Service-Center der MRN	13
5. Optionen für die Ausbauphase	14
Anhang	16
1. TOP 100 – Leistungen D115	
2. Effizienzpotentiale durch Nutzen eines Service-Centers.....	
Basis: Erfahrungswerte der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 beim BMI	
3. Vertragliche Regelungen.....	
3.1. Templates Verwaltungs-/Leistungsvereinbarung	
3.2. Template Beteiligungsvereinbarung (Kurzform)	
3.3. Charta für den D115-Regelbetrieb	
4. Voraussetzungen für eine Anbindung	
5. Beschreibung für Anbindung der Wissensquellen.....	
5.1. Baden-Württemberg	
5.2. Hessen.....	
5.3. Rheinland-Pfalz	
6. Vorwahl-Überschneidungsgebiete	
7. Handbuch D115 in Landkreisen, kreisangehörigen Städten und Gemeinden.....	

Die nachfolgend verwendete männliche Form bezieht selbstverständlich die weibliche Form mit ein. Auf die Verwendung beider Geschlechtsformen wird lediglich mit Blick auf die bessere Lesbarkeit des Textes verzichtet.

Stand:
28.11.2011

1. Vorwort

Das vorliegende Feinkonzept wurde gemeinsam mit der Arbeitsgruppe D115 erstellt. Die AG D115 wurde dabei unterstützt durch die Landesansprechpartner D115 aus Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz sowie den Vertretern der Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 beim Bundesministerium des Innern. Es stellt die Grundlage für die zweite Interessenbekundung im Rahmen des Projekts „D115 in der MRN“ dar, in der die verbindliche Beteiligung am regionalen D115-Service-Center der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) abgefragt wird.

Im Februar 2011 war ein erstes Konzept vorgelegt worden, in dem dargelegt wurde, wie ein Einführungsszenario für die D115 in der MRN aussehen kann. Daran anschließend erfolgte die Vorstellung der Inhalte bei den Verwaltungsspitzen der MRN, es wurde der Ausschuss für Regionalentwicklung und Regionalmanagement (ARR) des Verbandes Region-Rhein-Neckar (VRRN) informiert und es fanden mehrere Informationstermine in den Stadt- und Landkreisen der MRN statt. In der anschließenden, auf dem Konzept beruhenden Interessenbekundung wurde das „ersthaftete Interesse“ der Stadt und- Landkreise abgefragt, sich an einem regionalen D115-Service-Center zu beteiligen und hierfür gemeinsam mit der MRN GmbH ein Feinkonzept zu erarbeiten.

Seitens der Städte Landau, Speyer, Neustadt und Frankenthal sowie dem Landkreis Südliche Weinstraße, dem Rhein-Pfalz-Kreis, dem Rhein-Neckar-Kreis, dem Landkreis Bad Dürkheim und dem Kreis Bergstraße wurde solch ein ernsthaftes Interesse bekundet. Neben den Vertretern der genannten Stadt- und Landkreise beteiligten sich auch Heidelberg und Mannheim in der Arbeitsgruppe, um ein regional abgestimmtes Vorgehen bei der Einführung der D115 in der MRN sicherzustellen.

Parallel zu der Ausarbeitung des Feinkonzeptes erfolgte der Aufbau des D115-Service-Centers in Ludwigshafen, das am 2.11.2011 mit hoher Medienresonanz an den Start gegangen ist und dem eine wichtige Rolle für die weitere Einführung der D115 in der MRN zukommt.

Unter dem Dach des Modellvorhabens „Kooperatives E-Government in föderalen Strukturen“ sind für die Umsetzung der Einzelprojekte sogenannte CIO-Paten verantwortlich. Für das Projekt „D115 in der MRN“ hat diese Patenschaft das Land Rheinland-Pfalz übernommen. In diesem Rahmen wurde neben der fachlichen auch die finanzielle Unterstützung für das Projektmanagement bei der MRN GmbH zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erfolgt für die MRN die kostenfreie Bereitstellung eines Mandanten der landeseinheitlichen Service-Center-Software durch das rheinland-pfälzische Innenministerium.

2. D115 in der MRN

Das Modellvorhaben „Kooperatives E-Government in föderalen Strukturen“ verfolgt das Ziel innovative E-Government-Angeboten zu entwickeln, die sich am Nutzen für Bürger und Unternehmen orientieren und auf Seiten der Verwaltung eine hohe Wirtschaftlichkeit und Effizienz sicherstellen. Diesen Anforderungen entspricht der Aufbau eines Service-Centers für D115 ganz besonders.

Durch das verbindliche Service-Versprechen bietet die D115 den Bürgern eine sehr hohe Erreichbarkeit innerhalb der umfangreichen Service-Zeiten (Mo.-Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr). Für die Bürger entfällt die Recherche nach der zuständigen Stelle, ebenso entfällt die individuelle Durchwahl. Stattdessen besteht über eine einfach zu merkende Rufnummer und ein gemeinsames Wissensmanagement aller beteiligten Verwaltungen ein einheitlicher Zugang zu den Leistungen der Kommunen, der Länder und des Bundes. Die kommunalen Top100-Leistungen, die sich im Falle eines Landkreises aus Zuständigkeiten der Kreisverwaltung (etwa Kfz-Zulassung) und der kreisangehörigen Kommunen (etwa Personalausweis) zusammensetzen, sind im Anhang beigelegt. Bis Ende des Jahres 2011 sollen zudem die bürgerrelevanten Leistungen aller Bundesministerien und -behörden über die D115-Service-Center verfügbar sein.

Für die Verwaltungen bedeutet eine Beteiligung am D115-Verbund vor allem eine Entlastung der Fachebene: Routineanfragen nach bestimmten Öffnungszeiten, benötigten Unterlagen oder anfallenden Gebühren können durch das Service-Center direkt beantwortet werden und entlasten so die Sachbearbeitung. Darüber hinaus eröffnet D115 auch noch weitere Optionen für die Zukunft: neben Informationen könnten künftig im Service-Center beispielsweise etwa auch die Terminvergabe für Ämter mit starkem Publikumsverkehr oder auch der Zugang zu einzelnen Fachverfahren integriert werden. Um diesen Weg einzuschlagen, wurde in der MRN ein Einstiegsszenario entwickelt, dass es den Kommunen ermöglicht bei D115 einzusteigen, ohne selbst eigene Service-Center-Strukturen aufbauen zu müssen. So besteht durch das gemeinsame Vorgehen die Option, schrittweise mit den Möglichkeiten des Service-Centers vertraut zu werden und Wirtschaftlichkeitspotentiale für die eigene Verwaltung sukzessive zu erschließen.

In der MRN als einer Region mit hoher persönlicher Mobilität ist ein regional abgestimmtes Vorgehen besonders bedeutend – viele Bürger sind tagsüber bei der Arbeit nicht an Ihrem eigentlichen Wohnort. Sind jedoch beide Kommunen Mitglied des D115-Verbundes, ist es möglich über die D115 alle relevanten Informationen zu erhalten. Ebenfalls für eine flächendeckende Einführung spricht, dass nicht immer einzelne Kommunen genau abgegrenzt werden können, da die D115 nach Vorwahlbereichen geschaltet wird. Diese Problematik würde bei einer weitgehenden Beteiligung der Kommunen am Projekt D115 in der MRN ebenfalls in den Hintergrund treten.

3. Regionales Service-Center der MRN in Ludwigshafen

Der Start der Einheitlichen Behördenrufnummer in der MRN erfolgte durch den Beitritt des Service-Centers in Ludwigshafen in den D115-Verbund am 2. November 2011. Die Aufschaltung markiert den erfolgreichen Abschluss des stadtinternen Projektes, bei dem im laufenden Betrieb aus der bisherigen Telefonzentrale ein Service-Center mit dem hohen Service-Level der D115 entwickelt wurde. Bei den Planungen wurde berücksichtigt, dass diese qualifizierte telefonische Beauskunftung künftig auch für weitere Kommunen aus der MRN erfolgen kann. Sowohl die angemieteten Räumlichkeiten in der Ludwigsstraße 67-69 als auch die technische Infrastruktur berücksichtigen diese Ausweitung zu einem regionalen Service-Center.

Aus personeller Sicht wurde die Besetzung der bisherigen Telefonzentrale übernommen und auf die neuen Aufgaben im Service-Center hin geschult und optimal vorbereitet. Das Team der Telefonzentrale wurde für das Service-Center um eine Teamleitung sowie einen Administrator (für Telefonanlage, Wissensmanagement, etc.) erweitert. Bei der Einarbeitung konnte hier auf die Erfahrungen der bereits bestehenden Service-Center in Trier und Koblenz zurückgegriffen werden. Über die gesamte Projektphase hinweg bestand ein ständiger intensiver Austausch mit den dortigen Verantwortlichen und insbesondere auch die Möglichkeit zur Hospitation wurde wahrgenommen. So bieten sowohl die Arbeitsumgebung als auch das Team des Service-Centers in Ludwigshafen die besten Voraussetzungen, um den D115-Service auf dauerhaft hohem Niveau zu erbringen und kontinuierlich weiter zu entwickeln. Die neue Servicequalität konnte in den ersten Tagen bereits eine Vielzahl von Bürgern am Telefon selbst erleben. So war auch das große Presse-Echo in der Region durchweg positiv, neben dem persönlichen Eindruck vor Ort ließen es sich einige Redakteure letztlich nicht nehmen, die 115 selbst inkognito auf ihre Qualität zu testen.

Die im Service-Center bei der Stadt Ludwigshafen eingesetzte Software des Herstellers IBM wird gleichzeitig auch bei den rheinland-pfälzischen D115-Kommunen Mainz, Koblenz und Trier/Trier-Saarburg eingesetzt. Das Land hält dabei einen Rahmenvertrag, über den einzelne Mandanten für die betreffenden Service-Center abgerufen werden können. Für das Projekt „D115 in der MRN“ wurde seitens des Landes Rheinland-Pfalz ein Mandant für die Kommunen der gesamten Region zur Verfügung gestellt. Über diese Software ist es zudem möglich, die notwendigen Statistiken über eingegangene Anrufe zu erhalten. Die für die Beauskunftung notwendigen Informationen werden für die Stadt Ludwigshafen derzeit lokal in der IBM-Software vorgehalten. Für das regionale Service-Center der MRN ist künftig vorgesehen, dass die benötigten Informationen über die entsprechenden Zuständigkeitsfinder der Länder bereitgestellt werden.

4. Beteiligung der Kommunen der MRN

In der AG D115 zur Aufstellung des vorliegenden Feinkonzeptes waren die Städte Landau, Speyer, Neustadt und Frankenthal sowie der Landkreis Südliche Weinstraße, der Rhein-Pfalz-Kreis, der Rhein-Neckar-Kreis, der Landkreis Bad Dürkheim und der Kreis Bergstraße vertreten. Mannheim und Heidelberg nahmen im Sinne der regionalen Abstimmung ebenfalls teil. Innerhalb des MRN-weiten Projektes nehmen die Landkreise eine Koordinierungs- und Bündelungsfunktion für die kreisangehörigen Kommunen wahr.

Nach dem erfolgten Start der D115 in Ludwigshafen im November 2011, ist für das Frühjahr 2012 die Ausweitung auf weitere Kommunen der Metropolregion vorgesehen, die bei einer Beteiligung ihre 115-Anrufe dann im regionalen Service-Center beauskunften lassen können.

4.1. Vorgehen und Ziele in der Einführungsphase

Für das Projekt „D115 in der Metropolregion Rhein-Neckar“ wurde ein Einstiegsszenario erarbeitet, das allen Kommunen in der MRN eine Einführung der D115 ermöglichen soll. Gleichzeitig hat sich die Stadt Ludwigshafen bereiterklärt, ein Service-Center aufzubauen, an dem sich die MRN-Kommunen beteiligen können. Durch die gemeinsame Vorgehensweise ergeben sich deutliche Vorteile für alle Beteiligten, um den Ausbau des telefonischen Zugangs in den Kommunen voran zu treiben.

Die so genannte Einführungsphase für „D115 in der MRN“ soll einen Zeitraum von zwei Jahren umfassen, so dass sowohl für das regionale Service-Center in Ludwigshafen als auch für die weiteren beteiligten Stadt- und Landkreise Planungssicherheit hergestellt wird. In dieser Zeit bietet sich für die Beteiligten die Möglichkeit, Erfahrungen mit der Beauskunftung durch ein Service-Center und der Akzeptanz in der Bevölkerung zu sammeln. Als Ansatz werden hierbei 10% des gesamten Anrufvolumens angenommen, das durchschnittlich seitens der Bürger an die Verwaltung gerichtet wird (Bei einem Schnitt von 1,3 Verwaltungskontakten pro Einwohner/Bürger pro Jahr wird von einem Anruf je Einwohner/Bürger pro Jahr ausgegangen).

Für die Einführungsphase schließen die teilnehmenden Stadt- und Landkreise mit der Stadt Ludwigshafen eine Verwaltungs- und Leistungsvereinbarung, in der die Leistungserbringung durch das Service-Center und die Kostenverteilung auf die beteiligten Kommunen festgeschrieben sind. Da sich im kreisangehörigen Raum die Zuständigkeit kommunaler Leistungen auf Kreisverwaltung sowie Städte und Gemeinden aufteilt, ist an diesem Punkt ausdrücklich auch eine Beteiligung der kreisangehörigen Kommunen von Bedeutung, um für die Bürger ein möglichst einheitliches und vollständiges Angebot zu erreichen. Nur wer aktiv dem D115-Verbund beitrifft, dessen Leistungen können im Service-Center beauskunftet werden. Anrufer aus nicht teilnehmenden Kommunen werden an die jeweilige Verwaltung im Rathaus bzw. in der Kreisverwaltung verwiesen.

Das Routing der Rufnummer 115 zum entsprechenden Service-Center erfolgt nach Vorwahlbereichen. Teilweise kommt es vor, dass diese nicht mit den tatsächlichen kommunalen Grenzen übereinstimmen. Sofern es sich bei einer Vorwahlüberschneidung um eine benachbarte Kommune handelt, die nicht am D115-Verbund teilnimmt, sollte hier frühzeitig das Gespräch gesucht werden. Einerseits um die Erreichbarkeit der D115 möglichst

in der gesamten Fläche der eigenen Kommune zu erreichen, andererseits um die Reaktion auf Anfragen von Bürgern aus dem nicht mit D115 versorgtem Gebiet abgestimmt zu haben.

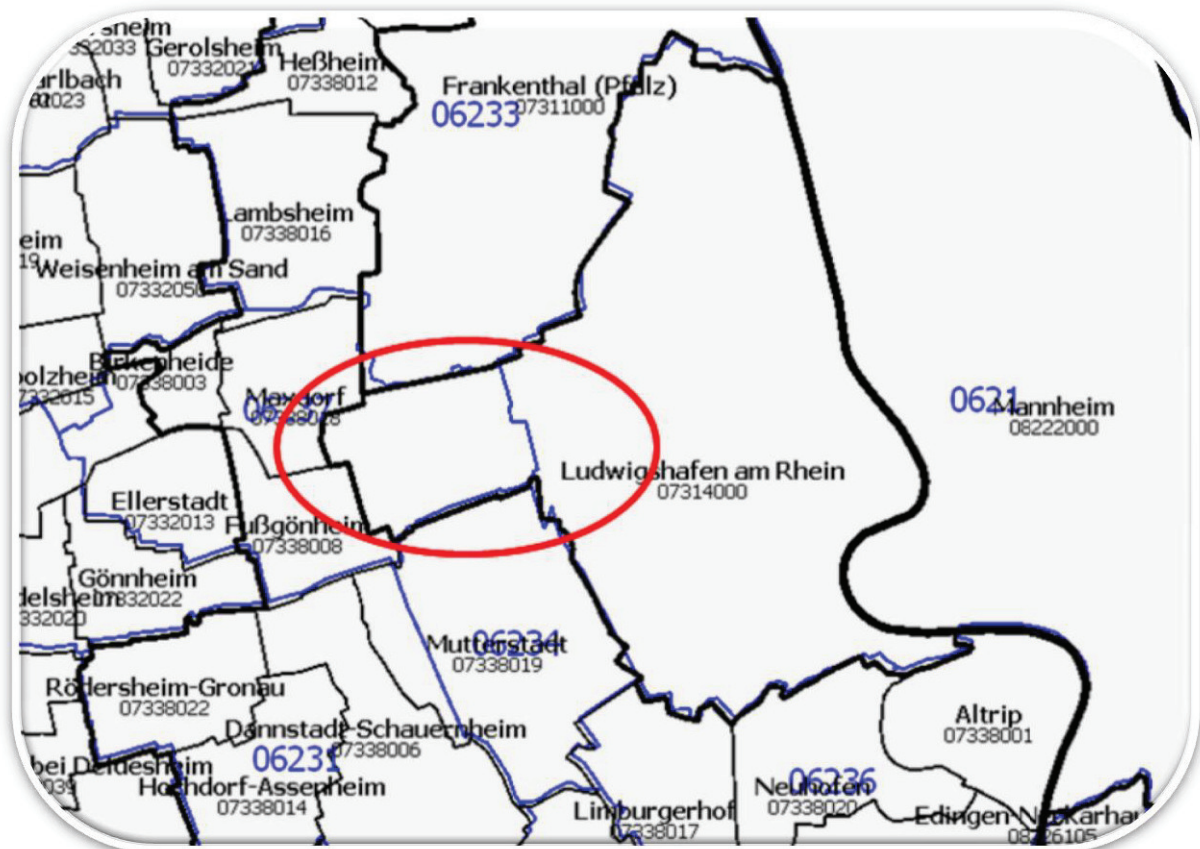


Abbildung 1 – Beispiel für Vorwahlüberschneidungen im Bereich Ludwigshafen und Maxdorf

4.2. Bereitstellung kommunaler Daten

Bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt im Projekt „D115 in der MRN“ wurde seitens der Beteiligten die Vermeidung von redundanter Datenpflege als Prämisse für das weitere Vorgehen aufgestellt. Denn neben der einmaligen Bereitstellung würde insbesondere durch eine regelmäßige Überprüfung und ggf. notwendige Anpassungen ein immenser Aufwand entstehen, der vermieden werden sollte. Da in allen drei Landesteilen der MRN Internetportale zu Verwaltungsleistungen bestehen, wurde von Beginn an der Ansatz verfolgt diese für die Informationsbereitstellung heranzuziehen. Der wesentliche Vorteil liegt darin, dass über diese Landesportale die Leistungsbeschreibungen bereitgestellt werden und die Kommunen nur ihre eigenen Zuständigkeitsdaten (Öffnungszeiten, Durchwahlen, Adressen) und ggf. lokale Besonderheiten hinzufügen. So muss etwa bei einer Rechtsänderung im Bereich Reisepass nicht jede Kommune einzeln den Beschreibungstext anpassen, sondern die benötigte Anpassung wird automatisch aktuell und rechtssicher im Wissensmanagement vorgenommen. So sind für das regionale D115-Service-Center der Hessenfinder, Service-BW und der bus.rlp die Quellen. Baden-Württemberg und Hessen haben für ihre Landesportale bereits seit einiger Zeit eine direkte Anbindung an die zentrale D115-Wissensdatenbank des Bundes realisiert. Somit können die Informationen, die zu einer D115-Kommune dort hinterlegt sind, auch gleichzeitig in jedem Service-Center abgerufen werden. Der rheinland-pfälzische bus.rlp wird dagegen unmittelbar mit der IBM-Software verbunden und die Informationen werden von dort dem D115-Verbund zur Verfügung

gestellt. Die Nutzung der genannten Portale verläuft jeweils unterschiedlich, nähere Angaben finden sich dazu im Anhang.

4.3. Verwaltungsinterne Voraussetzungen

Für den Fall, dass eine telefonische Bürgeranfrage nicht direkt am Telefon beaufschlagt werden kann, nimmt der Mitarbeiter im Service-Center das Anliegen sowie die Kontaktdaten des Anrufers entgegen und leitet diese aus der Service-Center-Software heraus in standardisierter Form (eMail-Ticket) elektronisch an die zuständige Stelle weiter. Für den Empfang dieser elektronischen Tickets ist es erforderlich, dass bei den teilnehmenden Kommunen explizit hierfür ein Postfach eingerichtet und dem Service-Center gemeldet wird. Im Service-Versprechen des D115-Verbundes ist festgeschrieben, dass die Reaktion auf ein solches Ticket – in Form einer Rückmeldung an den Bürger – im Laufe von 24h innerhalb der Service-Zeiten erfolgen soll. Dabei ist es nicht notwendig, jede Angelegenheit abschließend zu klären. Bei komplexeren Sachverhalten ist etwa auch eine Nennung der geschätzten Bearbeitungszeit sinnvoll und zielführend. Um in der genannten Zeitspanne reagieren zu können, ist es erforderlich das hauseigene D115-Postfach entsprechend zu berücksichtigen: ein regelmäßiger Abruf sowie die verwaltungsinterne Weiterleitung an die zuständige Stelle muss gewährleistet sein, wie das bei vergleichbaren, vielerorts bereits genutzten Funktionspostfächern (wie bspw. *ordnungsamt@stadt.de*) schon Usus ist. Da über die Tickets personenbezogene Daten versendet werden, ist erforderlich, dass die Anbindung über das bestehende gesicherte Verwaltungsnetz erfolgt.

4.4. Kosten und Kostenverteilung

Mit dem Konzept „D115 in der MRN“ vom Februar 2011 wurden Modellrechnungen vorgelegt, um hinsichtlich der Kosten für den Aufbau eines regionalen Service-Center eine erste Orientierung zu erhalten. Berechnungsgrundlage waren Annahmen, Schätzungen und Erfahrungswerte vergleichbarer Service-Center. Zudem beinhaltet das Konzept auch bereits ein Verteilungsmodell der Kosten.

Die nachfolgende Darstellung beruht nun auf den tatsächlich für den Service-Center-Aufbau in Ludwigshafen aufgewendeten und die für eine Erweiterung zum geplanten regionalen Service-Center erforderlichen Finanzmittel. Kosten und Kostenverteilung wurden durch die Stadt Ludwigshafen in der Sitzung der AG D115 am 8.11.2011 vorgestellt.

4.4.1 Erwartetes Anrufaufkommen und benötigte Stellen

Das Verteilungsmodell sieht zunächst vor, dass in der zweijährigen Einführungsphase die Kosten nach Einwohnerzahl und zu erwartendem Anrufaufkommen verteilt werden. So wird eine finanzielle Planungssicherheit sowohl für die Stadt Ludwigshafen als Träger des D115-Service-Centers, als auch für die teilnehmenden Kommunen aus der MRN gewährleistet. Die Verteilung der laufenden Kosten nach dem Schlüssel 60/40 lehnt sich an dem Anteil des aktuell nur für Ludwigshafen eingesetzten Personals (60%) in Relation zu dem künftig zusätzlich notwendigen Personalbedarf bei Aufschaltung der ernsthaft interessierten Stadt- und Landkreise (40%) an.

Folgende Annahmen liegen der Personalberechnung zunächst zugrunde: Die Erfahrungen der GK D115 beim BMI zeigen, dass je Bürger pro Jahr ca. 1,0 Anrufe in Richtung Verwaltung erfolgen. Für das regionale Service-Center der MRN wird kalkuliert, dass davon 10% auf die D115 entfallen. Auf das Jahr bezogen, kann ein Service-Center-Mitarbeiter rd. 20.000 Anrufe bearbeiten.

Stadt-/ Landkreis	Einwohner	Anrufaufkommen		benötigte Stellen		60/40 Schlüssel
Ludwigshafen	163.000	100%	163.000	8,15	60%	60,0%
Leitung + Admin				2,00		
Neustadt	53.000	10%	5.300	0,27	40%	1,5%
Speyer	49.000	10%	4.900	0,25		1,4%
Frankenthal	46.000	10%	4.600	0,23		1,3%
Landau	43.000	10%	4.300	0,22		1,2%
Rhein-Neckar-Kreis	535.000	10%	53.500	2,68		15,5%
Kreis Bergstraße	260.000	10%	26.000	1,30		7,6%
Rhein-Pfalz-Kreis	149.000	10%	14.900	0,75		4,3%
LK Bad Dürkheim	133.000	10%	13.300	0,67		3,9%
LK Südliche Weinstraße	109.000	10%	10.900	0,55		3,2%
	1.540.000		300.700	17,0	100%	100,0%

4.4.2 Einmalige Kosten

Die Bereitschaft der Stadt Ludwigshafen sich im Projekt „D115 in der MRN“ zu engagieren und ein Service-Center aufzubauen wurde gestärkt durch die Möglichkeit, bis Ende 2010 Konjunkturpaket-II-Mittel des Landes Rheinland-Pfalz für dieses Vorhaben zu beantragen und noch im Jahr 2011 zu verausgaben. So konnte ein Großteil der einmaligen Projektkosten

für das Service-Center gedeckt werden. Den bislang nicht gedeckten Projektkosten steht der bereits vorhandene Nutzen des Servicecenters für Ludwigshafen gegenüber.

Einmalige Kosten (Projektkosten)	
Einrichtung TK-Anlage	75.546,-- €
Arbeitsplatzausstattung (investiv)	79.883,-- €
Einführungsschulung IP-Telefonie	3.695, -- €
Summe	159.124,-- €

Quelle: Stadt Ludwigshafen - 1

4.4.3 Laufende Kosten

Für die Verteilung der laufenden Kosten auf die interessierten Stadt und Landkreise wurde die bereits im vorangegangenen Konzept verwendete 60:40-Schlüsselung herangezogen.

Laufende Kosten (Sach- und Betriebsausgaben pro Jahr)	
Miete Räumlichkeiten Service-Center	68.768,-- €
Hosting-Kosten IBM-Software	36.000,-- €
Wartung TK-Anlage	22.440,-- €
Schulung Service-Dienstleistungen der Agentinnen	12.750,-- €
regionales Marketing	24.960,-- €
Arbeitsplatzausstattung und Infrastruktur (Servicepauschale)	47.951,-- €
Reisekosten	1.500,-- €
Summe	214.369,-- €

Quelle: Stadt Ludwigshafen - 2

Einführungsphase	Einwohner		60/40 Schlüssel	Gesamt- Betriebskosten
Ludwigshafen	163.000	60%	60,0%	214.369 €
<i>Leitung & Admin</i>				214.369 €
Neustadt	53.000	40%	1,5%	214.369 €
Speyer	49.000		1,4%	214.369 €
Frankenthal	46.000		1,3%	214.369 €
Landau	43.000		1,2%	214.369 €
Rhein-Neckar-Kreis	535.000		15,5%	214.369 €
Kreis Bergstraße	260.000		7,6%	214.369 €
Rhein-Pfalz-Kreis	149.000		4,3%	214.369 €
LK Bad Dürkheim	133.000		3,9%	214.369 €
Südliche Weinstraße	109.000		3,2%	214.369 €
	1.377.000			
Summe	1.540.000	100%	100%	

Quelle: Stadt Ludwigshafen - 3

4.4.4 Personalkosten

Grundlage für die dargestellten Ansätze ist die aktuelle Personalkostentabelle für Beschäftigte der KGSt. Die Bedarfe beruhen auf dem kalkulierten Anrufaufkommen. Die Personalkosten für Teamleitung sowie Administrator werden zur Hälfte durch Ludwigshafen getragen. Dieser anteilige Umfang wäre auch für den alleinigen Betrieb in der jetzigen Größenordnung notwendig. Die verbleibenden 50 % werden prozentual nach Einwohnern auf die beteiligten Stadt- und Landkreise verteilt. Diese Bemessung korrespondiert mit dem zu erwartenden Zusatzaufwand für weiteres Servicepersonal in einer regionalen Lösung.

Die Verrechnung von Teamleitung und Administrator erfolgt jeweils zu 50% auf die teilnehmenden Kommunen, die Verrechnung der Service-Agentinnen in Entgeltgruppe 5 TVöD erfolgt anhand der berechneten Stellenanteile.

- Teamleitung 50% → 30.400,-- €
- Administrator 50% → 26.050,-- €

Kommune	Einwohner	Anruf-volumen	anteilige Agenten Stellen	Agenten E 5	Servicecenter Administrator E 9	Servicecenter Teamleitung A 10	Gesamt-personalkosten
Ludwigshafen	163000	100%	8,15	321.925,00 €	26.050,00 €	30.400,00 €	378.375,00 €
Neustadt	53000	10%	0,27	10.665,00 €	1.016,40 €	1.186,13 €	12.867,53 €
Speyer	49000	10%	0,25	9.875,00 €	941,11 €	1.098,27 €	11.914,38 €
Frankenthal	46000	10%	0,23	9.085,00 €	865,82 €	1.010,40 €	10.961,23 €
Landau	43000	10%	0,22	8.690,00 €	828,18 €	966,47 €	10.484,65 €
Rhein- Neckar- Kreis	535000	10%	2,68	105.860,00 €	10.088,73 €	11.773,41 €	127.722,14 €
Kreis Bergstraße	260000	10%	1,3	51.350,00 €	4.893,79 €	5.710,98 €	61.954,77 €
Rhein- Pfalz- Kreis	149000	10%	0,75	29.625,00 €	2.823,34 €	3.294,80 €	35.743,14 €
LK Bad Dürkheim	133000	10%	0,67	26.465,00 €	2.522,18 €	2.943,35 €	31.930,53 €
Südliche Weinstraße	109000	10%	0,55	21.725,00 €	2.070,45 €	2.416,18 €	26.211,63 €
	1540000		6,92	273.340,00 €	26.050,00 €	30.400,00 €	
Gesamt			15,00		52.100,00 €	60.800,00 €	708.165,00 €

Quelle: Stadt Ludwigshafen - 4

4.4.5 Gesamtkosten

Die für eine Beteiligung anfallenden Gesamtkosten ergeben sich aus den laufenden Kosten sowie den Personalkosten und bilden Jahreswerte. Die Verteilung ist auf Basis der Stadt- und Landkreise dargestellt, da dieser Punkt kreisintern mitunter unterschiedlich gehandhabt werden wird. Eine mögliche Aufteilung der Kosten innerhalb eines Landkreises obliegt den individuellen Absprachen zwischen der Kreisverwaltung sowie den kreisangehörigen Kommunen. Auf Wunsch kann hier bei der Aufstellung von Verrechnungsmodellen seitens der MRN unterstützt werden.

Der Mittelbedarf für 2012 rechnet sich für die hinzukommenden Kommunen anteilig je nach Startdatum einer gemeinsam abgestimmten Aufschaltung der regionalen Lösung. Beispielsweise wären bei einem Start im April neun Monate zu berücksichtigen, so dass 75% der dargestellten Gesamtkosten in den Haushalten zu veranschlagen wären.

Gesamtkosten D 115 pro Jahr				
Kommune	Einwohner	Betriebskosten p.a.	Personalkosten p.a.	Gesamtkosten p.a.
Ludwigshafen	163.000	128.621 €	378.375 €	506.996 €
Neustadt	53.000	3.300 €	12.868 €	16.168 €
Speyer	49.000	3.051 €	11.914 €	14.965 €
Frankenthal	46.000	2.864 €	10.961 €	13.825 €
Landau	43.000	2.678 €	10.485 €	13.163 €
Rhein- Neckar- Kreis	535.000	33.315 €	127.722 €	161.037 €
Kreis Bergstraße	260.000	16.191 €	61.955 €	78.146 €
Rhein- Pfalz- Kreis	149.000	9.278 €	35.743 €	45.021 €
Landkreis Bad Dürkheim	133.000	8.282 €	31.931 €	40.213 €
Südliche Weinstraße	109.000	6.788 €	26.212 €	33.000 €
Summe	1.540.000	214.368 €	708.165 €	922.533 €

Quelle: Stadt Ludwigshafen - 5

4.5. Vertragliche Regelungen

Durch die Unterzeichnung der D115-Charta wird eine Kommune offiziell Teil des D115-Verbundes. Dabei wird nicht zwischen dem Betrieb eines eigenen Service-Centers oder der Bereitstellung der für die Beauskunftung notwendigen Informationen unterschieden. Innerhalb des Projektes „D115 in der MRN“ werden darüber hinaus noch Vereinbarungen geschlossen, in denen etwa die finanzielle Erstattung der im regionalen Service-Center erbrachten Leistungen dargelegt ist. Für den kreisangehörigen Raum nehmen die Landkreise dabei die Funktion als Vertragspartner wahr. Weitere kreisinterne Absprachen sind dabei individuell zu treffen.

Die **Charta für den D115-Regelbetrieb** stellt die grundlegende Vereinbarung dar, die seitens des D115-Verbundes mit jeder hinzukommenden Kommune geschlossen wird. Dort sind die wesentlichen Elemente für das Projekt D115 niedergelegt, wie beispielsweise das Serviceversprechen.

Vertragspartner Charta für den D115-Regelbetrieb:

Bundesrepublik Deutschland (Bundesministerium des Innern; Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 ↔ teilnehmende Kommune

Darüber hinaus ist für das Projekt „D115 in der MRN“ eine **Verwaltungs- und Leistungsvereinbarung** notwendig, wenn die telefonische Beauskunftung der teilnehmenden Kommunen über das regionale Service-Center in Ludwigshafen erfolgen soll. Daher ist vertraglich zu fixieren, welche Aufgaben und Pflichten die jeweiligen Partner zu erfüllen haben und wie Verrechnung bzw. Erstattung der im Vertragszeitraum erbrachten Leistungen erfolgt. Bei der Erstellung des Vertragstextes konnte dabei auf die Vorlage der Vereinbarung zwischen der Stadt Hamburg und der Stadt Kiel aus dem D115-Verbund zurückgegriffen werden, die bereits vom Rechtsamt der Stadt Ludwigshafen einer ersten Prüfung unterzogen wurde. Insbesondere ist die Detaillierung der datenschutzrechtlichen Fragen für den Vertragstext noch auszuformulieren.

Die als Kurzfassung ausgeführte **Beteiligungsvereinbarung** wird im Wesentlichen die relevanten Kontaktinformationen der entsprechenden Verwaltung (incl. Ticketpostfach) und der zuständigen Ansprechpartner vor Ort beinhalten. Die Lieferung der Daten und deren Aktualisierung sind Beistellungsleistungen aller Partner der regionalen Lösung. Für die weiteren Inhalte wird mit Verweisen gearbeitet werden, so etwa beim Service-Versprechen auf die Charta des Verbundes und bei der Finanzierung auf die ausführliche Verwaltungs- und Leistungsvereinbarung Bezug genommen wird. Auch hierzu sind die konkreten Formulierungen noch zu finden. Dabei ist z.Bsp. festzulegen, wie die Kommunikation vom Servicecenter zu den beteiligten Kreisen und den kreisangehörigen Kommunen erfolgt (direkt oder indirekt).

Vertragspartner Verwaltungsvereinbarung und Beteiligungsvereinbarung:

Stadt Ludwigshafen am Rhein (regionales Service-Center in der MRN) ↔ teilnehmende Kommune

4.6. Gemeinsame Kommunikationsmaßnahmen & Marketing

Der einheitliche Behördenruf D115 stellt in der MRN ein neues Angebot dar, das es bei den Bürgern der Region bekannt zu machen gilt. Durch ein gemeinsames Vorgehen kann hier eine große Öffentlichkeit hergestellt werden, bei gleichzeitig sparsamen Einsatz von Ressourcen. Dabei kann die MRN davon profitieren, dass für das Bewerben der D115 bereits eine große Menge Vorarbeiten geleistet wurden. Die Spanne reicht hier von den Print-Vorlagen die durch das BMI erstellt und überarbeitet werden bis hin zur aufbereiteten Darstellung von Best-Practice-Beispielen aus den bereits etablierten D115-Service-Center-Kommunen. Gerade die Ideen-Sammlungen bieten einen großen Fundus an nachahmenswerten Initiativen, die wirkungsvoll, gleichzeitig aber auch ressourcenschonend umzusetzen sind.

Um auch im Bereich des Marketings für das regionale Service-Centers die Zusammenarbeit der beteiligten Kommunen fortsetzen zu können, ist die Position Marketing mit rd. 25.000,-€ in der Finanzierung vorgesehen. Für dieses Budget und unter Berücksichtigung des Umstands, dass die D115 zu Beginn wohl nicht flächendeckend in der Region angeboten werden kann, wird gemeinsam mit dem Team des Standortmarketings der MRN GmbH ein Konzept erarbeitet. Die Mitwirkung der Fachdienststellen „Öffentlichkeitsarbeit“ in den am Service-Center beteiligten Kommunen soll hierbei in geeigneter Weise sichergestellt werden. Im Vordergrund steht eine bewusste Auswahl geeigneter Marketinginstrumente, um einen effizienten Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel sicherzustellen. Die daraus hervorgehenden Inhalte (wie bspw. MRN-eigene Motiv-Vorlagen für Post-Freistempler) stehen anschließend den teilnehmenden Kommunen zur Verfügung und machen an dieser Stelle Eigenentwicklungen überflüssig.

4.7. Beirat für das regionale Service-Center der MRN

Die Konzeption des regionalen Service-Centers in Ludwigshafen ist ein Ergebnis der gemeinsamen Zusammenarbeit mehrerer Stadt- und Landkreise in der gemeinsamen AG D115. Um auch im laufenden Betrieb des Service-Centers die regionale Dimension entsprechend zu berücksichtigen, soll ein Beirat etabliert werden. Die Besetzung würde dabei anhand der beteiligten Kommunen erfolgen, bei Federführung/Vorsitz der Stadt Ludwigshafen als Betreiber des Service-Centers. Die Landkreise nehmen hier vergleichbar zur Konzeptionsphase in der AG D115 eine Bündelungs- und Koordinierungsfunktion wahr, organisieren den kreisinternen Informationsfluss zum Thema D115 und vertreten die Belange der kreisangehörigen Kommunen im Beirat. Zudem wäre die MRN GmbH im Beirat vertreten, um dabei unter anderem das regionale Marketing für die D115 in diesem Gremium abstimmen zu können.

Dem Beirat sollten ausdrücklich keine Aufgaben des operativen Geschäfts obliegen, sondern er sollte sich strategischen Themen wie beispielsweise der Evaluation des Service-Center-Angebotes, flankierenden Marketinginitiativen (gemeinsam mit der MRN GmbH) oder möglicherweise auch einer Vertretung des regionalen Service-Center nach außen in Form von einer Mitarbeit in den Gremien des D115-Verbundes widmen.

5. Optionen für die Ausbauphase

In der Regel bedeutet der Beitritt in den D115-Verbund für die betreffende Kommune gleichzeitig auch eine neue Herangehensweise in Bezug auf den Telefonkanal. Daher sollen in der MRN in der geplanten zweijährigen Einführungsphase des regionalen Service-Centers gemeinsam mit allen teilnehmenden Kommunen die notwendigen Erfahrungen gesammelt werden, um anschließend die bestehenden Strukturen bedarfsgerecht und zielgerichtet weiterentwickeln zu können.

Nachdem der Einstieg durch die Beteiligung an „D115 in der MRN“ erfolgt ist, kann ein weiterer Ausbau dabei in ganz unterschiedlichen Dimensionen verfolgt werden. Beispiele aus anderen Service-Centern zeigen, dass die Effizienzpotentiale sich insbesondere auch durch ein gemeinsames Vorgehen realisieren lassen. Daher ist es Ziel, als Grundlage schnellstmöglich ein Abrechnungsverfahren aufzusetzen, durch das die Kosten des Service-Centers verursachungsgerecht zugeordnet werden können (Fall- und /oder „Minutenpreis“ für erbrachte Leistungen). Der Zeitpunkt des Einsatzes einer verursachergerechten Kostenverteilung ist bezüglich einer generellen Ablösung der „Schätzungsbasis“ Angelegenheit der Absprache aller Partner. Hierfür bietet sich bereits während der „Erprobungsphase von 2 Jahren“ eine halbjährliche Prüfungs- und Revisionsklausel im Vertrag auf der Grundlage des Monitorings der Kenn- und Messzahlen zum tatsächlichen Anrufaufkommen jedes Einzelnen an. Ein Ausnahmehandling würde sich allerdings dann ergeben, wenn es zu einem unterjährigen Zeitpunkt zu einer wesentlichen Abweichung des Anrufaufkommens bei einem oder bei mehreren Partnern deutlich über die 10 %ige Schätzung kommen sollte (Schieflage des Anrufaufkommens). Die exakte Regelung hierzu und die Konditionen dieses Sachverhaltes müssen im Vertragswerk formuliert werden. Dies betrifft einerseits natürlich die Verrechnung der D115-Anrufe, die bisher nach Einwohnerzahl vorgenommen wurde, als auch Anteile an den Overheadkosten. Damit wird jede Kommune in die Lage versetzt werden, zu entscheiden, in welchem weiteren Umfang es für sie in Frage kommt, die Dienste des regionalen Service-Centers in Anspruch zu nehmen, da sie die hausinternen Kosten gegenüberstellen kann. Hier liegen dann auch deutlich nachvollziehbare Einsparpotentiale, wie sie beispielsweise durch die Verlagerung der Telefonzentrale oder spezieller Hotlines realisiert werden können. Die denkbaren Optionen gehen aber auch noch weit über die reine Informations- und Vermittlungsleistung hinaus: telefonische Terminvergabe für stark frequentierte Ämter, Behälterbestellung für die Abfallentsorgung, Anmeldung zu Volkshochschulkursen - das sind nur einige wenige Anwendungsbeispiele die durch ein regionales Service-Center professionell ausgeführt werden können.

Darüber hinaus bildet besagtes Abrechnungsverfahren Grundlage der weiter gehenden Kooperationen zwischen dem Service-Center und den einzelnen Verwaltungen. Durch die Übernahme der Telefonie in Randzeiten (Abendstunden, Freitag-Nachmittag) und bei personellen Engpässen bietet ein regionales Service-Center dann gerade auch für kleinere Verwaltungen eine interessante Möglichkeit, die eigene telefonische Erreichbarkeit zu steigern. Für Ausbaustufe bedarf es individueller Integrationspläne, in der die jeweiligen Anforderungen und Voraussetzungen der interessierten Kommunen berücksichtigt und eine Differenzierung zwischen Kreisverwaltung und kreisangehörigen Städten und Gemeinden hinsichtlich der Organisation und der Abrechnung der anfallender Kosten vorgenommen werden kann.

In welcher Form dies zukünftig organisatorisch abgebildet werden wird, bleibt für die beteiligten Kommunen grundsätzlich offen. Ein Ausbau des regionalen Service-Centers am Standort Ludwigshafen in Sinne einer zentralen Lösung ist dabei genauso denkbar wie mehrere, in der Region verteilt liegende Standorte. Diese könnten durch Vernetzung auch zu einem „virtuellen regionalen Service-Center“ gekoppelt werden und so gemeinsam als Verbund agieren, der eine gemeinsame Software für das Wissensmanagement nutzt.

Anhang

1. TOP 100 – Leistungen D115

Ranking	Leistung
1	Personalausweis beantragen
2	Melderegisterauskunft einholen
3	Kraftfahrzeug anmelden
4	Kraftfahrzeug ummelden
5	Reisepass beantragen
6	Wohnsitz ummelden
7	Wohngeld beantragen
8	Kinderreisepass beantragen
9	Eheschließung anmelden
10	Gewerbe anmelden
11	Führungszeugnis beantragen
12	Kraftfahrzeug abmelden
13	Kraftfahrzeugkennzeichen Kurzzeit beantragen
14	Halterauskunft einholen
15	Lohnsteuerkarte beantragen
16	Kraftfahrzeugkennzeichen reservieren
17	Wohnsitz anmelden
18	Führerschein beantragen
19	Feinstaubplakette beantragen
20	Hund anmelden
21	Zulassungsbescheinigung Teil I beantragen
22	Ausbildungsförderung beantragen
23	Wohnsitz bescheinigen
24	Unterhaltsvorschuss beantragen
25	Führerschein ersetzen
26	Parkausweis für Schwerbehinderte beantragen
27	Beglaubigung einholen
28	Führerschein EU beantragen
29	Bußgeld bezahlen
30	Sperrmüll selbst beseitigen
31	Lohnsteuerkarte ändern
32	Fundsache Status abfragen
33	Wohnberechtigungsschein beantragen
34	Schwerbehindertenausweis

Ranking	Leistung
	beantragen
35	Staatsangehörigkeit beantragen
36	Rückschnitt beantragen
37	Lohnsteuerkarte ersetzen
38	Gewerberegisterauskunft beantragen
39	Anwohnerparkausweis beantragen
40	Ermäßigtes Nahverkehrsticket beantragen
41	Lärmbelästigung melden
42	Liegenschaftskatasterauskunft einholen
43	Führerschein International beantragen
44	Pass für Geringverdiener beantragen
45	Zulassungsbescheinigung Teil I ersetzen
46	Gewerbe abmelden
47	Fahrerkarte beantragen
48	Kraftfahrzeugkennzeichen Ausfuhrkennzeichen beantragen
49	Verpflichtungserklärung beantragen
50	Reisepass vorläufig beantragen
51	Baugenehmigung beantragen
52	Gesundheitszeugnis beantragen
53	Wohnsitz abmelden
54	Krankentransport abrechnen
55	Sondernutzung von öffentlichen Verkehrsflächen beantragen
56	Kampfmittel melden
57	Arbeitslosengeld II beantragen
58	Volkshochschulangebot anmelden
59	Elterngeld beantragen
60	Kanalstörung melden
61	Namensänderung beantragen
62	Schwerbehindertenausweis

Ranking	Leistung
	verlängern
63	Ratte melden
64	Kraftfahrzeugkennzeichen weiter reservieren
65	Personalausweis Status abfragen
66	GEZ Befreiung beantragen
67	Zulassungsbescheinigung Teil II beantragen
68	Straßenbeleuchtungsstörung melden
69	Zweitwohnsitzsteuer bezahlen
70	Verkehrszeichenstörung melden
71	Baustelle anmelden
72	Mietspiegel anfordern
73	Führerschein ab 17 beantragen
74	Zulassungsbescheinigung Teil II ändern
75	Zulassungsbescheinigung Teil I ändern
76	Führerschein Karteikartenabschrift beantragen
77	Gewerbe ummelden
78	Visum beantragen
79	Steuerliche Lebensbescheinigung beantragen
80	Beglaubigte Abschrift aus dem

Ranking	Leistung
	Geburtenregister beantragen
81	Führerschein Status abfragen
82	Abfall Beseitigung anmelden
83	Wahlhelfer selbst anmelden
84	Aufenthaltserlaubnis beantragen
85	Führerschein ausländischen Führerschein umschreiben
86	Bauprüfung
87	Ehefähigkeitszeugnis beantragen
88	Führerschein wiederbekommen
89	Führerschein erweitern
90	Führerschein Fahrgastbeförderung beantragen
91	Geburtsurkunde beantragen
92	Gehwegschaden melden
93	Reisegewerbekarte beantragen
94	Sterbeurkunde beantragen
95	Wohnsitz als Zweitwohnsitz anmelden
96	Eheschließung bescheinigen
97	Wilder Müll melden
98	Baumfällen beantragen
99	Wohnungssicherung beantragen
100	Zulassungsbescheinigung Teil II Rückläufer Status abfragen

2. Effizienzpotentiale durch Nutzen eines Service-Centers

Basis: Erfahrungswerte der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 beim BMI

Nachfolgend werden die erzielbaren Einsparungen in Form von Arbeitstagen einer Vollzeitkraft dargestellt, bezogen auf 10.000 Bürger und 1,0 (=100%) Anrufe pro Bürger pro Jahr. Ausgegangen wird von einer Jahresarbeitsleistung eines Mitarbeiters in der Verwaltung von 96.000 Minuten und 468 Minuten am Tag.

Verkürzte Bearbeitungszeiten (bei Fallabschluss)

Ein Agentengespräch dauert im D115-Durchschnitt ca. 90 bis 100 Sekunden. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung und Verteilzeiten) in Höhe von 3 Minuten ausgegangen werden. Ohne Nutzung eines Servicecenters verlängern sich die Gesprächsdauern aufgrund der vielen unnötig Beteiligten und der deutlich schlechteren Wissensaufbereitung auf insgesamt 5 Minuten.

Verkürzte Bearbeitungszeiten (bei Fallabschluss)	
10.000 Anrufe, davon 55% im Erstkontakt beantwortet	
Entlastungspotential	ca. 59 Arbeitstage

Verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss)

Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden, werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Hierdurch kann die Länge des Gesamttelefonates von 5 auf 4 Minuten reduziert werden.

Verkürzte Bearbeitungszeiten (ohne Fallabschluss)	
In 45% aller Fälle wird eine Reduktion von 1 Minute erzielt	
Entlastungspotential	ca. 10 Arbeitstage

Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss)

Bei einer Fallabschlussquote von 55% werden mindestens 55% der Anrufe entweder gar nicht oder nur zielgenau einem Mitarbeiter in der Fachverwaltung zugeleitet. Zusätzlich zur tatsächlichen Gesprächszeit entfallen auch die ansonsten durch die Anrufe entstehenden Konzentrationsunterbrechungen.

Entlastung von Unterbrechungen (bei Fallabschluss)	
In 55% der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch vermieden (8 Minuten gemäß Studie).	
Entlastungspotential	ca. 59 Arbeitstage

Entlastung von Unterbrechungen bei "Unbeteiligten"

Ohne Servicecenter kann im Regelfall keine zielgenaue telefonische oder elektronische Zuordnung der Anfragen vorgenommen werden. Das führt in sehr vielen Fällen dazu, dass "unbeteiligte" Mitarbeiter der Verwaltung, die keine Zuständigkeit oder Kompetenz für die Beantwortung der Bürgeranfrage haben, mit einem Anruf belastet werden.

Entlastung von Unterbrechungen bei "Unbeteiligten"	
Erfahrungsgemäß werden in mindestens 25% aller Fälle Verwaltungsmitarbeiter angesteuert, die nicht zuständig sind und inhaltlich nicht weiterhelfen können. Auch in diesen Fällen wird durch den Betrieb des Service-Center eine Konzentrationsunterbrechung von 5 Minuten pro Gespräch vermieden.	
Entlastungspotential	ca. 27 Arbeitstage

Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung

Durch die fallabschließende Beauskunftung des Servicecenters entfallen ca. 15% an persönlichen Bürgerbesuchen. Der Kundenkontakt eines Besuchers mit einem Verwaltungsmitarbeiter liegt mit ca. 6 min erheblich über der Dauer eines D115-Telefongespräches.

Reduktion der Besuche der Bürger in der Verwaltung	
Durch die fallabschließende Beauskunftung des Servicecenters entfallen etwa 15% der persönlichen Bürgerbesuche in der Verwaltung. Annahme: 0,5 Besuche pro Bürger pro Jahr.	
Entlastungspotential	ca. 10 Arbeitstage

Reduktion der Kontaktzeiten in der Verwaltung

Auch wenn trotz Beauskunftung durch das Servicecenter dennoch ein persönlicher Verwaltungsbesuch erforderlich wird, so reduziert sich die Kontaktdauer im persönlichen Gespräch durch eine professionelle Vorbereitung, die aus dem Gespräch mit dem Servicecenter herrührt.

Reduktion der Kontaktzeiten in der Verwaltung	
Durch das vorbereitende Gespräch mit dem Servicecenter ist der Kunde vorbereitet. Dies führt zu einer Reduktion der Kontaktzeiten um 2 Minuten pro Kontakt. (gilt für ca. 10% der telefonischen Anfragen)	
Entlastungspotential	ca. 5 Arbeitstage

Effizienzgewinne durch den Betrieb eines Service-Centers

Für die Bezugsgröße 10.000 Bürger ergibt sich so ein Einsparpotential in Höhe von 170 Arbeitstagen, dies kann nun auf die tatsächliche Größenordnung einer jeden Kommune hochgerechnet werden. Neben einem Überblick über die grundsätzlich möglichen Effizienzgewinne, ermöglicht diese Rechnung beispielsweise auch die Betrachtung einzelner Verwaltungsbereiche mit hohem Anruaufkommen vor dem Hintergrund möglicher Effizienzpotentiale.

Effizienzgewinne durch den Betrieb eines Service-Centers	
Summe der erzielbaren Zeitersparnis pro 10.000 Einwohner	
Entlastungspotential	ca. 170 Arbeitstage

Für den **Kreis Bergstraße** ist nachfolgend beispielhaft dargestellt, wie sich dies durch eine Beteiligung an „D115 in der MRN“ positiv für die Kreisverwaltung und die kreisangehörigen Kommunen auswirken kann.

Einstiegsszenario		
Einwohner	kalkuliertes Anrufvolumen	Entlastungspotential
260.000	10%	442 Tage
Ausblick		
Einwohner	kalkuliertes Anrufvolumen	Entlastungspotential
260.000	20%	884 Tage
Einwohner	kalkuliertes Anrufvolumen	Entlastungspotential
260.000	30%	1.326 Tage

3. Vertragliche Regelungen

3.1. Templates Verwaltungs-/Leistungsvereinbarung



Entwurf - Version 0.3

Verwaltungsvereinbarung

zwischen

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX,
vertreten durch XXXXXXXXXX,**

und

**der Stadt Ludwigshafen am Rhein,
vertreten durch XXXXXXXXXX,**

zum regionalen D115-Service-Center

Präambel

Im Rahmen der engen Zusammenarbeit in der Metropolregion Rhein-Neckar (nachfolgend: MRN), die bereits zu einer Vielzahl von gemeinsamen Projekten und Institutionen geführt hat, vereinbaren nunmehr die Stadt XXXX und die Stadt Ludwigshafen am Rhein (nachfolgend: Ludwigshafen) auf Basis des durch eine Arbeitsgruppe erarbeiteten Feinkonzeptes „D115 in der MRN“ eine Kooperation für die einheitliche Behördenrufnummer D115 (nachfolgend: D115).

Die Stadt Ludwigshafen hat mit dem im Jahr 2011 aufgebauten telefonischen Service-Center (nachfolgend: SC) eine Einrichtung geschaffen, die telefonische Anfragen von Bürgern und Unternehmen in allgemeinen Verwaltungsangelegenheiten mit dem Ziel der fallabschließenden Auskunft beantwortet. Seit November 2011 nimmt Ludwigshafen am D115-Regelbetrieb teil. Ludwigshafen erfüllt auf diese Weise die ihr obliegende öffentliche Aufgabe des telefonischen Bürgerservices.

XXXX beabsichtigt, diese ihr ebenfalls obliegende öffentliche Aufgabe aus Gründen der Effizienz und Wirtschaftlichkeit ebenfalls durch das SC erfüllen zu lassen, anstatt ein eigenes Servicecenter einzurichten und zu betreiben.

Daher vereinbaren XXXX und Ludwigshafen diese interkommunale Zusammenarbeit, die auf dem Grundgedanken der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht beruht.

Durch diese Kooperation erhält XXXX sofort einen professionellen, leistungsfähigen und gut eingespielten Telefonischen Bürgerservice. XXXX kann ohne weitere eigene Investitionen, Personalbindung und Einarbeitungszeit sofort am D115-Verbund teilnehmen.

Für Ludwigshafen mit seinem SC bietet die Kooperation mit XXXX und ggf. weiteren Gebietskörperschaften die Möglichkeit, die vorhandenen Ressourcen noch besser zu nutzen und die Kosten für die Beantwortung telefonischer Bürgeranfragen für alle Beteiligten zu senken.

§ 1

Vereinbarungsgegenstand

XXXX und Ludwigshafen vereinbaren eine Kooperation im einheitlichen Behördenruf D115.

Diese Verwaltungsvereinbarung gibt die Grundlagen für die Kooperation vor, während die Einzelheiten durch Leistungsvereinbarungen zwischen XXXX und Ludwigshafen geregelt werden.

§ 2

Ludwigshafener Aufgaben

- (1) Ludwigshafen stellt sicher, dass sein SC für die aus XXXX kommenden Anrufe in der durch den D115-Verbund vorgegebenen Servicezeiten erreichbar ist. Außerhalb dieser Servicezeiten erfolgt eine Bandansage.
- (2) Ludwigshafen verpflichtet sich, auf der Basis der von XXXX in das Wissensmanagementsystem eingestellten Leistungsbeschreibungen folgende Aufgaben im SC zu übernehmen:
 - 2.1 Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anrufe zur Entlastung der XXXXer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
 - 2.2 Elektronische oder telefonische Weiterleitung des Anliegens an die XXXXer Verwaltung oder andere Verwaltungen (z.B. Landes- oder Bundesverwaltung), wenn dazu im Wissensmanagement keine Leistungsbeschreibung vorliegt oder eine Anfrage nicht direkt durch das SC beantwortet werden kann. Auf Wunsch des Anrufers wird die Durchwahl-Rufnummer genannt.
- (3) Ludwigshafen verpflichtet sich, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im D115-Verbund festgelegten Pflichtkennzahlen zusammenzustellen und diese XXXX sowie dem D115-Verbund zuzuleiten. Weitere statistische Auswertungen können durch Leistungsvereinbarung bestimmt werden.
- (4) Ludwigshafen benennt XXXX für die Kooperation insgesamt eine „verantwortliche Person“ als zentrale(n) Ansprechpartner(in) und je eine(n) Ansprechpartner(in) aus den für die Zusammenarbeit relevanten Bereichen des SC.

§ 3

XXXX Aufgaben

- (1) Zum TT.MM.JJJJ tritt XXXX dem D115-Verbund bei.
- (2) XXXX erteilt dem D115-Verbund den Auftrag, die für sie eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das SC zu leiten.

- (3) Die Anruflenkung zu den Fachämtern organisiert XXXX in eigener Verantwortung und stellt die Erreichbarkeit der von ihr benannten Ansprechpunkte, also der entsprechenden Einzel- und Gruppenanschlüsse, zu den hinterlegten Servicezeiten sicher. Die eigenen Servicezeiten sind Bestandteil der jeweiligen von XXXX zur Verfügung gestellten Leistungsbeschreibung im Wissensmanagement.
- (4) XXXX stellt sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d.h. sachlich und rechtlich richtigen Stand, gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist. Die Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen erfolgt gemäß der jeweils geltenden Erfordernisse über die drei Portale Service-BW, Hessenfinder und bus.rlp.
- (5) XXXX stellt dem SC ein sog. Telefonbuch mit den jeweils aktuellen Kontaktdaten der XXXXer Ansprechpartner in einem für die Verarbeitung mit der im SC eingesetzten Software geeigneten Format zur Verfügung.
- (6) Um die elektronische Weiterleitung von Vorgängen durch das SC an XXXX zu ermöglichen, verpflichtet sich XXXX, E-Mailpostfächer einzurichten und sie gemäß dem Serviceversprechen der Charta für den D115-Regelbetrieb zu bearbeiten.
- (7) XXXX benennt für die Kooperation insgesamt eine „verantwortliche Person“ als zentrale(n) Ansprechpartner(in) und je eine(n) Ansprechpartner im Hinblick auf die für die Zusammenarbeit relevanten Bereiche des SC.
- (8) XXXX verpflichtet sich, geplante Sonderaktionen mit einer angemessenen Vorlaufzeit 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.
- (9) XXXX realisiert auf eigene Kosten die in ihrem Verwaltungsbereich erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Teilnahme am D115-Verbund und für die Anbindung an den SC.
- (10) Die jeweils für die Schulung erforderlichen Unterlagen und Informationen stellt XXXX umgehend zur Verfügung.
- (11) XXXX verpflichtet sich zur fristgerechten Zahlung gemäß § 8.

§ 4

Technische Voraussetzungen

- (1) Das SC erfüllt die technischen Voraussetzungen, die für eine Teilnahme am D115-Verbund und für diese Kooperation mit XXXX erforderlich sind.
- (2) Eine Zuordnung der Anrufe unter der Telefonnummer 115 aus XXXX an das SC erfolgt anhand der Ortskennzahlen im Festnetzbereich und des Amtlichen Gemeindeschlüssels, der Ortskennzahl oder der Notrufkennung im Mobilfunkbereich und wird durch den D115-Verbund über den Netzbetrieb gesteuert.
- (3) Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer angemessenen Vorlaufzeit bekannt zu geben. Es ist in enger Abstimmung sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt.

§ 5

Personal

- (1) Die durch diese Kooperation anfallenden Tätigkeiten werden in Ludwigshafen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SC wahrgenommen, in XXXX durch XXXXer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- (2) Grundsätzlich ist eine Entsendung XXXXer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das SC möglich, sofern Personalüberhang in XXXX und Personalbedarf im SC besteht. Dies bedarf einer gesonderten Vereinbarung.
- (3) Ludwigshafen schult jeweils die im SC beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu in eigener Verantwortung. Die Schulungskosten werden XXXX nicht gesondert in Rechnung gestellt.

§ 6

Qualitätsstandards und Leistungsspektrum

Die qualitativen Standards und das Spektrum der im SC und in XXXX erbrachten Leistungen erfüllen mindestens die in der Charta für den D115-Regelbetrieb festgelegten Standards. Näheres wird in gesonderten Leistungsvereinbarungen bestimmt (z.B. Servicelevel, telefonische Erreichbarkeit der XXXXer Fachämter, Datenpflege).

§ 7

Kostenerstattung

- (1) Ludwigshafen stellt XXXX im Wege der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht folgende Kosten in Rechnung:

XXXX Einzelauflistung der Kosten für jeweilige Kommune

- (2) Für die Zeit vom

2.1 TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ wird ein Rechnungsbetrag in Höhe von X.XXX Euro (in Worten: XXXXXXXXXXXXXXXXXX Euro) als Abschlagszahlung vereinbart. Dieser Rechnungsbetrag basiert auf einem geschätzten Volumen von XX.XXX (in Worten: XXXXXXXXXX) beauskunfteten Anrufen in diesem Zeitraum und wird zum TT.MM.JJJJ fällig;

2.2 TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ wird ein Rechnungsbetrag in Höhe von XX.XXX Euro (in Worten: XXXXXXXXXX Euro) als Abschlagszahlung vereinbart. Dieser Rechnungsbetrag basiert auf einem geschätzten Volumen von XX.XXXX (in Worten: XXXXXX) beauskunfteten Anrufen in diesem Zeitraum.

- (3) Die Kooperationspartner gehen davon aus, dass die erbrachten Leistungen als sog. hoheitliche Beistandsleistungen der Verwaltung nicht umsatzsteuerpflichtig sind. Sollten die in dieser Verwaltungsvereinbarung bezeichneten Leistungen durch die Finanzverwaltung jedoch als umsatzsteuerpflichtig beurteilt werden, ist XXXX verpflichtet, die Umsatzsteuer zusätzlich zu der vereinbarten Kostenerstattung nach den Absätzen 1 bis 3 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 § 8 unwiderruflich auf die Einrede der Verjährung.

(4) Näheres zur Kostenerstattung wird durch Leistungsvereinbarung bestimmt.

§ 8

Datenschutz, Datenverarbeitung im Auftrag

- (1) Soweit das SC personenbezogene Daten im Auftrag XXXX nach § 2 Absatz 3 des XXXX Gesetzes zum Schutz personenbezogener Informationen (Landesdatenschutzgesetz – XXXX) verarbeitet, ist XXXX als Auftraggeberin Dritten gegenüber für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an das SC sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, allein verantwortlich.
- (2) Die Verarbeitung der in Absatz 1 genannten Daten durch das SC ist nur im Rahmen der Weisungen XXXX zulässig. Das SC weist XXXX unverzüglich auf seiner Ansicht nach bestehende etwaige Unvereinbarkeiten einer Weisung mit datenschutzrechtlichen Bestimmungen hin.
- (3) Das SC trifft technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der XXXXer Daten vor Missbrauch und Verlust entsprechend dem Standard, der auch für die Sicherung der Ludwigshafener Daten durch das SC gilt.
- (4) Eine Datenverarbeitung im Unterauftrag erfolgt nur auf Grundlage einer ausdrücklichen Vereinbarung mit XXXX in Textform unter Benennung des Unterauftragnehmers. Dabei ist die Übermittlung der unterschriebenen Vereinbarung per Fax oder E-Mail zulässig. Satz 1 gilt nicht für Wartungsarbeiten und andere technische Unterstützungsleistungen durch Dritte, bei denen ein Zugriff auf personenbezogene oder andere schutzbedürftige XXXXer Daten erforderlich ist.
- (5) Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus XXXX kommenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 Absatz 2 normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im SC mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der XXXXer und anderer Verwaltungen entsprechend § 2 Absatz 2 Nr. 2.2 Satz 1.
- (6) Das SC unterrichtet XXXX unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen erheblichen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der XXXXer Daten.
- (7) Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Die erfassten Daten im SC werden automatisch 90 Tage nach Anliegenaufnahme und -weiterleitung an XXXX gelöscht.
- (8) Ludwigshafen verpflichtet sich jederzeit von XXXX veranlasste datenschutzrechtliche Kontrollen zu ermöglichen; dabei ist insbesondere der bzw. dem behördlichen Datenschutzbeauftragten der Stadt XXXX der Zutritt zu den Betriebsräumen des SC während der Betriebszeit zu gewährleisten.

§ 9

Behinderung und Unterbrechung der Leistung

- (1) Ludwigshafen zeigt XXXX eine Behinderung oder Unterbrechung der Leistungserbringung unverzüglich in Textform an. Dabei ist die Übermittlung der unterschriebenen Erklärung per Fax oder E-Mail zulässig.
- (2) Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, nimmt Ludwigshafen die Leistungen unverzüglich wieder auf.
- (3) Falls sich die zur Erfüllung dieser Verwaltungsvereinbarung gemäß den §§ 2 und 3 durchzuführenden Arbeiten jeweils durch Gründe verzögern, die von einem Kooperationspartner zu verantworten sind, trägt dieser den Mehraufwand.

§ 10

Haftung

- (1) Ludwigshafen haftet nicht für die Unmöglichkeit der Leistungserbringung infolge von Arbeitskampf, höherer Gewalt und von Ludwigshafen nur leicht fahrlässig verursachte Mängel oder Ausfälle der technischen Einrichtungen oder anderer vergleichbarer Umstände.
- (2) Von etwaigen Schadensersatzansprüchen, die Dritte XXXX gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Ludwigshafener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wegen fehlerhafter Auskunftserteilung in dem festgeschriebenen Umfang im SC oder wegen Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen, hält Ludwigshafen XXXX bis zu einem Höchstbetrag von 5.000 Euro je fehlerhafter Auskunft bzw. Datenschutzverstoß frei.
- (3) Ludwigshafen übernimmt keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von XXXX übermittelten Daten und/oder Informationen falsch und/oder überholt und/oder unvollständig waren.
- (4) Soweit Ludwigshafen von Dritten Schadensersatzleistungen, Vertragsstrafenzahlungen, Gutschriften oder Regressleistungen für Schäden erhält, welche nur XXXX entstanden sind bzw. für die sie von Dritten verantwortlich gemacht wird, werden sie an XXXX weitergeleitet.

§ 11

Laufzeit der Verwaltungsvereinbarung

- (1) Diese Verwaltungsvereinbarung tritt – unabhängig von § 3 Absatz 1 – zum TT.MM.JJJJ in Kraft und gilt zunächst für zwei Jahre, also bis TT.MM.JJJJ.

§ 12

Umsetzung der D115-Vorgaben

Die Kooperationspartner vereinbaren, in der Umsetzung dieser Verwaltungsvereinbarung auch künftige Vorgaben des D115-Verbundes nach Möglichkeit zu berücksichtigen. Sollte aufgrund künftiger Vorgaben des D115-Verbundes eine Änderung dieser Verwaltungsvereinbarung oder einer Leistungsvereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Kooperationspartner, dieser Verwaltungsvereinbarung oder die jeweilige Leistungsvereinbarung einvernehmlich entsprechend zu ändern.

§ 13

Schlussbestimmungen

- (1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Verwaltungsvereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Verwaltungsvereinbarung enthaltenen Bestimmungen. Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos entfallen kann oder sofern die Verwaltungsvereinbarung insgesamt unwirksam sein sollte, nehmen beide Kooperationspartner unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung bzw. eine neue Verwaltungsvereinbarung zu vereinbaren, die bzw. das der beabsichtigten Zielsetzung am nächsten kommt. Dieses gilt entsprechend, soweit sich die Verwaltungsvereinbarung als lückenhaft erweist.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieser Verwaltungsvereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung der vorstehenden Schriftformklausel.
- (3) Diese Verwaltungsvereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält eine Ausfertigung.

XXXX/Ludwigshafen den TT.MM.JJJJ

Für die Stadt XXXX

.....

XXXXX

Oberbürgermeister/Landrat/Bürgermeister

Für die Stadt Ludwigshafen

.....

Dr. Eva Lohse

Oberbürgermeisterin

Version 0.3

Leistungsvereinbarung

zwischen

XXXX

vertreten durch XXXXX,

und

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

zum regionalen D115-Service-Center

Vorbemerkung

Diese Leistungsvereinbarung zwischen der Stadt XXXX (nachfolgend: XXXX) und der Stadt Ludwigshafen am Rhein (nachfolgend: Ludwigshafen) regelt die Einzelheiten der Kooperation zum Telefonischen Bürgerservice, wie es § 1 des Verwaltungsabkommens zwischen der Stadt XXXX und der Stadt Ludwigshafen am Rhein zum regionalen D115-Service-Center (nachfolgend: Verwaltungsabkommen) bestimmt.

1 Ziele dieser Leistungsvereinbarung

Das regionale D115-Service-Center (nachfolgend: SC) stellt die verlässliche telefonische Erreichbarkeit der XXXXer Verwaltung als Dienstleistung für Bürger und Unternehmen sicher. Bürger und Unternehmen erhalten bei einfachen Fragestellungen möglichst bereits beim ersten Kontakt fallabschließende Auskünfte. Außerdem wird die XXXXer Verwaltung durch die zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung entlastet.

Um dies zu ermöglichen, werden die Kooperationspartner gemäß dieser Leistungsvereinbarung geeignete Maßnahmen einleiten. Die Kooperationspartner streben dabei folgende Ziele an:

- Das SC unterstützt die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung XXXX in einem vorgegebenen Zeitrahmen.
- Angestrebt wird die überwiegend fallabschließende Beauskunftung im Erstkontakt.
- Die für eine Dienstleistung zuständigen Ansprechpunkte (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) sind zu definierten Sprechzeiten telefonisch erreichbar und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung der Bürgeranliegen.
- Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens wird durch die umgehende Bearbeitung aufgenommener Anliegen sichergestellt.

2 Leistung des SC

2.1 Servicelevel

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit über die Telefonnummer 115 in der Zeit von montags bis freitags zwischen 8:00 und 18:00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass 75 Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von 30 Sekunden von einem Mitarbeiter des SC angenommen werden (Servicelevel 75/30). Als Fallabschlussquote für die Beantwortung von Anfragen im Erstkontakt werden 65 Prozent eingehalten.

Ludwigshafen strebt an, dass das SC während dieser Zeiten grundsätzlich alle von XXXX zum SC umgeleiteten Anrufe entgegennimmt. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Servicecenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider) können nicht beeinflusst werden.

2.2 Auskunft

Das SC erteilt Bürgern und Unternehmen, die aus dem Telefon-Vorwahlbereich 0XXX bzw. über Mobilfunk aus dem entsprechenden Einzugsgebiet über die 115 anrufen, Auskünfte zu den Dienstleistungen aller am D115-Verbund teilnehmenden Behörden.

Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Basis der Auskünfte sind die Leistungsbeschreibungen aus dem Zuständigkeitsfinder XXXX, die von XXXX an das D115-Wissensmanagement geliefert wurden. Die Datenpflege erfolgt durch die XXXXer Dienststellen.

2.3 Vermittlung von Telefongesprächen

Das SC übernimmt die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen externer Anrufer zu den für das Anliegen des Anrufers zuständigen XXXXer Mitarbeitern. Die Vermittlung erfolgt stets zu den Ansprechpunkten, die von XXXX im Zuständigkeitsfinder XXXX angegeben werden. Der Mitarbeiter des SC qualifiziert dabei das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an den zuständigen Mitarbeiter. Ein direktes Durchstellen ohne Übermittlung der Angaben zum Anliegen des Anrufers (Schnellvermittlung) wird nur ausnahmsweise und nur nach Freigabe durch die Servicecenter-Leitung zum Abbau von Warteschlangen genutzt. Derartige Sonderfälle werden vom SC mit Datum und Zeit dokumentiert.

Darüber hinaus vermittelt das SC auf Wunsch der Anrufer diese direkt an namentlich benannte XXXXer Ansprechpartner oder Dienststellen. Diese Daten werden mit einem Personenverzeichnis in einem für die Verarbeitung mit der im SC eingesetzten Software geeignetem Format gesondert zur Verfügung gestellt.

2.4 Aufnahme von Anruferinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt das SC auf Wunsch und mit dem Einverständnis des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an das Vermittlungsziel per E-Mail weiter. Dafür werden folgende Informationen erhoben:

- Kontaktdaten des Anrufers (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. Mailadresse),
- Hinweis zum erteilten Einverständnis zur Weiterleitung,
- Auskunftsanliegen / Art der zu beauskunftenden Leistung,
- Ort der Leistungserbringung,
- Leistung, die beauskunftet werden soll.

Die erfassten Daten im SC werden automatisch 90 Tage nach Anliegenaufnahme und -weiterleitung an XXXX gelöscht.

Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer genannt werden.

2.5 Umgang mit Notrufen

Für den Umgang mit Notrufen von Bürgern aus XXXX, die versehentlich statt der Nummern 110 oder 112 die 115 gewählt haben, wird XXXX im Einvernehmen mit dem SC mit den zuständigen Notrufleitstellen in XXXX ein Verfahren abstimmen.

2.6 Aufbereitung von Kennzahlen für den D115-Verbund

Das SC übernimmt für XXXX die Aufbereitung und fristgerechte Lieferung der monatlichen Kennzahlen für den D115-Verbund. Die Kennzahlen werden an die in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannten Personen versandt.

2.7 Vertretung der XXXXer Interessen in Gremien und Arbeitsgruppen des D115-Verbundes

Nach Abstimmung mit XXXX übernimmt Ludwigshafen die XXXXer Interessenvertretung in und gegenüber den Gremien, Arbeitsgruppen und sonstigen Stellen des D115-Verbundes.

3 XXXXer Mitwirkungspflichten

3.1 Datenpflege

XXXX stellt sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d.h. rechtlich und sachlich richtigen Stand, gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Auskunft möglich ist. Es liefert ferner die Daten in einem geeigneten Format an das Wissensmanagement des D115-Verbundes. Darüber hinaus stellt XXXX dem SC ein sog. Telefonbuch mit den jeweils aktuellen Kontaktdaten der Ansprechpartner in einem für die Verarbeitung mit der im SC eingesetzten Software geeigneten Format zur Verfügung. Der verantwortliche Ansprechpartner ist in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

Die Datenpflege umfasst

- fachliche Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind,
- Kontaktdaten von Personen und Organisationen,
- Organisationsdaten (Organisationsbaum) und
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen der betreffenden Fachämter.

Insbesondere stellt XXXX sicher, dass bei allen hinterlegten Dienstleistungen XXXXs zuständige Ansprechpunkte zugewiesen sind. Der verantwortliche Ansprechpartner ist in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

Die Qualität und Darstellung der Daten zu den Dienstleistungen werden zwischen XXXX und dem SC abgestimmt und bei Bedarf oder Anforderung des SC optimiert. Dabei werden gemeinsam Qualitätskriterien erarbeitet. Die im D115-Verbund geforderten Anforderungen müssen mindestens erfüllt werden.

3.2 Organisatorische Maßnahmen

XXXX organisiert die Anruflenkung zu den Fachämtern in eigener Verantwortung und stellt die Erreichbarkeit der von ihr benannten Ansprechpunkte, also der entsprechenden Einzel- und Gruppenanschlüsse, zu den in den Leistungsbeschreibungen hinterlegten Servicezeiten sicher. Der verantwortliche Ansprechpartner für das SC ist in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

XXXX trifft geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Fachämter auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Gruppenpostfächer) weitergeleitete Anliegen innerhalb von einem Arbeitstag eine Rückmeldung an die Anrufer geben, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist. Der verantwortliche Ansprechpartner XXXXs ist in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

3.3 Ansprechpartner in den XXXXer Fachämtern

XXXX benennt gegenüber dem SC einen verantwortlichen Ansprechpartner für die Datenpflege. Darüber hinaus benennt XXXX einen Ansprechpartner für Fragen der Verfahrensverbesserungen und Problemlösungen sowie Ansprechpartner für Schulungen der relevanten Fachinhalte. Die verantwortlichen Ansprechpartner sind in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

3.4 Umgang mit D115-Anrufen aus dem Vorwahlgebiet 0XXXX, die nicht zu XXXX gehören

D115-Anrufe aus den Umlandgemeinden XXXXs, die die Vorwahl 0XXXX haben, werden zum SC geroutet, da sie technisch nicht ausgefiltert werden können. XXXX entscheidet, ob das SC D115-Anrufe aus diesen Gemeinden inhaltlich beantworten soll. Sofern das SC diese Aufgabe übernehmen soll, stellt XXXX sicher, dass alle Leistungsberichte und Ansprechpunkte - wie in Nr. 3.1 beschrieben - vollständig und in der notwendigen Qualität vorliegen. Eine Statistik über die Anzahl der Gespräche aus den Umlandgemeinden, die über die 115 im SC ankommen, ist nur möglich, wenn die Umlandgemeinden dem D115-Verbund beitreten. Das SC trifft keine eigenen Vereinbarungen mit den Umlandgemeinden.

4 Kostenerstattung

Die Kostenerstattung erfolgt für die Dauer von zwei Jahren anhand der nachfolgend dargestellten Verteilung nach Einwohnerschlüssel auf die teilnehmenden Kommunen. Für die weitere Zukunft wird eine Verrechnung mit den Teilnehmern anhand von geleisteten Produktivminuten angestrebt.

XXX

XXX

Einführungsphase			60/40 Schlüssel	Gesamt- Betriebskosten
Ludwigshafen	163.000	60%	60,0%	214.369 €
Leitung & Admin				214.369 €
Neustadt	53.000	40%	1,5%	214.369 €
Speyer	49.000		1,4%	214.369 €
Frankenthal	46.000		1,3%	214.369 €
Landau	43.000		1,2%	214.369 €
Rhein-Neckar-Kreis	535.000		15,5%	214.369 €
Kreis Bergstraße	260.000		7,6%	214.369 €
Rhein-Pfalz-Kreis	149.000		4,3%	214.369 €
LK Bad Dürkheim	133.000		3,9%	214.369 €
Südliche Weinstraße	109.000		3,2%	214.369 €
	1.377.000			
Summe	1.540.000	100%	100%	

XXX

Kommune	Einwohner	Anruf- volumen	anteilige Agenten Stellen	Agenten E 5	Servicecenter Administrator E 9	Servicecenter Teamleitung A 10	Gesamt- personalkosten
Ludwigshafen	163000	100%	8,15	321.925,00 €	26.050,00 €	30.400,00 €	378.375,00 €
Neustadt	53000	10%	0,27	10.665,00 €	1.016,40 €	1.186,13 €	12.867,53 €
Speyer	49000	10%	0,25	9.875,00 €	941,11 €	1.098,27 €	11.914,38 €
Frankenthal	46000	10%	0,23	9.085,00 €	865,82 €	1.010,40 €	10.961,23 €
Landau	43000	10%	0,22	8.690,00 €	828,18 €	966,47 €	10.484,65 €
Rhein- Neckar- Kreis	535000	10%	2,68	105.860,00 €	10.088,73 €	11.773,41 €	127.722,14 €
Kreis Bergstraße	260000	10%	1,3	51.350,00 €	4.893,79 €	5.710,98 €	61.954,77 €
Rhein- Pfalz- Kreis	149000	10%	0,75	29.625,00 €	2.823,34 €	3.294,80 €	35.743,14 €
LK Bad Dürkheim	133000	10%	0,67	26.465,00 €	2.522,18 €	2.943,35 €	31.930,53 €
Südliche Weinstraße	109000	10%	0,55	21.725,00 €	2.070,45 €	2.416,18 €	26.211,63 €
	1540000		6,92	273.340,00 €	26.050,00 €	30.400,00 €	
Gesamt			15,00		52.100,00 €	60.800,00 €	708.165,00 €

XXX

Gesamtkosten D 115 pro Jahr				
Kommune	Einwohner	Betriebskosten p.a.	Personalkosten p.a.	Gesamtkosten p.a.
Ludwigshafen	163.000	128.621 €	378.375 €	506.996 €
Neustadt	53.000	3.300 €	12.868 €	16.168 €
Speyer	49.000	3.051 €	11.914 €	14.965 €
Frankenthal	46.000	2.864 €	10.961 €	13.825 €
Landau	43.000	2.678 €	10.485 €	13.163 €
Rhein- Neckar- Kreis	535.000	33.315 €	127.722 €	161.037 €
Kreis Bergstraße	260.000	16.191 €	61.955 €	78.146 €
Rhein- Pfalz- Kreis	149.000	9.278 €	35.743 €	45.021 €
Landkreis Bad Dürkheim	133.000	8.282 €	31.931 €	40.213 €
Südliche Weinstraße	109.000	6.788 €	26.212 €	33.000 €
Summe	1.540.000	214.368 €	708.165 €	922.533 €

XXX

XXX

4.1 Zahlungsweise

XXX

Die Zahlungen erfolgen bezogen auf das Haushaltsjahr und werden gegebenenfalls auch anteilig in Rechnung gestellt. Beispielsweise wäre bei einem Laufzeitbeginn 1. April 2012 9/12 bzw. 75% der oben genannten Jahresansätze durch die Vertragspartner zu erstatten.

XXX

Kassenzeichen Bankverbindung Stadt Ludwigshafen

XXX

5 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten. Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen. Die verantwortlichen Ansprechpartner sind in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannt.

5.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden seitens des SC Qualitätskennzahlen erarbeitet und regelmäßig Auswertungen (Reports) zu den erbrachten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt. Diese werden den in der Liste der Ansprechpartner namentlich benannten Ansprechpartnern geliefert. XXXX stellt in eigener Verantwortung die Absprache mit dem örtlichen Personalrat sicher.

Die Qualitätskennzahlen sowie Frequenz, Inhalt und Detaillierungsgrad der Reports werden in einer Liste der Reports einvernehmlich festgelegt, sobald hinreichende Erfahrungen mit den auswertbaren Leistungsdaten vorliegen. Es werden mindestens die vom D115-Verbund geforderten Kennzahlen geliefert.

5.2 Verantwortlichkeit

Die Verantwortlichkeiten und Eskalationswege sind in der Liste der Ansprechpartner aufgelistet.

Änderungen bei den Ansprechpartnern haben die Kooperationspartner unverzüglich mitzuteilen. Unabhängig davon findet in regelmäßigen Abständen eine Überprüfung der Aktualität statt.

6 Schlussbestimmungen

Diese Leistungsvereinbarung tritt zusammen mit dem Verwaltungsabkommen zum Telefonischen Bürgerservice am TT.MM.JJJJ in Kraft und gilt für den Zeitraum von zwei Jahren. Sie kann jederzeit einvernehmlich geändert werden.

Änderungen und Ergänzungen der Leistungsvereinbarung bedürfen der Textform. Dabei ist die Übermittlung der unterschriebenen Vereinbarung per Fax oder E-Mail zulässig.

XXXX, den _____

Ludwigshafen, den _____

Für die Stadt XXXX

Für die Stadt Ludwigshafen am Rhein

Oberbürgermeister /Landrat/Bürgermeister

Oberbürgermeisterin

3.2 Template Beteiligungsvereinbarung (Kurzform)

Das regionale Service-Center der Metropolregion Rhein-Neckar in Ludwigshafen -Beteiligungsvereinbarung-

<u>Gebietskörperschaft</u>	Landkreis	Bundesland

D115-Teilnehmernummer	Adresse D115-Ticket-Postfach	ONKZ-Bereich(e)

Ansprechpartner Technik		Ansprechpartner Redaktion	
Name		Name	
Abteilung		Abteilung	
Anschrift		Anschrift	
Telefon		Telefon	
Mobil		Mobil	
eMail		eMail	
Das verwaltungseigene Telefonverzeichnis wird dem regionalen Service-Center im Format XXXXXXXXXX zeitnah elektronisch übermittelt → eMail-Adresse D115-Service-Center(-Administrator)			

Die Stadt/Verbandsgemeinde/Gemeinde XXXXXXXX ist seit der Unterzeichnung der Charta für den D115-Regelbetrieb am XX.XX.XXX Mitglied des D115-Verbundes und wird unter oben genannter Teilnehmernummer geführt. Die Beauskunftung der unter der D115 eingehenden Anrufe wird hiermit ab dem XX.XX.XXXX an das durch die Stadt Ludwigshafen betriebene regionale Service-Center der Metropolregion Rhein-Neckar übertragen.

Das regionale Service-Center der Metropolregion Rhein-Neckar in Ludwigshafen –Beteiligungsvereinbarung–

Die Stadt/Verbandsgemeinde/Gemeinde XXXXXXXX verpflichtet sich die in der **Charta für den D115-Regelbetrieb** niedergelegten und für eine qualitativ hochwertige Beauskunftung erforderlichen Anforderungen zu erfüllen. Dies bezieht sich insbesondere auf das im D115-Verbund geltende Service-Versprechen und XXXXXXXX.

Darüber hinaus sind die in der **Verwaltungs- und Leistungsvereinbarung** zwischen der Stadt Ludwigshafen und dem Landkreis/Kreis XXXX niedergeschriebenen Inhalte hinsichtlich der Finanzierung und XXXXXXXXXXXXXXXX maßgebend. Weiterführende Vereinbarungen zwischen Kreisverwaltung und kreisangehöriger Kommune sind grundsätzlich möglich.

XXXX/Ludwigshafen den TT.MM.JJJJ

Für die Stadt Ludwigshafen

Für die Stadt/Verbandsgemeinde/Gemeinde XXXX

.....

.....

Oberbürgermeisterin

Oberbürgermeister/Bürgermeister

3.3 Charta für den D115-Regelbetrieb

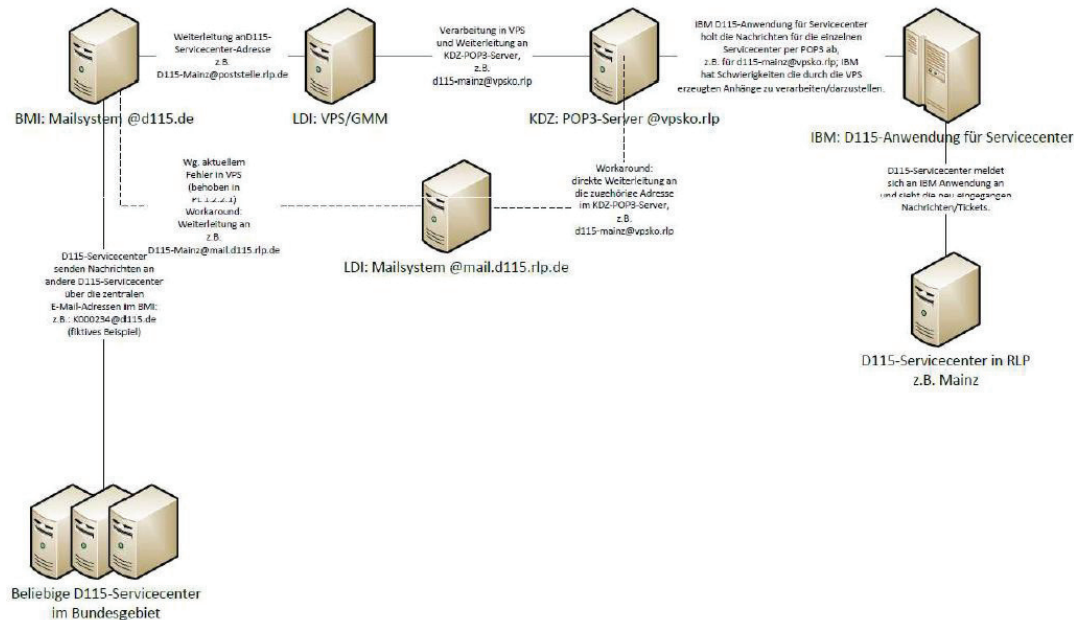
In der aktuell gültigen Fassung als Download verfügbar unter www.115.de (Deep Link)

4. Voraussetzungen für eine Anbindung

Bereitstellung eines Ticketpostfaches am Beispiel Rheinland-Pfalz



Mailsystematik



Mailsystematik

Aktueller Kommunikationsprozess

BMI:

D115-Servicecenter bundesweit senden an andere D115-Servicecenter Nachrichten. Dazu existiert auf einem Mailserver im BMI für jedes D115-Servicecenter eine E-Mailadresse (z.B. K012345@d115.de). Das BMI leitet die dort eingehenden Nachrichten weiter an die ihm mitgeteilten lokalen E-Mail-Adressen der empfangenden D115-Servicecenter.

LDI (Workaround: direkte Weiterleitung an KDZ):

Es wurde erfolgreich ein Workaround getestet, dazu wurde auf einem Mailserver des LDI die folgenden Weiterleitungsadressen eingerichtet:

D115-Koblenz@mail.d115.rlp.de mit Weiterleitung an d115-koblenz@vpsko.rlp

D115-Mainz@mail.d115.rlp.de mit Weiterleitung an d115-mainz@vpsko.rlp

D115-Trier_Trier-Saarburg@mail.d115.rlp.de mit Weiterleitung an

d115-trier_trier-saarburg@vpsko.rlp



Mailsystematik

Für die Neueinrichtung eines Servicecenters sind demnach folgende Schritte in Bezug auf E-Mail erforderlich:

- Neues Postfach bei der KDZ zu beauftragen
- Neues VPS-Postfach bei LDI zu beauftragen / Alternativ:
Workaround: neue Weiterleitung bei LDI zu beauftragen
- Neue VPS bzw. Weiterleitungsadresse an BMI melden

5. Beschreibung für Anbindung der Wissensquellen

5.1. Baden-Württemberg

Eine Beschreibung über die direkte Anbindung des E-Government-Portals Service-BW an die D115-Wissenssuche ist durch das Innenministerium Baden-Württemberg angekündigt wird durch dortigen Dienstleister noch verfasst werden.

Landesansprechpartner D115:

Dr. Rolf Häcker
Innenministerium Baden-Württemberg
Referat 53 IuK
Strategische Planung und Koordination
Dorotheenstr. 6
70173 Stuttgart
Tel.: 0711 231-3532
E-Mail: Rolf.Haecker@im.bwl.de

5.2. Hessen

Quelle: Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

115-Informationsbereitstellung über den Hessen-Finder:

Die Informationsbereitstellung für das D115-Wissensmanagement erfolgt für hessische 115-Verbundteilnehmer einheitlich über den Hessen-Finder.

Der Hessen-Finder ist ein Online-Service des Landes Hessen in Kooperation mit den Kammern, Landesbehörden, Landkreisen und Kommunen. Er gibt Auskünfte zu behördlichen Leistungen, der dafür zuständigen Behörde, regionalen Besonderheiten und amtlichen Formularen. Durch die Vernetzung kommunaler und landesweiter Informationen kann ein flächendeckendes Informationsangebot über einen einheitlichen Zugang Bürgern und Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. Im Hessen-Finder befinden sich derzeit ca. 780 Leistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg. Der Leistungskatalog ist seit 2010 eine Anwendung des IT-Planungsrats. Betrieb und Pflege erfolgen durch eine dafür eingerichtete Geschäfts- und Koordinierungsstelle im Land Sachsen-Anhalt.

Sachstand:

Mit der Bereitstellung der Leistungen im Hessen-Finder ist bereits eine Möglichkeit geschaffen, eine Vielzahl von Leistungen für das D115-Wissensmanagement bereitzustellen, die benötigten Informationen automatisch übertragen.

Über das bereits etablierte Verfahren wird die Akzeptanz zur Teilnahme am D115-Verbund gefördert und eine schnelle und umfassende Informationsbereitstellung gesichert.

Verbindung Hessen-Finder und D115-Wissensmanagement

Die im Hessen-Finder aufgenommenen Leistungen werden täglich automatisch (Aktualisierung täglich bis 19:00 Uhr) über standardisierte XML-Berichte dem D115-Wissensmanagement zur Verfügung gestellt.

Voraussetzungen zur 115-Informationsbereitstellung hessischer 115-Verbundteilnehmer:
Voraussetzungen im Aufgabenbereich des künftigen hessischen 115-Verbundteilnehmers (1st Level):

- Zuständigkeiten sind mit den sogenannten Top 100-Leistungen D115 (Mindestanforderung zur 115-Verbundteilnahme) im Hessen-Finder verknüpft. Dieser umfasst die Leistungsbeschreibung inklusive der zugehörigen Ansprechpunkte (Organisationseinheiten). Die Erfassung der Ansprechpunkte obliegt den zuständigen kommunalen Redakteuren. Spezialisierungen, d.h. regionale Ergänzungen, werden bei der Übermittlung berücksichtigt. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Pflege der Ansprechpunkte zentral in den Infodiensten erfolgt oder die Nutzung einer Webserviceschnittstelle in Anspruch genommen wird.
- Absichtserklärung der künftigen 115-Verbundteilnahme, ggfs. auch über einen Kooperationspartner, mit Informationen der 115-Stammdaten an die Ansprechpartner der GK115.
- Die, von der GK115 erteilte, 115 ID Nummer wird an die 115-Landesansprechpartner Hessen bzw. an die Zentralredaktion Hessen-Finder kommuniziert.

Voraussetzungen im Aufgabenbereich des Integrationsmanagement GK115:

- Auf Basis der Absichtserklärung des künftigen 115-Verbundteilnehmers, ggfs. auch über einen Kooperationspartner, werden die Stammdaten an die Ansprechpartner der GK115 übermittelt.
- Nach Kommunikation der Stammdaten erfolgt die Zuteilung einer 115-ID-Nummer.

Voraussetzungen im Aufgabenbereich der 115-Landesansprechpartner und der Zentralredaktion Hessen-Finder

- Auftragserteilung an die TSA (Dienstleister Hessen-Finder) zur Aufnahme des künftigen 115-Verbundteilnehmers zur Berücksichtigung bei der 115-Exportgenerierung.
Die D115 Teilnehmernummer (von GK115 festgelegt) identifiziert die teilnehmenden Kommunen und Behörden (Sender). Nur Teilnehmer mit einer D115 Teilnehmernummer werden bei der XML-Berichtsgenerierung berücksichtigt.

Terminliche Vorgaben:

- In der Regel benötigt die Zentralredaktion die 115-Teilnehmer ID Nummer mit einem Vorlauf von 5 Arbeitstagen um die Aufnahme des künftigen 115-Verbundteilnehmers für die 115-Exportgenerierung gewährleisten zu können.
- Weitere Terminlagen die 115-Informationsbereitstellung im 115-Wissenspool und Qualitätsprüfungen betreffend obliegen dem 115-Integrationsmanagement der GK115.

Ansprechpartner in Hessen:

Landesansprechpartnerin D115:

Frau Stefanie Schmidt

Abteilung E-Government und Verwaltungsinformatik

Referat IT-Organisation, Einführungs- und Akzeptanzmanagement

Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

Friedrich-Ebert-Allee 12

65185 Wiesbaden

Tel.: +49 (611) 353 1984

E-Mail: Stefanie.Schmidt@hmdis.hessen.de

- Zentralredaktion Hessen-Finder
E-Mail: zentralredaktion-hessen-finder@hmdis.hessen.de
- Ansprechpartnerin Zentralredaktion Hessen-Finder
Frau Annemarie Sinner
Referat Organisation, Planungsangelegenheiten des Ressorts
Hessisches Ministerium des Innern und für Sport
Friedrich-Ebert-Allee 12
65185 Wiesbaden
Tel.: +49 (611) 353 1597
Fax: +49 (611) 353 1120
E-Mail: Annemarie.Sinner@HMDIS.hessen.de

5.3. Rheinland-Pfalz

Die Anbindung der relevanten Informationen der kommunalen Teilnehmer aus Rheinland-Pfalz kann bisher nur über das Portal rlp-direkt (betrieben durch die InnoWIS GmbH im Auftrag der KommWis GmbH) erfolgen. Für die Nutzung von rlp.direkt (in der Ausprägung als Vollversion oder Schnittstellenlösung) sind für die Kommunen der Region im Rahmen des Projektes „D115 in der MRN“ gesonderte Konditionen bei der InnoWIS GmbH (Herr Dieter Rösge, Geschäftsführer) zu erhalten.

Vom Portal rlp.direkt werde die Informationen über den Bürger- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz (bus.rlp.de) des Landes an die D115-Service-Center-Software der IBM übertragen. Diese Anbindung erfolgt über die im D115-Verbund standardisierte Schnittstelle xD115.

Landesansprechpartner D115:

Marcel Boffo
Ministerium des Innern, für Sport
und Infrastruktur des Landes Rheinland-Pfalz
Wallstraße 3
55122 Mainz
Tel.: 06131 16-3246
E-Mail: Marcel.Boffo@isim.rlp.de

6. Vorwahl-Überschneidungsgebiete

Die nachfolgende Darstellung ist eine Sammlung der bekannten Vorwahl-Überschneidungen mit dem Ziel eines ersten Überblicks und ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Im Einzelfall wären die jeweiligen kommunalen bzw. Vorwahl-Grenzen noch einmal im Detail zu prüfen.

Institution	Vorwahlüberschneidungen			
Frankenthal	Vorwahlüberschneidungen (06233) gibt es mit folgenden Gemeinden im Kreisgebiet des Rhein-Pfalz-Kreises: Beindersheim, Heßheim, Lamsheim.			
Heidelberg	Dossenheim, Eppelheim – RNK			
Mannheim	Ilvesheim – RNK			
Neustadt				
Kreis Bergstraße	Modautal, LaDaDi (Vorwahl - Lautertal) Lampertheim-Rosengarten und Lampertheim-Hofheim (Vorwahl Worms) Schönbrunn, RNK (Vorwahl - Hirschhorn) Hirschberg/Hemsbach/Laudenbach/Weinheim, RNK (Vorwahl Birkenau, Gornheimertal)			
LK Bad Dürkheim	Haßloch → Böhl-Iggelheim, Wachenheim-Ellerstadt → Maxdorf Hettenleidelheim → Eisenberg			
Rhein-Neckar-Kreis				
Rhein-Pfalz-Kreis	Vorwahl	LK Rhein-Pfalz-Kreis	Stadt/Ort	Stadt/Ort
	06232	Dudenhofen, Römerberg, Otterstadt	Speyer	
	06233	Heßheim, Lamsheim	Frankenthal	
	06234	Böhl-Iggelheim	Haßloch (LK DÜW)	
	06237	Maxdorf, Fußgönheim, Birkenheide	Ellerstadt (LK DÜW)	Ruchheim (LU)
	06344	Harthausen, Hanhofen	Lingenfeld, Schwegenheim Westheim, Weingarten, Freisbach (LK GER)	
Speyer	<u>Ortsnetzkennzahl Speyer (06232)</u> Überschneidungen mit folgenden Kommunen im Rhein-Pfalz-Kreis: - Gemeinde Römerberg - PLZ 67354 - Ortsgemeinde Dudenhofen (VG Dudenhofen) - PLZ 67373 - Ortsgemeinde Otterstadt (VG Waldsee) - PLZ 67166			
Südliche Weinstraße		Vorwahl	Ort	Kommune
		06327	Aldorf Böbingen Gommersheim Geinsheim	Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Stadt NW

			Duttweiler Lachen	Stadt NW Stadt NW	
		06340	Dierbach Niederotterbach Steinfeld Kapsweyer Vollmersweiler	Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis GER	
		06347	Freimersheim Freisbach Hochstadt Lustadt Zeiskam	Kreis SÜW Kreis GER Kreis SÜW Kreis GER Kreis GER	
		06348	Offenbach Ottersheim b. Landau	Kreis SÜW Kreis GER	
		06349	Steinweiler Winden Hergersweiler Billigheim-Ingenheim Rohrbach	Kreis GER Kreis GER Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW	
		06398	Erlenbach bei Dahn Vorderweidenthal Oberschlettenbach Darstein	Kreis Südwestpfalz Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis Südwestpfalz	
		06321	Maikammer Diedesfeld	Kreis SÜW Stadt NW	
		06341	Stadt Landau Böchingen Walsheim Knöringen Insheim Impflingen Ilbesheim	Stadt LD Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW Kreis SÜW	
Landau	Landauer Vorwahl (06341) Ilbesheim bei Landau in der Pfalz Kreis Südliche Weinstraße Impflingen Kreis Südliche Weinstraße Böchingen Kreis Südliche Weinstraße Knöringen Pfalz Kreis Südliche Weinstraße Walsheim Pfalz Kreis Südliche Weinstraße Insheim Kreis Südliche Weinstraße				

7. Handbuch D115 in Landkreisen, kreisangehörigen Städten und Gemeinden

Genanntes Handbuch der Projektgruppe D115 beim BMI steht auf der Seite www.d115.de unter **Startseite > Service > Spezifikationen und Leitfäden** zum Download bereit ([Handbuch Landkreise](#); Deep Link)