

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Stenographischer Dienst und Ausschusssdienst

N i e d e r s c h r i f t

Enquetekommission „Norddeutsche Kooperation“

17. WP - 8. Sitzung

am Montag, dem 29. November 2010, 14:05 Uhr,
im Sitzungszimmer 142 des Landtags

Anwesende Abgeordnete

Markus Matthießen (CDU)

Vorsitzender

Dr. Michael von Abercron (CDU)

Petra Nicolaisen (CDU)

Katja Rathje-Hoffmann (CDU)

Bernd Jorkisch

Dr. Gitta Trauernicht (SPD)

Martin Habersaat (SPD)

Anette Langner (SPD)

Anita Klahn (FDP)

i.V. von Ingrid Brand-Hückstädt

Gerrit Koch (FDP)

Ines Strehlau (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

Heinz-Werner Jezewski (DIE LINKE)

Silke Hinrichsen (SSW)

i.V. von Anke Spoorendonk

Weitere Abgeordnete

Heike Franzen

Fehlende Abgeordnete

Dr. Gitta Trauernicht

Die Liste der **weiteren Anwesenden** befindet sich in der Sitzungsakte.

Tagesordnung:	Seite
1. Anhörungen zum Themenfeld „IT-Kooperationen“	4
2. Verschiedenes	30

Der Vorsitzende, Abg. Matthießen, eröffnet die Sitzung um 14:05 Uhr und stellt die Beschlussfähigkeit der Enquetekommission fest. Die Tagesordnung wird in der vorstehenden Fassung gebilligt.

Punkt 1 der Tagesordnung:

Anhörungen zum Themenfeld „IT-Kooperationen“

I. Block

Anhörung Dataport

Es erhält zunächst Herr Kammer, Vorstandsvorsitzender von Dataport, das Wort. Herr Kammer weist darauf hin, dass Dataport ein Beispiel für eine große norddeutsche Kooperation sei. Gerade auch der Schleswig-Holsteinische Landtag habe hierzu immer wieder beigetragen, so zum Beispiel jüngst mit der Ergänzung des Staatsvertrages zur Aufnahme Niedersachsens. Auch der Niedersächsische Landtag habe vergleichbare Beschlüsse gefasst, so dass der Beitritt Niedersachsens rückwirkend gültig wird. Somit sei Dataport ab dem 01.01.2010 eine Fünfländeranstalt. Die „Kernbewegung des Nordens“ für die Gründung von Dataport seien die Länder Hamburg und Schleswig-Holstein gewesen. In dieser Zeit seien Regierungen unterschiedlicher Couleur im Amt gewesen. Hieran werde deutlich, dass es sich bei der norddeutschen Zusammenarbeit lohne, sich von der Frage, welche Farben gerade regieren, freizumachen. In Hamburg sei dieses seit dem vergangenen Sonntag wieder aktuell. Er sei als Projektleiter der beiden Länder Schleswig-Holstein und Hamburg mit der Aufgabe der Gründung des Unternehmens Dataport betraut worden. Der zentrale Grund für die Gründung sei der Wandel der Informationsgesellschaft gewesen und dieses wirke sich auch auf die Aktivitäten und Handlungsnotwendigkeiten des öffentlichen Sektors aus. Bereits vor 10 Jahren sei erkennbar und absehbar gewesen, dass ein Wandel in der Informationsgesellschaft stattfinde, und dass im Bereich der öffentlichen Verwaltung nichts mehr ohne IT funktionieren könne. Es gebe keine Funktion in der Verwaltung mehr, die ohne IT-Unterstützung vernünftig, wirtschaftlich und zu einem akzeptablen Niveau für die Bürgerinnen und Bürger erbracht werden könne. Daher der Entschluss gereift, die gemeinsamen Landesbehörden für Informationstechnik in eine neue gemeinsame Anstalt des öffentlichen Rechts einzubringen. Die deutsche Verwaltung sei bei der Art und Weise, wie sie ihre IT-Unterstützung organisiere, übermäßig kleinteilig organisiert. Einige Akteure täten dieses allein oder in kleineren Verbänden. Von

der Entwicklung bei den Sparkassen und anderen Institutionen, welche an den Frontends modern und dezentral aufgestellt seien, könne man diesbezüglich lernen. Der Betrieb sei in größeren Einheiten organisiert. Überlegenswert sei es daher größere Einheiten auch im öffentlichen Sektor zu schaffen. Mit Dataport sei in Hamburg und Schleswig-Holstein unter der Überschrift „Public-Public-Partnership“ entschieden worden, dass es lohnenswert sei, diesen Schritt zu machen. Dataport sollte als technisches Backoffice für die Verwaltung IT-Produktion unterstützen und organisieren. Das Ziel sei gewesen, kostengünstig IT zu produzieren, indem der Betrieb optimiert werde und gleichzeitig die in der Verwaltung eingesetzten Lösungen vereinheitlicht würden. Grundidee sei, dass gleiche Aufgaben nicht mit unterschiedlichen Lösungen erledigt werden müssten. Dataport habe vor der Gründung 2004 einen Zeitraum von 15 Monaten an Vorlaufzeit gehabt. Es sei bis zum heutigen Zeitpunkt eine Dynamik entstanden, die bis heute dazu geführt habe, dass sich Dataport zu einer 5-Länder-Anstalt entwickelt habe. Kooperation sei anstrengend, aber sie habe die Chance auf Erfolg. Die Fünfländeranstalt Dataport stelle für Herrn Kammer den Beweis dar, dass Kooperation funktioniere. Eine wesentliche Erfolgsgeschichte sei der Bereich der Steuerdatenverarbeitung. Das Land Mecklenburg-Vorpommern habe 2006 seine gesamte Kompetenz und Infrastruktur in der Steuerdatenverarbeitung eingebracht. Die jetzt fünf norddeutschen Länder nutzten gemeinsam das Datacenter Steuern in Rostock als Rechenzentrum. Es würden bisher 12.000 Arbeitsplätze in den norddeutschen Finanzämtern betreut und mit Niedersachsen kämen 13.000 Arbeitsplätze alleine in den Finanzämtern hinzu. Die vier Länder hätten im Gesamtaufwand ca. 20 bis 25 % gespart. Mit Niedersachsen entstehe ein weiterer Effekt von 17 %. Wichtig sei, dass im laufenden Betrieb einer Anstalt wie Dataport regelmäßig geprüft werde, wie der Betrieb zu optimieren sei. Dieses sei ein Beispiel, dass es sich wirtschaftlich lohne, in dieser Form zusammenzuarbeiten. Eine wichtige Basisinfrastrukturkomponente, die Dataport zur Verfügung stelle, sei das sogenannte „Gateway“. Dieses sei ein Zugang zur digitalen Informationswelt, wo man sich anmelden und authentifizieren könne. Es sei in Hamburg entstanden, werde aber in Schleswig-Holstein mitgenutzt und sei damit ein typischer Synergieeffekt. Auf der anderen Seite sei in Schleswig-Holstein ein Rückmeldeverfahren für das Meldewesen entstanden, über welches auch Melderegisterauskünfte möglich seien. Das Verfahren werde auf einer Infrastruktur betrieben, die auch Hamburg brauchen könne. In den norddeutschen Ländern sei ein gemeinsames Personenstandswesen in der Vorbereitung. Mit derartigen Lösungen sei es zum Beispiel möglich, dass im Tätigkeitsbereich des Standesamtes keine Papierdokumente mehr notwendig seien. Auch diese würden wie das Grundbuch in Zukunft digital zur Verfügung stehen. Das Personenstandsrecht auf Bundesebene sei diesbezüglich geändert worden. Im Norden werde eine Lösung unter Einschluss Bremens für drei Länder entwickelt. Als weiteres Beispiel nennt Herr Kammer das Projekt „KoPers“ (Kooperation Personalwesen), wo Dataport die IT-Lösung zur Verfügung stelle und vergleichbare Organisationsstrukturen geschaffen werden sollten.

Herr Kammer weist darauf hin, dass es Anstrengungen aller Beteiligten bedürfe. Es zeige sich, dass der Einzelne bereit sein müsse, ein Stück weit auf seine eigene Idee zu verzichten. Das Zusammenführen unterschiedlicher Kulturen müsse schrittweise und mit Geduld angegangen werden. Fusionsprozesse seien schwierig. Die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssten für ein solches Vorhaben gewonnen werden und sich innerlich auf den Weg begeben. In diesem Zusammenhang bezeichnet er die Entwicklung bei Dataport als „Norddeutsche Globalisierung“. Die Mitarbeiter von Dataport machten die Erfahrung, wie sowohl die Vorgängerorganisationen in den Bundesländern als auch die dortigen Verwaltungen gearbeitet hätten. Dies sei ein Beitrag zur Vereinheitlichung des Arbeitens im öffentlichen Sektor. Eine wichtige Voraussetzung sei, dass alle Beteiligten mitzögen. Dataport sei auch deswegen herausgefordert, weil der demografische Wandel, wie er in allen Verwaltungen wirke, durchschlage. Der Altersdurchschnitt innerhalb des Unternehmens Dataport liege bei 46 Jahren. Dieses sei im Vergleich zu IT-Unternehmen der Privatwirtschaft ein hohes Durchschnittsalter. Dataport habe durch seine Größe eine Chance den zukünftigen „war about talents“ auf dem Arbeitsmarkt zu gewinnen. Dataport habe 100 Auszubildende und ein Trainee-Programm für Hochschulabsolventen. Es bestehe eine Zusammenarbeit mit den Fachhochschulen, um den Übergang aus Fachhochschulen von vornherein zu organisieren. Wichtig sei mit Blick auf die demografische Entwicklung, dass junge Leute an das Unternehmen gebunden würden.

Es erhält Herr Dr. Bizer das Wort. Herr Dr. Bizer wirft zu Beginn die Frage auf, ob es in der heutigen Zeit im Bereich der öffentlichen Verwaltung ausreiche, nur bei der IT zusammenzuarbeiten. In diesem Zusammenhang sei bei den Ebenen der Zusammenarbeit zu differenzieren. Zum einen gebe es die Netze, wie das Landesnetz, über das die Landesbehörden miteinander verbunden seien und ebenfalls die kommunalen Netze. Dann gebe es Rechenzentren, die Rechenleistungen zur Verfügung stellten und dann gebe es Applikationen und Software. Dieses könne man konzentrieren und dabei sparen. Um optimale Synergien zu verwirklichen, sei eben aber auch wichtig, dass ein und dasselbe Fachverfahren genutzt werde. Im Bereich des E-Government sei es wichtig, dass in Prozessen gedacht werde. Ein Problem in diesem Kontext sei, dass auf den unterschiedlichen Verwaltungsebenen bereits ein Bestand vorhandener Fachverfahren zur Verfügung stehe. Diese müssten dann harmonisiert werden, was teilweise schwierig sei. Daher bedürfe es eines politischen Willens und Durchsetzungsfähigkeit, diese Harmonisierung herbeizuführen. Es seien auch hohe Anforderungen an die Moderation eines solchen Prozesses zu stellen, weil sich für die Bediensteten in der Verwaltung vieles ändere. Alleine durch das Anbieten von IT aus einer Hand sei das Spektrum an Synergien noch nicht ausgeschöpft. Um optimal die vorhandenen Potentiale auszuschöpfen, müsse man sich die Frage stellen, wie die Strukturen und vor allem die Prozesse zu organisieren seien.

Am Beispiel des Projektes „KoPers“, welches sich gerade im Vergabeverfahren befinde, erläutert Herr Dr. Bizer, dass es notwendig sei, einen einheitlichen Einstellungsprozess zu modellieren. Es müssten sich dann auch Mitarbeiter aus Schleswig-Holstein mit Mitarbeitern aus Hamburg darauf verständigen, dass der Einstellungsprozess in Zukunft nur noch einheitlich sei. Als Schlussfolgerung könnte man daraus ziehen, dass man sich nicht nur mit IT auseinandersetzen müsse, sondern eben auch mit Prozessen und Organisation. Dieses sei, egal in welchem Trägerland von Dataport und auch in der übergreifenden Perspektive, überall schwierig. Es setze sich erst langsam die Erkenntnis durch, dass dieses notwendig sei. Die Erkenntnis setze sich auch erst dann durch, wenn man vor der Situation stehe, etwas Neues beginnen zu müssen.

Am Beispiel des elektronischen Personenstandsregisters könne man zeigen, wie der Aspekt der Prozessmodellierung am besten gehe. Das Personenstandsregister in elektronischer Form gab es vorher noch nicht. Es muss jetzt erst eingeführt werden, weil der Bundesgesetzgeber dieses vorgegeben habe. Hier werde kein bestehendes Fachverfahren weggenommen. Hier sei es deswegen auch gelungen, alle an einen Tisch zu bringen. Für weitere Synergien müsse man auch an den Bestand gehen und die Veränderungsprozesse organisieren.

Herr Dr. Bizer weist darauf hin, dass das, was für das Land gelte, auch im Grunde für die kommunale Seite gelte. Die kommunale IT-Szene setze sich zunehmend aus ihrer Innensicht auch mit der Frage auseinander, ob die originäre Selbstverwaltungsaufgabe davon abhängig sei, dass jeder sein eigenes Fachverfahren für die Aufgabe einsetze. Dies sei ein Erkenntnisprozess, der vor ein paar Jahren begonnen habe. Hier hat sich die Ansicht durchgesetzt, dass keine Verwaltungseinheit mehr alleine IT vorhalten könne. Mit Blick auf die kommunale Seite erläutert Herr Dr. Bizer, dass die Kommunen im Rahmen ihrer kommunalen Selbstverwaltung selbst entscheiden könnten, ob sie Leistungen von Dataport in Anspruch nehmen oder nicht. In diesem Zusammenhang gibt er aber zu bedenken, dass die Lage der öffentlichen Haushalte und die Entwicklung im Bereich der Demografie einen gewissen Handlungsdruck auslösen würden. In diesem Zusammenhang erwähnt Herr Dr. Bizer, dass das Land einen sogenannten „IT-Harmonisierungsfonds“ aufgelegt habe. Herr Dr. Bizer räumt ein, dass es auch Kommunen gebe, die nicht Träger von Dataport seien. Wünschenswert sei jedoch eine größere Vergemeinschaftung im gegenseitigen Interesse. Diese würde Dataport gerne unterstützen. Ein nächster Schritt sei es, eine Konstellation zu schaffen, bei der es den Kommunen, die bisher nicht Träger von Dataport seien, möglich sei, aus den großen von Dataport abgeschlossenen Rahmenverträgen auch Leistungen zu beziehen. Dazu müssten die Kommunen ein kommunales Unternehmen gründen, welches dann Träger von Dataport werden könne. Im Datport-Staatsvertrag sei eine entsprechende Ermächtigung hierzu enthalten.

Mit Hinblick auf das Projekt D115, welches im zweiten Teil der heutigen Sitzung thematisiert werde, weist Herr Dr. Bizer darauf hin, dass Hamburg bereits ein eigenes D115-Servicecenter habe. Dataport könne sich vorstellen, dass es den Service und die notwendige Infrastruktur für eine Teilnahme von Kommunen aus Schleswig-Holstein am D115-Verbund bereitstellen könne. Dieses wäre ein Beispiel für eine gemeinsame IT-Dienstleistung, die man aus einer Hand effizient und wirtschaftlich anbieten könne.

b. Anhörung der Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen Landesverbände

Es erhält Herr Bülow vom Schleswig-Holsteinischen Gemeindetag in Vertretung für die Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen Landesverbände das Wort. Er weist darauf hin, dass er seinen Vortrag in drei Abschnitte gliedern wolle. Zunächst wolle er darauf eingehen dass die Kommunen in Schleswig-Holstein ein ehrgeiziges Programm zum Aufbau von E-Government und IT in Kommunalverwaltungen vor sich hätten. Dann werde er auf die Bedeutung der Zusammenarbeit mit Hamburg eingehen und abschließend auf drei weitere Aspekte, die insbesondere im nächsten Jahr eine Rolle spielten. Im Bereich der E-Government- und IT-Infrastruktur sei das, was bei den Kommunen in den kommenden zwei bis drei Jahren geplant sei, ein Quantensprung. Die Kommunalen Landesverbände hätten in Schleswig-Holstein mit der KomFIT ein hierfür gut geeignetes Kompetenzzentrum geschaffen, welches derartige Prozesse seit mehr als zehn Jahren begleite. Die anstehenden Projekte würden eng mit der Landesregierung, mit Dataport, mit dem ULD und mit der Anstalt Einheitlicher Ansprechpartner Schleswig-Holstein abgestimmt. Diese enge Vernetzung sei unbedingt notwendig, um die Kommunen zukunftsfähig zu machen. Da die Internetnutzung für den Bürger selbstverständlich sei, müssten auch die Kommunen dieses abbilden. Mit dem Programm würden die Kommunen in Schleswig-Holstein Folgendes beabsichtigen: als erstes bessere Services für den Bürger, als zweites effizientere Abläufe und zwar innerhalb der Verwaltung und zwischen den Verwaltungen und drittens eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Herr Bülow stellt klar, dass er E-Government nicht allein als Sparinstrument sehe. Es gehe primär um eine Verbesserung der Leistungen. Wichtig für das Gelingen dieses ehrgeizigen Programms sei das Vorhandensein von Basisinfrastrukturen, wie zum Beispiel des Landesnetzes. Seit Anfang 2007 seien alle schleswig-holsteinischen Kommunen über das Landesnetz elektronisch miteinander und mit den Landesbehörden verbunden. Schleswig-Holstein habe dieses als erstes Bundesland flächendeckend umgesetzt. Die Kommunalen Landesverbände hätten dieses mit einem bestimmten Förderprogramm unterstützt und beschleunigt. Bestimmte verwaltungsübergreifende Anwendungen würden durch die Arbeitsgemeinschaft bereitgestellt. Positiv zu erwähnen sei in diesem Zusammenhang auch die Clearingstelle Meldewesen, für die es einen Anschlusszwang gebe. Diese unterstütze die Kommunen bei ihrer Aufgabenwahrnehmung in diesem Bereich. Zentral seien im Zusammenhang mit dem Programm auch die Fragen, wie

komme der Bürger an Informationen und wie könne er Verwaltungsleistungen über das Internet nutzen. Da seitens der Kommunen eine weitflächige Nutzung von Verwaltungsleistungen über das Internet gewollt sei, sei die Frage dieses Programms in ländlichen Räumen auch gleichzeitig eine Frage der Breitbandversorgung mit Glasfasernetzen. Neben der Finanzierung seien auch Standardisierungen und Konzepte notwendig. Herr Bülow erwähnte in diesem Zusammenhang den Einheitlichen Ansprechpartner Schleswig-Holstein, der mit dem Land, den Kommunen und den Wirtschaftskammern in einer Anstaltslösung umgesetzt worden sei. Es sei einzigartig, dass ein Flächenland einen einzigen Einheitlichen Ansprechpartner gebildet habe. Hier gehe es um die Verwaltungsverfahren, die durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie vorgeschrieben seien. Diese Kooperation funktioniere seiner Ansicht nach gut und sie enthalte Potential für weitere Entwicklungen.

Bei den oben genannten Projekten gehe es darum, dass diese gemeinsam finanziert würden. Durch gemeinsame Orientierungswege sei es möglich, den Kommunen bestimmte Lösungen „vor die Tür zu stellen“. Der politische Diskussions- und Entscheidungsaufwand sei dadurch reduziert, so dass auch die Handlungsfähigkeit beschleunigt worden sei. Es gebe eine Vereinbarung aus dem Jahr 2009 mit der Landesregierung über den Bereich der IT-Harmonisierung von Land und Kommunen. Es habe dankenswerterweise die Möglichkeit gegeben, dass eine kleine Tranche aus den Mitteln des Konjunkturpaketes II für derartige Maßnahmen zur Verfügung gestellt worden seien. Es gebe bestimmte Mittel aus dem kommunalen Investitionsfonds, die ebenfalls hierfür genutzt werden könnten. Alle diese Maßnahmen seien Gemeinschaftsprojekte der Kommunalen Landesverbände, die von allen kommunalen Gruppen (Gemeinde- und Amtsverwaltungen, Kreise und kreisfreie Städte) genutzt werden könnten. Wichtig sei den Kommunen auch die Abstimmung mit der Landesregierung. Es finde eine enge Abstimmung mit den Mitarbeitern aus den zuständigen Referaten aus dem Finanzministerium statt. Wegen der rechtlichen und finanziellen Konstruktionen fungierten diese teilweise als Auftraggeber für die konkreten Projekte. Die Einbindung sei unverzichtbar bei der Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen. In diesem Zusammenhang merkt Herr Bülow an, dass Dataport als Dienstleister wichtig sei. Dataport sei unverzichtbarer Partner in unterschiedlichen Rollen: Zum einen als Betreiber von Verfahren und Infrastruktur, zum anderen aber auch als Konzeptentwickler, im Projektmanagement und als Ratgeber in konzeptionellen und technischen Fragen. Dataport beteilige sich frühzeitig an der Ideen- und Konzeptfindung und sei damit ein Partner im frühen Stadium, der den Kommunen auf die Sprünge helfe. Eine gute Basis für weitere E-Government-Angebote sei der im Zuge der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie geschaffene Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH). Dieses sei ein Verzeichnis aller Zuständigkeiten und Standardformulare für wichtige Verwaltungsverfahren. Er verfüge bereits über eine Schnittstelle zum Wissensmanagement des Projektes D115. Als Beispiel für die IT-Unterstützung durch Dataport nennt Herr Bülow noch

das gemeinsame zentrale Personenstandsregister, welches aufgebaut und weiterentwickelt werde. Die Kommunen sollten von den sehr hohen Schutzbedarfsanforderungen entlastet werden, die in Zukunft gestellt werden müssten. Als weiteres Beispiel nennt Herr Bülow, dass das sogenannte E-Gewerbe landesweit eingeführt werden solle. Dies sei eine elektronische Weiterleitung von Gewerbebeanmeldungen. Geplant seien auch die Einbindungen weiterer Online-Verfahren sowie Registerauskünfte. Landesweit solle es ein Beteiligungsverfahren für die Träger öffentlicher Belange in der Bauleitplanung geben. Dieses sei ein Verfahren, welches langfristig jede Menge Papier sparen könne. Die Kommunen in Schleswig-Holstein setzten sich auch für einen Anschluss an das elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach ein (EGVP). Des Weiteren setzten sie sich auch für eine Verbreitung von Karten und Lesegeräten für qualifizierte elektronische Signaturen ein, die dann erforderlich seien, wenn Verwaltungsverfahren elektronisch abgewickelt werden sollen, bei denen Schriftform gesetzlich angeordnet sei. Die Kommunalen Landesverbände befürworteten eine Mailkommunikation der öffentlichen Verwaltung über das Landesnetz, was technisch möglich sei und nicht so unsicher wie die Mailkommunikation über das Internet. Dies habe den Vorteil, dass ein deutlicher Sicherheitsgewinn erfolge. Als weitere Entwicklung im Bereich des E-Government seien ein Formulardienst und eine Bezahlplattform als Komponenten der vollelektronischen Verwaltungsabwicklung vorgesehen und in Planung.

Zum Projekt D115 gebe es ein Vorprojekt in Schleswig-Holstein unter kommunaler Beteiligung mit dem Auftrag, ein Umsetzungskonzept zu entwickeln. In diesem Vorprojekt sei Dataport der Auftragnehmer. Ein Abschluss dieses Vorprojektes sei wohl im nächsten Jahr zu erwarten.

Herr Bülow weist darauf hin, dass geplant sei, eine landesübergreifende Zusammenarbeitsplattform für den Bereich der öffentlichen Verwaltung zu schaffen. Dieses Projekt sei komplex und schwierig. Es gehe auch um den Austausch von Dokumenten über die verschiedensten Dokumentenformate hinweg. Darüber hinaus weist Herr Bülow darauf hin, dass es seit Mai 2010 ein Breitbandkompetenzzentrum mit Förderung des Wirtschaftsministeriums für Schleswig-Holstein gebe, um die Breitbandförderung im ländlichen Raum zu fördern. Hierneben gebe es noch weitere Projekte. Die Projekte würden von den Fachmitarbeitern im KomFIT durchgeführt, von vielen Mitwirkenden aus den Kommunalverwaltungen von den kommunalen Landesverbänden und Mitarbeitern aus den Landesbehörden und allen voran Dataport.

Aus Sicht von Herrn Bülow sei der Hinweis wichtig, dass sehr viele Grundlagen für die Umsetzung dieses ehrgeizigen Programms der Kommunalen Landesverbände und der Kommunen in Schleswig-Holstein in der Amtszeit von Herrn Schlie und Herrn Prof. Dr. Schliesky gelegt

worden seien, die mit strategischer Weitsicht vorgegangen seien. Beide hätten vieles im Bereich E-Government aufgebaut und zwar so, dass es eng mit den Kommunen abgestimmt worden sei. Dieses seien Grundlagen, mit denen man gut arbeiten könne. Hier seien zu nennen die Lösung für den Einheitlichen Ansprechpartner, das E-Government-Gesetz, die Harmonisierungsvereinbarung zwischen Land und Kommunen und die Tatsache, dass Mittel aus dem Konjunkturpaket II genutzt werden könnten.

Die gegenwärtige Zusammenarbeit mit dem Finanzministerium bewertet Herr Bülow als gut. Er führt weiter aus, dass die Zusammenarbeit mit Hamburg ein wesentliches Element sei. Neben den Synergieeffekten seien auch weitere Aspekte diesbezüglich relevant. Dataport sei ein bedeutender Partner. Hier sei viel Wissen vorhanden über den Bereich der Hamburger Verwaltung und damit auch eine automatische Perspektive. Als zu berücksichtigenden Gesichtspunkt nennt Herr Bülow, dass ein großer Teil der Bürger in den südlichen Landesteilen Schleswig-Holsteins in den privaten Interessenslagen Richtung Hamburg orientiert seien. Diese hätten auch damit Kenntnis darüber, wie in Hamburg die Erreichbarkeit der Behörden organisiert sei. Hier sei unter anderem beim Projekt D115 wichtig, dass 150.000 Menschen in Schleswig-Holstein leben würden, die die 040 als Vorwahl hätten. Derzeit sei hier eine Erreichbarkeit der 115 gegeben, aber kein Service möglich. Herr Bülow weist darauf hin, dass es eine elektronische Form der Rückmeldung im Meldewesen gebe, die auch in Hamburg zum Einsatz komme. Das Projekt E-Gewerbe, welches in Schleswig-Holstein entwickelt werde, solle ab Anfang 2011 in Hamburg eingesetzt werden. Dieses zeige, dass die Kreativität auch umgekehrt wirke. Das elektronische Personenstandsregister werde gemeinsam in Schleswig-Holstein, Hamburg und Bremen eingeführt. Herr Bülow erklärt weiter, dass die Kommunalen Landesverbände den „Digitalen Atlas Nord“ als technische Basis für die Leistungen des Breitband-Kompetenzzentrums nutze, der eine gemeinsame Entwicklung mit dem Landevermessungsamt und Hamburg sei und gemeinsam betrieben werde. Wichtig sei für flächendeckendes E-Government das sogenannte „Government-Gateway“, welches eine Hamburger Lösung sei und bei den Kommunen stärker genutzt werden solle. Insbesondere sei auch bei dem Vorprojekt zu D115 die Frage von besonderer Bedeutung, in welcher Art und Weise Zusammenarbeit mit Hamburg möglich und notwendig und sinnvoll sei. Zusammenarbeit sei hier unter anderem möglich bei der Nutzung von Infrastruktur, Personal beim Erreichen größerer Dienstleistungszeiten. Herr Bülow weist weiter darauf hin, dass es ein Projekt zu einem sogenannten „Sharepoint“ mit dem Namen „SH ON SH“ gebe, welches eine Plattform für verwaltungsübergreifende elektronische Zusammenarbeit darstellen solle. Dies habe zu tun mit einem Programm, welches für diese Plattform in Frage komme, inzwischen aber als Begriff auch schon pars pro toto für derartige Anwendungen insgesamt stehe. Bei dieser Plattformentwicklung würden Erfahrungen aus Hamburg mit einbezogen, wo bereits derartige Lösungen im Einsatz seien. Weiter weist Herr Bülow darauf hin, dass die Kommunen auch

die neue Infrastruktur des Personal- und Personalmanagement-Projektes „KoPers“ nutzen. Diese IT-Infrastruktur werde auch von den Kommunen genutzt. Teilweise täten sie dieses unmittelbar mit Pilotkommunen und Vertretern in den Lenkungsgruppen und teilweise über die Versorgungsausgleichskasse der kommunalen Verbände, welche Personaldienstleistungen für die Kommunen erbringe im Bereich Bezügeberechnung, Versorgungsbezüge und Beihilfeabrechnungen. Wichtig sei ihm, dass in allen genannten Projekten die Zusammenarbeit mit Hamburg in beide Richtungen eine große Rolle spiele.

Für die kommunalen Landesverbände gebe es andere Aspekte mit größerer Priorität als das Projekt D115. Zum Projekt D115 erklärt Herr Bülow, dass das Vorprojekt ergeben müsse, welche Lösung hierfür in Schleswig-Holstein gefunden werden könnte.. Eine wichtige Frage seien die Kosten, der Nutzen, die Risiken und die Finanzierbarkeit des Projektes. Das Projekt müsse sich rechnen und finanzierbar sein. Ziel sei es, einen möglichst einfachen Zugang für alle kommunalen Verwaltungen zu diesem Service zu konzipieren und zu ermöglichen. Es solle die Situation vermieden werden, dass man in ganz Deutschland D115 anrufen könne, nur in Schleswig-Holstein nicht. Am Ende dieser offensiven Konzeption sollten Realisierungsvarianten vorgeschlagen werden. Stichworte hierzu seien in der schriftlichen Stellungnahme des Finanzministeriums (Kommissionsvorlage 17/35) sowie in der schriftlichen Stellungnahme von Dataport (Kommissionsvorlage 17/33) zu finden. Weiter sei das ehrgeizige Programm im E-Government, welches vorhin erwähnt wurde, zu berücksichtigen. Herr Bülow regt an, dass der sogenannte Einheitliche Ansprechpartner im Zusammenhang mit dem Projekt D115 eine Rolle spielen könnte, da er mit dem Zuständigkeitsfinder (ZuFiSH) bereits über eine gute Infrastruktur verfüge. Die Kommunalverwaltungen in Schleswig-Holstein seien für den Bürger unkompliziert und zu guten Servicezeiten erreichbar und diese wollten dieses auch. Wichtig sei Herrn Bülow, dass nach wie vor auch die Sachbearbeiter erreichbar sein können. In einem Ausblick trägt Herr Bülow zusammen: Erstens stehe die Gründung eines „Dataport-Kommunalunternehmens“ in der Zukunft an, damit sei es den Kommunalverwaltungen leichter möglich Leistungen von Dataport in Anspruch zu nehmen. Zweitens soll eine landesweite Verordnung für Standardisierungsverfahren in Kraft gesetzt werden als einen weiteren Schritt bei der Durchführung des E-Government-Gesetzes in Schleswig-Holstein (EGovG SH). Die Kommunalen Landesverbände hätten sich bei der Konzeption des EGovG SH bereit erklärt bei derartigen Abstimmungsverfahren Verantwortung zu übernehmen und die Kommunen bei der Standardsetzung zu unterstützen. Drittens gebe es Planungen für einen Landes-IT-Rat in Schleswig-Holstein, der in 2011 gegründet werden solle. Dieses sei eine dringend notwendige strategische Abstimmungsebene im IT-Bereich auf Landesebene gemeinsam mit der kommunalen Ebene. Dieser Landes-IT-Rat könne gewährleisten, dass sich das Land für Diskussionen im IT-Planungsrat auf Bundesebene rüstet und einheitlich aufstellt. Abschließend weist Herr Bülow darauf hin, dass sich der unmittelbare Bürgerkontakt zur öffentlichen Verwaltung nicht

ersetzen ließe. Auch dieser müsse weiterhin von der Verwaltung angeboten werden. Darüber hinaus weist er aber darauf hin, dass heutige Generationen, die sogenannte „Generation Internet“ oder „Generation I-Phone“ andere Anforderungen an die öffentliche Verwaltung hätten, als Generationen vorher.

c. Fragen der Kommissionsmitglieder an die Anzuhörenden

Auf eine Frage des Vorsitzenden, was der Landesgesetzgeber im Zusammenhang mit KoPers im Zusammenhang mit einer Rechtsangleichung tun könnte, antwortet Herr Dr. Bizer, dass für ein Projekt wie KoPers die prozessmäßige Aufstellung wichtig sei. Es gebe ein Projekt Schleswig-Holstein-KoPers und ein Projekt Hamburg-KoPers und ein Dataport-Projekt und alle arbeiteten zusammen im Vergabeverfahren. Dieses sei so aufgebaut, weil jedes Land seine eigene Organisation und seine eigenen Prozesse habe. Jedes Land habe für sich erfasst, wie es organisatorisch und prozessmäßig aufgestellt sei. Wichtig sei eine Gegenüberstellung der Ist- und Soll-Prozesse. Am kostengünstigsten wäre es, dem Bieter zu sagen, dass man dieselbe Organisationsform und dieselben Prozesse habe. Prozesse seien zum Beispiel Mustervorlagen für Briefe, Einstellungen und Gehaltsbenachrichtigungen. Diese seien kostenmäßig erfassbar. Hier könne auch eine Gegenüberstellung gefunden werden, wie teuer abweichende Rechtsvorschriften in einem Gebiet seien. An dieser Stelle müsste der Landesgesetzgeber schauen, ob die teurere Abweichung überhaupt notwendig sei. Bei diesen Detailfragen stoße man sowohl auf Komplexe mit historischer Berechtigung als auch auf Eigenheiten. In beiden Fällen sei es notwendig, diese zu hinterfragen. Zentrale Frage sei, welcher Rechtsgrund überhaupt die Abweichung rechtfertige und ob dieser nicht aus Gründen der Einheitlichkeit angeglichen werden könnte.

Auf eine Zwischenfrage der Abg. Hinrichsen antwortet Herr Dr. Bizer, dass die Bieter in der Vergabeverhandlung nach den Soll-Prozessen fragten. In diesem Zusammenhang komme es dann im Kreise der Projektbeteiligten zu der oben genannten Diskussion.

Herr Kammer weist darauf hin, dass es sichtbar gemacht werden könnte, dass es Varianten gebe, die etwas teurer seien, wenn man sie so lasse oder günstiger seien, wenn man das Recht ändere. Eine IT-Lösung könne alles abbilden. Dataport zeige unter anderem auch mit auf, an welchen Stellen das Recht geändert werden könnte. Wenn ein Land nach dem Diskussionsprozess an einem teureren Rechtszustand festhalten wolle, könne Dataport als Betreiber dieses integrieren.

Auf Fragen der Abg. Hinrichsen zum Einwohnermeldewesen, Personenstandsregister, zur Kooperation im Justizbereich und zur freiwilligen Möglichkeit der Kommunen bei Dataport

auszusteigen, antwortet Herr Dr. Bizer: Dataport stelle das technische Verfahren zur Verfügung, eine Kommune entscheide selbst, ob sie sich Dataport anschließe oder nicht. Das technische Verfahren müsse die fachlichen Voraussetzungen erfüllen. Beim Personenstandsrecht sei dieses die Personenstandsverordnung, die der Bund erlassen habe und beim Melderecht sei dies die Landesmeldeverordnung Schleswig-Holstein. Man könne solche Anforderungen mit unterschiedlichen Fachverfahren umsetzen. Dataport sei in der Rolle, lediglich Angebote zu unterbreiten. Bei einem Fachverfahren könne man Ersparnisse beziffern, die umso höher seien, je mehr Kommunen diese Lösung nutzten. Die Kommunen stünden an dieser Stelle dann auch vor einer organisatorischen Frage. Teilweise hätten diese auch interne Personalressourcen, welche die Betreuung von Fachverfahren übernähmen. In diesem Kontext merkt Herr Dr. Bizer an, dass die Kommunalverwaltungen in diesem Zusammenhang merkten, dass sie allein an die Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit stießen und sich Gedanken über Formen der Zusammenarbeit machten. Die Frage der inhaltlichen Richtigkeit der Daten hänge am Fachverfahren und sei somit von der jeweiligen Kommune zu verantworten, da sie an der Verwaltungsaufgabe hänge. Die Belange des Datenschutzes erläutert Herr Dr. Bizer im Zusammenhang mit der Spiegeldatenbank. Man setze hier einen sogenannten Mandanten auf. Ein mandantenfähiger Datenbestand bedeute, dass datenschutzkonforme Zugriffsmöglichkeiten vorgesehen würden. Die Daten würden durch technische Mechanismen so voneinander separiert, dass keine Verwaltung auf den Datenbestand der anderen zugreifen könne. Die Spiegeldatenbank in Schleswig-Holstein sei eine Spiegelung aller Daten aus den jeweiligen Meldeämtern in Schleswig-Holstein. Dies sei ein mandantenfähiger Datenbestand, mit dem automatisierte Abrufe datenschutzkonform möglich seien.

Für den Bereich der Justiz räumt Herr Dr. Bizer ein, dass es durch die verfassungsrechtliche Vorgabe der richterlichen Unabhängigkeit besondere Herausforderungen gebe. Aus Perspektive der Richterschaft sei diese ein heikles Thema. Daneben gebe es den klassischen Justizverwaltungsbereich, von den Aufgabenbereichen der Rechtspfleger bis zu den Aufgaben der Staatsanwaltschaft. In diesem Kontext nennt Herr Dr. Bizer das Projekt MESTA für Staatsanwaltschaften mehrerer Länder. Dieses werde von einem Länderverbund gemeinsam getragen, welcher die Investition eines jeden Landes absichere. Bei den gerichtlichen Arbeitsplätzen sei dieses schwieriger. Wichtig sei, dass bei den Gerichten keine andere Gewalt auf die Daten zugreifen könne. Dataport sei bereit, hier mit der Justiz die Anforderungen an ein Datacenter Justiz zu entwickeln. Die Vielfalt von Rechtsbehelfen sei Sache der fachlichen Leitstelle, die diese Vorgabe formuliere. Dataport sei hier Auftragnehmer, der sich hieran zu halten habe

Zur Frage der Abg. Hinrichsen, wie Kommunen bei Dataport aussteigen könnten, antwortet Herr Dr. Bizer, dass jeder bestehende Vertrag gekündigt werden könnte und dieses auch unproblematisch möglich sei.

Der Abg. Koch stellt die Frage, ob Dataport abschätzen könnte, wie groß das Einsparpotenzial für Schleswig-Holstein bei Nutzung aller Synergiepotenziale sein könne. Weiter fragt er nach dem Einsparpotenzial im Zusammenhang mit dem Projekt D115. Eine weitere Frage stellt er im Hinblick auf die Einheitlichen Ansprechpartner als Kooperationsmodell.

Herr Kammer antwortet hierauf, dass wichtig sei bei dieser Betrachtung, der Bezug zur Größe, die man senken möchte. Im Bereich der Steuerdatenverarbeitung seien Synergien im Bereich 25 % gehoben worden in Relation zu der Situation, dass ein Land dieses alleine mache. Durch die Kooperation mit Niedersachsen käme ein weiterer Effekt für alle fünf Länder von 17 % dazu im Verhältnis zu der Situation ohne Niedersachsen. Es gebe Prognosen bei Dataport zu Kooperationsmöglichkeiten bei den Länderjustizen. In diesem Zusammenhang weist Herr Kammer auf die Stellungnahme an den Finanzausschuss hin (Umdruck 17/1470). Wichtig sei, dass der Ist-Aufwand festgestellt werde. Er weist darauf hin, dass die Bürokommunikation ein Bereich sei, in dem mit Dataport zusammen erhebliche Effekte gehoben werden könnten. In Bremen werde derzeit ein Modell zur Betreuung von Arbeitsplätzen geprüft, welches in Hamburg eingesetzt werde.

Herr Kammer weist darauf hin, dass bei Zusammenführung der beiden Länder intern Synergieeffekte von 10 bis 15 % von 120 Mio. Euro entstanden seien, welches die Ausgangszahl des bereinigten Umsatzes gewesen sei.

Herr Bülow merkt an, dass in Bezug auf das Einsparpotenzial bei D115 noch nicht viel gesagt werden könne. Es könne auch sein, dass es Mehrkosten gebe. Wünschenswert sei, dass es ohne Zusatzkosten einen Mehrwert gebe. Dies solle in dem bereits genannten Vorprojekt herausgefunden werden.

Im Hinblick auf die Kooperationsmöglichkeit der Einheitlichen Ansprechpartner sagt Herr Bülow, dass diese von der Zuständigkeit her unterschiedlich durch die Bundesländer zugeordnet seien. In Hamburg spielten die Handelskammern eine sehr starke Rolle. Diese zusammenzubringen erschiene sehr schwer. In Schleswig-Holstein habe es mit der Gründung der Anstalt die bundesweit schlankeste Lösung gegeben. Hier seien maximal fünf Mitarbeiter, davon einige in Teilzeitbeschäftigung. Andere Länder hätten sämtliche Landkreise zu Einheitlichen Ansprechpartnern erklärt. Hierfür hätten die Landkreise neue Stellen schaffen müssen. Insgesamt sei hier das Potenzial zur Kooperation begrenzt. Der Zeitraum für das Schaffen der

Einheitlichen Ansprechpartner sei relativ kurz gewesen. Im Lande hätten alle zuständigen mittelbaren Verwaltungsträger und Kommunalverwaltungen an den Einheitlichen Ansprechpartner angebunden werden müssen.

Auf eine Frage der Abg. Strehlau, welche Verfahren vereinheitlicht werden müssten, beziehungsweise wo es Umstrukturierungen geben müsse, um zu optimalen Synergien zu kommen, antwortet Herr Dr. Bizer, dass wichtig sei, dass es immer ein Ist- und Soll-Vergleich sei. Es gebe zum Beispiel typische Reflexe bei Kooperationen von Kommunen, mit denen man umgehen müsse. Man müsse die Veränderungsprozesse einleiten, wenn man die Veränderungen wolle. Dieses müsse langsam erarbeitet werden. Man könne Lösungen vorschreiben, wo es etwas Neues gebe. An allen Stellen, wo eine Änderung in den Bestand gehe, komme sofort die Finanzierungsfrage. Neben Ordnungswidrigkeitenverfahren seien hier KfZ-Wesen, Gewerbefachverfahren zu nennen. Viele Kommunen hätten bereits Investitionen in ein Fachverfahren getätigt. Eine Chance kann immer dann entstehen, wenn ein „Change“ ansteht. Dieses könne Kommunen motivieren. Ebenfalls gebe es Motivation, wenn es ein Tauschgeschäft bei Fachverfahren im Rahmen von einer Kooperationsbeziehung gebe.

Herr Kammer weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es vor zehn bis zwanzig Jahren eine Entwicklung zu dezentralen IT-Strukturen gab, um zu neuen Leistungsmöglichkeiten zu kommen. Dieses war für den technischen Stand der damaligen Zeit richtig. Es sei aber heute überholt. Wichtig sei heute, dass man die Kräfte bei IT-Unterstützungsaufgaben bündele und nicht alle selbst betreibe. Eine Aufgabenteilung zwischen den Ressorts und Dataport sei wünschenswert. Hier läge nach Einschätzung von Herrn Kammer Synergiepotenzial. Dieses müsste aber mit einem Umsetzungsplan über einen Zeitraum von ein paar Jahren umgesetzt werden.

Herr Bülow merkt an, dass Strukturfragen gar nicht unbedingt im Wege stünden. Ein zentraler IT-Dienstleister wie Dataport sei unbedingt notwendig. Es müsse weiter eine Bereitschaft des Landes vorhanden sein, Rechtsänderungen für Kooperationen vorzunehmen. Dieses sei aber vorhanden. Er führt als Beispiel die Änderung bei der Kommunalprüfung an, nach der zwei Kreise gemeinsam bei der Frage zusammenarbeiteten, wie das kommunale Prüfungsamt abgewickelt werde. Das Land habe dieses relativ schnell geändert. Als weiteres Beispiel im Bereich der Standardisierung nennt er das E-Government-Gesetz des Landes Schleswig-Holstein, welches das erste E-Government-Gesetz bundesweit gewesen sei. Die Struktur der Kommunalverwaltung sei nicht so sehr entscheidend. Wichtiger sei für Veränderungen, dass es erstens einen gemeinsamen Willen gebe, zweitens die Frage gelöst werde, könne es organisiert werden und drittens die Frage der Finanzierung. Den Willen hätten die Kommunen in Schleswig-Holstein anhand einer Reihe von Beispielfällen bewiesen. Die Finanzierungsfrage

müsse immer wieder neu gelöst werden. Was noch fehle sei eine strategische landesweite Abstimmungsebene. Diese werde aber mit dem Landes-IT-Rat derzeit geschaffen, so dass die Strukturfragen kein drängendes Problem darstellten.

Auf die Frage des Abg. Habersaat, ob alle Probleme im Zusammenhang zwischen Kommunen und Dataport behoben seien, antwortet Herr Kammer, dass der Vertriebsweg der Einsicht der beste Weg sei. Dataport habe ein Interesse, dass die Kommunen sich für Dataport entscheiden. Es habe in der Vergangenheit und Gegenwart einige Probleme im Alltagsgeschäft gegeben. Das Alltagsgeschäft sei jedenfalls immer eine Herausforderung. Eine Frage sei jedoch auch, ob ein anderer IT-Dienstleister besser in der Lage wäre, diese Probleme zu lösen. Eine weitere Frage wäre, wie abhängig heutzutage die öffentliche Verwaltung von IT sei und wie anspruchsvoll es sei, diese gut zu managen. IT-Lösungen in kommunalen Rechenzentren seien häufig nicht die optimalste Lösung. Hier sei eine dringende Frage, ob dem Datenschutz genügt sei. Für die Aufstellung von Rechnern, auf denen personenbezogene Daten gespeichert seien, müsse ein gewisser Sicherheitsstandard erfüllt werden, den man sinnvollerweise in Rechenzentren abbilde. Dataport wolle keinen Kunden, der sich gezwungen sehe, von Dataport IT-Leistungen zu beziehen. Wenn Anschluss- und Benutzungszwänge vorkämen, dann seien diese Logiken, die etwas mit der Aufgabenstellung zu tun hätten.

Herr Bülow merkt hierzu an, dass entscheidend die Kompatibilität der Datenbestände sei. Die Daten müssten austauschbar sein und man müsse sie zusammen sammeln können. Die Verwaltungen müssten untereinander in den Verfahren kommunizieren können. Durch Schnittstellendefinitionen und bestimmte Standards sei dieses sicherzustellen. Im Hinblick auf einen IT-Dienstleister sei Einheitlichkeit kein Ziel an sich. Aus Sicht der Kommunen könne ein Wettbewerb auf dem Gebiet der Fachverfahren durchaus hilfreich sein. Finde dieser Wettbewerb nicht statt, so werde automatisch der Reiz zur Qualitätssicherung gesenkt. Bei einem Fachverfahren für die Haushaltsaufstellung in Kommunen habe es in der Vergangenheit zum Beispiel gravierende Probleme gegeben. In diesem Fall sei es gut gewesen, dass es andere Anbieter gegeben habe, auf die zurückgegriffen werden konnte. Beim Meldewesen gebe es zum Beispiel einen großen Datenbestand in einem Rechenzentrum. In einem großen Rechenzentrum seien steigende Sicherheitsanforderungen leichter abzubilden. Es sei jedoch auch zu berücksichtigen, dass die Kosten automatisch stiegen. Im Meldewesen habe sich die Landesregierung absichtlich dafür entschieden, dass die Kommunen selbst weiterhin Ihre Daten vor Ort in den Meldeämtern pflegten und ablegten. Es müsse aber auch einen zentralen Bestand der Meldedaten geben, auf den zum Beispiel die Polizei zugreifen könne und die Daten auch leichter vermarktet werden könnten. Dafür seien Rechenzentren notwendig, wie Dataport sie habe.

Im Bereich E-Government sei Dataport für die Kommunen ein exzellenter strategischer Partner. Es gebe eine große Anzahl von Bereichen, mit denen die einzelnen Kommunalverwaltungen an Dataport angeschlossen seien. Es gebe hier gelegentlich Unzufriedenheit bei den Kommunen, die Dataport als IT-Dienstleister hätten. Es wäre von den Kommunalen Landesverbänden zu thematisieren, wenn es ein grundsätzliches systematisches Problem mit Dataport gebe. Dies sei nicht der Fall. Die Frage des Ausfalls von Rechenleistungen sei kein systematisches Problem.

Herr Jorkisch merkt an, dass die Einheitlichen Ansprechpartner ein Thema seien, welches interessant sei. Er würde gerne wissen, ob aus Sicht von Herrn Bülow bei den Einheitlichen Ansprechpartnern die Koordination, die technische Ausstattung oder die praktische Abwicklung gut funktioniere. Kooperation habe Chancen auf Erfolg und es sei wichtig, Synergien durch Optimierung von Organisation und Prozessen zu erzielen. Er würde gerne wissen, ob Dataport derartige Fragen auch aufbereite und entsprechende Vorschläge an die Entscheidungsgremien weiterleite.

Herr Bülow antwortet auf eine Frage des Herrn Jorkisch, dass der Einheitliche Ansprechpartner am 28.12.2009 fertig sein musste. Die Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie seien in Schleswig-Holstein zu geringen Kosten im bundesweiten Vergleich umgesetzt worden. Die Einheitlichen Ansprechpartner könnten ihre Kompetenz für weitere Themen nutzen. Die Einheitlichen Ansprechpartner könnten Grundlage für weitere E-Government-Dienstleistungen sein. Gut funktioniere auch die gemeinsame Steuerung aus Vertretern der Kommunen, der Landesregierung und der Industrie- und Handelskammern sowie der Handwerkskammern im Verwaltungsrat. Hier bestehe eine außerordentlich konstruktive Beratungsatmosphäre. Es gebe hier unterschiedliche Vorstellungen über eine Weiterentwicklung der Einheitlichen Ansprechpartner, die aber aus Sicht von Herrn Bülow kompatibel seien. Die Kommunen hätten eine andere Ausstattung des Einheitlichen Ansprechpartners, was das gesamte Antragssystem betreffe, gewollt. Es sollte ursprünglich ein sehr ehrgeizig konzipiertes und umfassendes Antragssystem sein, welches strategisch auch in den einzelnen Kommunalverwaltungen hätte genutzt werden können. Es hätte eine Grundlage für den Aufbau weiterer E-Government-Dienstleistungen und die IT-Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen werden können. Dieses konnte am Ende nicht verwirklicht werden. Das Softwareunternehmen habe keine entsprechende Lösung zur Verfügung stellen können, was zu einem relativ späten Zeitpunkt deutlich geworden sei. Das Land selbst habe sich von der ehrgeizigen Lösung dann auch verabschiedet. Der Einheitliche Ansprechpartner werde von denjenigen, an die er sich richten sollte, insbesondere von Dienstleistern, die als Gewerbetreibende diesen Service nutzten, bundesweit nicht angenommen. Es kämen extrem geringe Zahlen an Anträgen, was offen angesprochen werden müsse. Zusammenfassend könne man dazu sagen, das die öffentliche

Verwaltung in einigen Bereichen mit ihrem Angebot an Dienstleistungen den Bedürfnissen der Bürger und Unternehmen voraus ist. Herr Bülow gibt zu bedenken, dass es sich auch mit den geplanten eingangs erwähnten Dienstleistungen ähnlich verhalte. Insgesamt müsse man sagen, dass die Inhalte der EU-Dienstleistungsrichtlinie für Deutschland nicht ganz passend gewesen seien. Die Verwaltung sei hier insgesamt schon sehr gut aufgestellt.

Herr Jorkisch räumt ein, dass die Vorgaben der EU-Dienstleistungsrichtlinie mit den Einheitlichen Ansprechpartnern als Konstrukt gut seien, aber von der Nutzung her noch eher schwach in Anspruch genommen würden.

Auf eine Frage des Abg. Dr. von Abercron, wie weit sich Dataport ausdehnen solle und wie wichtig Wettbewerb sei, antwortet Herr Kammer, dass Dataport als Unternehmen habe kooperieren lernen müssen. Es habe innerhalb von Dataport für gleiche Aufgaben unterschiedliche Lösungen im Unternehmen gegeben. Dataport habe sehr viel Erfahrung sammeln können und festgestellt, dass es wichtig sei, sich mit den Beteiligten auf einen gemeinsamen Weg zu begeben. Schleswig-Holstein, Hamburg und Dataport hätten regelmäßig einmal im Monat ein Meeting, den sogenannten Kooperationstag. Hier werde über alle Themen und Zeitpläne gesprochen, die zur Bearbeitung anstünden. Mit dem Verwaltungsrat von Dataport werde diskutiert, was in Zukunft zu machen sei. Wichtig sei, dass ein gemeinsamer Entschluss falle. Deswegen geschehe eine regelmäßige Statusaufnahme. Mittlerweile sei zu diesem Kooperationsstag auch Bremen dazugestoßen. Die Synergiepotentiale ließen sich in diesen Diskussionsprozessen identifizieren. Es gebe Entschlüsse, wo Hamburg etwas aus Schleswig-Holstein übernommen habe und umgekehrt. In diesem Zusammenhang entstünden Vorschläge. Dataport unterbreite zusätzlich adressiert an die politisch verantwortliche Ebene Vorschläge. Allerdings müsse man bei den Vorschlägen auch die notwendige Sensibilität walten lassen. Der Kooperationsstag sei ein Beispiel dafür, dass monatlich in einem regelmäßigen Rhythmus diese Kooperation auch gelebt werde.

In Bezug auf die Größe von Dataport merkt Herr Kammer an, dass die jetzige erreichte Größe aus seiner Sicht die maximale Größe sei. Die Entscheidung der Erweiterung von Dataport seien immer Entscheidungen der Eigentümer gewesen. Es ging immer darum, am Beispiel von IT-Betrieb Synergien zu organisieren. Der Bereich der Steuerdatenverarbeitung sei immer ein Kooperationsthema der Steuerverwaltungen mit entsprechender Erfahrung gewesen. Dataport sei nicht auf Akquise unterwegs, da dieses in den Bereich eines Geschäftes mit Dritten falle. Herr Kammer erklärt, dass Dataport nur 10 % seines Umsatzes im Geschäft mit Dritten machen dürfe, derzeit seien es 4 %. Die Trägerländer hätten Dataport auch gegründet, damit sie mit Dataport zusammenarbeiten könnten, ohne europaweit ausschreiben zu müssen. In diesem Zusammenhang weist er auf die Inhouse-Konstruktion hin. Zur Klarstellung erklärt

Herr Kammer, dass Dataport Leistungen am Markt einkaufe. Diese IT-Lösungen würden von IT-Unternehmen zur Verfügung gestellt. Auch Dataport sei insoweit auf den Wettbewerb angewiesen. Auch bei KoPers würde auf Lösungen von IT-Anbietern zurückgegriffen. Durch Dataport werde Nachfrage am Markt gebündelt, aber gleichzeitig trüge Dataport dazu bei, dass Wettbewerb stattfinde.

II. Block

a. Anhörung Herr Dr. Böllhoff (Projektleitung D115)

Es erhält Herr Dr. Böllhoff, Projektleiter des Projektes D115 im Bundesministerium des Innern das Wort. Zu Beginn merkt Herr Dr. Böllhoff an, dass das Projekt D115 ein Kooperationsprojekt sei, bei dem das Thema Dienstleistungstiefe wie auch bei anderen Kooperationsprojekten äußerst wichtig sei. Hier müsse man sich im Klaren sein, wie tief eine Kooperation gehen solle. Diese könne etwa nur ein Erfahrungsaustausch sein im Sinne eines Best Practice-Vergleiches. Es könne tiefer gehen in Richtung Standardsetzung mit definierten Standards, die dann auf freiwilliger Basis umgesetzt würden. Die dritte Variante wäre eine operative und kooperative IT-Zusammenarbeit. Die Idee der D115 sei es, die einheitliche Behördenrufnummer auf dieser dritten Ebene nachhaltig zu etablieren. Es wurde bereits eine standardisierte operative Zusammenarbeit auf Basis eines schon durchgeführten Best-Practice-Erfahrungsaustausches etabliert und lehrreiche Erfahrungen innerhalb der erfolgreichen kooperativen Zusammenarbeit gesammelt. Weiter sei auch die Basis von gemeinsam definierten Standards wichtig. Die Frage der Einheitlichkeit komme nicht aus dem BMI, sondern aus dem Teilnehmerkreis wie zum Beispiel aus Hamburg, Dortmund, Arnsberg, Bielefeld, Kreis Lippe, Berlin, Dresden. Wichtig sei als Aspekt, dass die gemeinsame Know-how-Entwicklung dazu führen könne, dass man bereit sei, kooperativ zusammenzuarbeiten, Standards zu definieren und diese zum Mehrwert aller umzusetzen. Diese Logik könne bei D115 nachvollzogen werden, sie gelte aber auch für andere Gebiete, die Dataport betreibe. Die Frage der Wirtschaftlichkeit hänge nicht an der IT-Einführung, sondern an der Frage, wie Organisation, Prozesse und Personal dahinter diese umsetzten. Je besser die Umsetzung erfolge, desto größer sei die Effizienzrendite. Als wirtschaftlicher Aspekt könne eine Entlastung der Fachverwaltung gesehen werden. Damit könne auch Personal umgeschichtet werden. Das Projekt lebe insgesamt von der Freiwilligkeit und das Projekt sei auch nur deswegen so weit gekommen. Auf Landes- und Bundesebene sei es nicht eine Frage der Gesetzgebung. Es sei stattdessen eine Frage des Modellierens eines freiwilligen Prozesses notwendig. Dabei könne eine Frage sein, wie Standards vorgegeben würden und wie das Bestehende wie zum Beispiel der ZuFiSH genutzt werden kann.

Herr Dr. Böllhoff weist darauf hin, dass D115 nicht nur Auskunft zur jeweiligen Kommunalverwaltung gebe, sondern auch zu den im Verbund befindlichen Landes-, Bundes- und Kommunalverwaltungen. Hinter der D115 stehe eine zentrale Infrastruktur, welche über das Zusammenspiel dazu führe, dass Bürgerinnen und Bürger professioneller, schneller und wirtschaftlicher Antworten auf ihre Fragen bekämen. Umfragen hätten ergeben, dass das Telefon einer der wichtigsten Zugangskanäle zur öffentlichen Verwaltung sei. Die Projektgruppe helfe den Verbundteilnehmern beim Aufbau von Servicecentern. Die Projektgruppe habe für D115 Standards für den telefonischen Bürgerservice auf einer Basis definiert, die allen, die dazu freiwillig bereit seien, eine Möglichkeit gebe, in einem Zeitraum von einem bis zwei Jahren Mitglied im D115-Verbund zu werden. Das Projekt wurde vor drei Jahren begonnen. Es sei ein Prozess, der sich weiter entwickle. Es habe zu Beginn einen Teilnehmerkreis gegeben, der sich seitdem ständig vergrößert habe. Diese Woche würden Magdeburg, Wolfsburg sowie der Kreis Wesel und nächste Woche Dresden aufgeschaltet. Hinter D115 stünden auch Standards wie Öffnungszeiten von 8 bis 18 Uhr. Eine Beantwortung im Erstkontakt solle nach früherer Zielsetzung in 55 % der Fälle erfolgen. Tatsächlich würden derzeit aber bereits 80 % der Bürgerinnen und Bürger, welche die 115 anrufen, sofort eine abschließende Antwort bekommen. Die gemeinsam genutzte Wissensbasis sei hierfür von zentraler Bedeutung. Weiteres Ziel sei, dass 75 % der Anrufe nach spätestens 30 Sekunden von einem Mitarbeiter eines Servicecenters angenommen würden. Tatsächlich könnten die Anrufer sogar in ca. 80 % der Fälle nach spätestens 30 Sekunden eine Person der Kommunalebene sprechen. Eine Kommune müsse Personal bereitstellen, dieses schulen, IT- und Telefontechnik vor Ort beschaffen. Da dieses die gesamte Verwaltung betreffe, sei es ein Kraftakt. Wichtig sei, dass D115 als ein Projekt zur Frontofficeoptimierung zu begreifen sei. Die Effekte für den Bürger seien die Beschleunigung der Auskunftserteilung sowie Ersparnis von Anfahrtswegen und Wartezeiten. Die Effekte für die Verwaltung seien Einspareffekte durch Reduktion der Beauskunftungslänge eines Telefonats und Reduzierung von Aufwand in den Fachämtern. Damit trage das Projekt zum Bürokratieabbau im gelebten Sinne bei. Ein wichtiger Aspekt sei, dass etwa 50 % der Anrufe an die öffentliche Verwaltung nicht dort ankämen, wo sie hinwollten. Dieses sei in Bezug auf das Gesamttelefonvolumen eine wichtige Zahl. Bei D115 gebe es gegenüber dem herkömmlichen Telefonkontakt mit der öffentlichen Verwaltung in der Regel drei Schritte. Entweder finde die Beauskunftung im sogenannten First Level im Erstkontakt oder es finde eine Weiterleitung im Verbund an die Fachverwaltung statt. Für den Fall, dass eine Beauskunftung schwieriger sei, finde die Aufnahme eines sogenannten Tickets in Form einer E-Mail statt, die weitergeleitet und der Bürger dann zurückgerufen werde. Es gebe diesbezüglich auch bei den gemeinsamen Standards ein Rückantwortversprechen.

Für die Teilnahme bei D115 gebe es verschiedene Kooperationsmodelle. Das Projekt sei nicht nur dadurch umzusetzen, dass jeder Verbundteilnehmer selber Servicestrukturen aufbaue,

sondern über Kooperation. Dieses böten Dataport als Dienstleister und Hamburg als Verbundteilnehmer an. So werde der D115-Service für die Stadt Bonn vom Servicecenter der Stadt Köln mit beauftragt. Das Projekt bewirke so eine Zentralisierung bestimmter Kompetenzen und Entlastung der Fachverwaltung. Mit derartigen Modellen sei es möglich, auch kleinere oder größere Flächeneinheiten aus dem kreisangehörigen Raum in den Verbund zu integrieren. Einen Mehrwert für Kooperation und Bürgerservice biete die gemeinsame Wissensbereitstellung. Die Idee sei, dass es für konkrete Themen zum Beispiel wie Meldewesen oder Parkzonenbewirtschaftung standardisierte Texte ins Wissensmanagement einzubinden, um zu Synergieeffekten zu kommen. Für Schleswig-Holstein speziell sei wichtig, dass der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) mitgenutzt werden könne. Dieses gebe es auch in anderen Bundesländern, wo auch standardisierte Texte eingestellt und bereits für die Beauftragung von D115-Anrufen genutzt würden.

Der D115-Verbund umfasse mit Stand vom 1. September 2010 insgesamt 63 teilnehmende Kommunen, 2 Stadtstaaten, 2 Länder und 40 Bundesbehörden. Einige Teilnehmer hätten bereits zu Beginn des Pilotbetriebes Servicestrukturen, die leicht integrierbar gewesen seien. Das Projekt sei ein wachsendes System und es solle weiter bis zur Flächendeckung ausgebaut werden. Im Zusammenhang mit der Wirtschaftlichkeit merkt Herr Dr. Böllhoff an, dass möglichst wenige Service-Center die größtmöglichen wirtschaftlichen Effekte erzielen könnten. Dieses hänge davon ab, wie innovations- und kooperationsbereit die beteiligten Akteure seien. Das Bundesministerium des Innern könne und wolle in diesem Kontext keine Vorgaben machen. Je besser kooperiert werde, desto wirtschaftlicher sei das Ergebnis und desto besser könne ein Projekt wie D115 umgesetzt werden. Im März 2009 habe der Pilotbetrieb begonnen, im März 2011 sei ein vorläufiger Regelbetrieb angedacht. Der Bund und bisher zehn Bundesländer würden die zentralen Infrastrukturkosten übernehmen. Von den norddeutschen Bundesländern seien Hamburg und Bremen dabei. Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern wollten sich bisher nicht an der Finanzierung beteiligen. Mittelfristig sei die Projektgruppe optimistisch, dass noch mehr Länder hinzukämen. In Schleswig-Holstein gebe es seitens der Stadt Kiel, seitens der Stadt Lübeck und seitens des Kreises Pinneberg Interesse, dem D115-Verbund beizutreten. Hierzu würde gerade eine bereits erwähnte Studie in Auftrag durch die kommunalen Landesverbände und unter Beteiligung von Dataport erstellt. In Mecklenburg-Vorpommern sei eine Studie erstellt worden, die man insgesamt gut nutzen könne. Hamburg sei Gründungsmitglied des D115-Verbundes und potenzieller Anbieter für andere Städte. In Niedersachsen gebe es neben dem Gründungsmitglied Oldenburg weitere Kommunen wie unter anderem Wolfsburg, die sich dem D115-Verbund anschließen. Wolfsburg starte in dieser Woche. Es gebe durchaus weitere interessierte Kommunen, das Land Niedersachsen sei noch aus politischen Gründen passiv. In Mecklenburg-Vorpommern gebe es einen ähnlichen Lenkungsausschuss auf kommunaler Ebene, wie er in

Schleswig-Holstein als Landes-IT-Planungsrat diskutiert wird. Eine große Herausforderung auf kommunaler Ebene entstehe durch die große geplante Kreisgebietsreform. Die Freie Hansestadt Bremen würde zum 01.03.2011 aufgeschaltet werden. Für Norddeutschland ergebe sich insgesamt ein heterogenes Bild.

b. Anhörung Herr Riedel und Frau Drühmel-Lindig

Es erhält Herr Riedel das Wort. Herr Riedel kündigt an, einige Vorbemerkungen zur Organisation von D115 in Hamburg zu machen. Hamburg hatte bereits vor Entstehung des D115-Verbundes einen telefonischen HamburgService aus wirtschaftlichen Gründen geschaffen. Ausgangspunkt sei die schlechte telefonische Erreichbarkeit durch den Bürger und die Wirtschaft gewesen. Die D115 sei eine zusätzliche Erweiterung. Bereits zu Zeiten des HamburgService seien in Wandsbek knapp 100 Mitarbeiter eingestellt worden. Für Hamburg sei dies damals ein Rationalisierungsprojekt gewesen. Es seien damals alle Telefonzentralen der Kernverwaltung aufgelöst worden. Ziel sei auch damals gewesen, aus der Sachbearbeitung die Telefonie herauszubekommen, um wirtschaftlicher zu werden. Die Umstrukturierung habe aber auch enorm zur Kundenzufriedenheit geführt. Für die gesamte Stadt könnten über 3800 Dienstleistungen beauskunftet werden, im Bereich des Projektes D115 150 Dienstleistungen.

Es erhält Frau Drühmel-Lindig das Wort. Sie weist darauf hin, dass das Hamburger Servicecenter die gesamte Erreichbarkeit der Hamburger Verwaltung sicherstelle und damit über die Beauskunftung im Rahmen der 115 hinausgehe. Der Mehrwert liege darin, dass das Servicecenter Synonym für die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Hamburg sei. Interessant sei die Situation, wenn die D115 flächendeckend sei. Frau Drühmel-Lindig stellt klar, dass zur Teilnahme am D115-Verbund als Bedingung ein gut funktionierendes Servicecenter notwendig sei, die Unterzeichnung einer Projektcharta, mit der Einhaltung des Serviceversprechens und die Bereitstellung von Daten. Die Idee sei, dass im Verbund alle Teilnehmer auf einen standardisierten Datenbestand zugreifen könnten. Seit 2004 gebe es im Bereich der Hamburger Verwaltung ein breites Spektrum an Beauskunftung. Ein Vorteil sei, dass die Sachbearbeiter aus keiner Sachbearbeitung herausgerissen würden. Ein prominentes Beispiel zur Beauskunftung sei das Elterngeld. In Hamburg gebe es Elterngeldstellen, die personell extrem unterbesetzt seien. Das Bezirksamt Wandsbek habe hier Probleme gehabt. Das Bundesministerium des Innern hat einheitliche Leistungsbeschreibungen bereitgestellt. Zusammen mit Wuppertal seien diese noch einmal für Hamburg aufbereitet worden. Daraufhin konnten 40 % der Anrufe im „First-Level-Kontakt“ zu Ende beauskunftet werden und die Sachbearbeiterebene entlastet werden. Dieses sei ein Beispiel, welches signifikant gerechnet werden könnte. Der Anspruch der Verwaltung sollte hier sein, über solche Beispiele zu einer schnellen Bearbeitung zu kommen. Auch sei zum Beispiel in Hamburg das Fundbüro über den telefonischen Ham-

burg-Service erreichbar. Das Servicecenter helfe auch bei online-Anmeldungen, wie zum Beispiel die Anmeldung eines Hundes. Diese Art von Anmeldungen entlasteten den Sachbearbeiter. Hier seien weitere Services denkbar. In der Bearbeitung im Hamburger Servicecenter sei auch die Bearbeitung von Mails möglich, welche über Hamburg.de eingingen und im Servicecenter als Backoffice-Tätigkeit bearbeitet würden. Ebenfalls gebe es die Möglichkeit, Fragen zum TÜV zu beantworten. Hier gebe es viele Fragen, die für die First-Level-Beauskunftung zu technisch seien. Diese Fragen würden dann im Servicecenter aufgenommen und per Mail an den Sachbearbeiter geleitet. Das erspare Arbeitskraft.

Auf eine Zwischenfrage des Abg. Habersaat antwortet Frau Drühmel-Lindig, dass die Kontrolle der Bearbeitung von Mails nur über Kontrakte stattfinde. Es gebe eine Verpflichtung zur Bearbeitung. Ein anderes Qualitätsmanagement gebe es hier aber nicht.

Das Servicecenter habe eine ausgereifte technische Infrastruktur mit einer sehr komplexen Telefonanlage und einer von Dataport entwickelten Recherchesoftware, welche es ermögliche alle Anwendungen in einer Oberfläche zu haben. Im Hamburger Servicecenter gebe es fünf Teams mit 75 Agenten, welche teilweise auch in Teilzeit arbeiteten. Alle Agenten sprächen mittlerweile Englisch und die Mitarbeiter könnten regelmäßig fortgebildet werden, was nur möglich sei, wenn das Servicecenter eine gewisse Größe habe. Es gebe ein ausgereiftes Qualitätsmanagement und Fehlerreporting und eine Erreichbarkeit von montags bis freitags 7 bis 19 Uhr.

Auf eine Frage der Abg. Strehlau antwortet Frau Drühmel-Lindig, dass es im Hamburger Servicecenter außer Englisch weitere Sprachen noch nicht gebe

Auch am Freitag sei eine stärkere Besetzung im Hamburger Servicecenter notwendig. Es sei ein voll besetztes Team notwendig. In Jahre 2009 seien im Hamburger Servicecenter knapp 1,5 Mio. Anrufe aufgelaufen. Im Hamburger Servicecenter gebe es 10 sehbehinderte und blinde Mitarbeiter. Es seien multizentrische Anforderungen mit berücksichtigt worden, so dass die Möglichkeit bestehe, mit anderen zu kooperieren. Die Technik sei so aufgestellt, dass Kooperationen möglich seien. Momentan erreichten 94 % der Anrufer das Hamburger Servicecenter im Erstkontakt. Die Daten für den D115-Verbund kämen aus Hamburg im XML-Format. Das Hamburger Servicecenter biete neuen Mitgliedern im Verbund an, an den Erfahrungen teilzuhaben.

c. Anhörung Staatssekretär Dr. Bastian

Es erhält Herr Dr. Bastian das Wort. Herr Dr. Bastian merkt an, dass er im Bereich der Zusammenarbeit im IT-Bereich nur Chancen sehe. Durch die IT-Entwicklung sei es wieder zu schaffen, das „Unternehmen Staat“ ganzheitlich darzustellen. Dasjenige, was durch Spezialisierung getrennt worden sei, könne durch Vernetzung und intelligente Kommunikationsstrukturen wieder zusammengeführt werden. Das Projekt D115 sei ein Beispiel hierfür, wobei die Triebfeder der gemeinsame Nutzen sei. Zunächst müsse der Nutzen für den Bürger im Mittelpunkt stehen. Bei der EU-Dienstleistungsrichtlinie hatte der europäische Richtliniengeber eine gewisse konzeptionelle Vorstellung. Beim Beispiel des Einheitlichen Ansprechpartners sei die Nachfrage aber noch verhalten. Dies liege daran, dass die eigentlichen „einheitlichen Ansprechpartner“ der Bürgermeister, der Landrat, der Wirtschaftsförderer sowie die IHK seien. Die Erstberatung finde bei diesen statt. Bei der Abwicklung sei es notwendig, über IT-Einsatz zu gehen. Herr Dr. Bastian merkt an, dass Schleswig-Holstein es sich nicht leisten könne, D115-freie Zone zu sein. In diesem Zusammenhang weist er darauf hin, dass kürzlich eine D115-Regionalkonferenz in demselben Raum wie diese Sitzung stattgefunden habe. Auf die Dauer sei es nicht hinnehmbar, dass zum Beispiel in Reinbek oder Barsbüttel Bürger mit der Vorwahl 040 zwar den D115-Service anrufen, aber nicht beauskunftet werden könnten. Die Masse der Leistungen, die in der kommunalen Familie erbracht würden, seien in der kommunalen Familie zu finden. Ein Beitritt ohne die kommunale Familie sei schwer vorstellbar. Wichtig sei auch, dass sich die Landesdienststellen mit Bürgerkontakt an den D115-Verbund anschließen. Jede Behörde, ob Kommunal- oder Landesbehörde, müsse die Erreichbarkeit sicherstellen. Dieses sei telefonische, schriftliche und elektronische Erreichbarkeit. Der unbürokratische telefonische Zugangskanal zur Verwaltung werde immer wichtig bleiben. Eine Behörde für sich könne keine ebenenübergreifenden Auskünfte geben. Die Weiterentwicklung zu einem echten Servicecenter mit ebenenübergreifenden Auskünften sei ein Mehrwert. Als wichtige Voraussetzung nennt Herr Dr. Bastian, dass im IT-Bereich die Kosten und der Nutzen messbar seien. Die Kosten der IT sollten verursachungsgerecht den Leistungen zugeordnet werden. Es sollten ressortübergreifende Vergleiche durch Weiterentwicklung der Kosten-Leistungsrechnung ermöglicht werden; Für den Bereich der Landesverwaltung bedeutet dieses, dass anstelle der derzeitigen vielen Telefonzentralen eine Eingliederung in den D115-Verbund zu mehr Wirtschaftlichkeit führe. Das Projekt D115 sei ein Beispiel, wo Zusammenarbeit einen Mehrwert für den Bürger und die Verwaltung bringe. Das Ob sei hier nicht mehr zu diskutieren. Wichtig sei in Zukunft zu diskutieren, wann und wie das Projekt D115 zusammen mit Hamburg umgesetzt werden könne. Dem Land komme eine initiiierende und koordinierende Rolle zu. Die heterogene Struktur der Kommunen in Schleswig-Holstein führe auch zu unterschiedlichen Anforderungen an die öffentliche Verwaltung. Das Vorprojekt in Schleswig-Holstein solle nicht zu lange dauern. Für den kreisangehörigen Raum hält Herr

Dr. Bastian es für wichtig, zu bündeln. Nach seiner Einschätzung könne nicht erwartet werden, dass sich alle Kommunen gleichzeitig an D115 anschließen. Das Land werde für diejenigen, die die Vorteile erkennen würden und es wollten, das Angebot offen halten. Die anderen Kommunen würden dann sukzessive dazu stoßen. In der Metropolregion Hamburg gebe es großen Handlungsdruck. Ebenfalls gebe es in Kiel und Lübeck ernsthafte Bestrebungen, dem 115-Verbund beizutreten. Wenn die Landkreise ihre Bündelfunktion wahrnehmen, sei ein Beitritt gut möglich. Bei der IT-Zusammenarbeit und Projekten wie D115 sei eine langfristige Perspektive gefragt, so dass beides aus Wahlkämpfen herausgehalten werden sollte. Er stimme Herrn Bülow zu, dass die langfristige Strategie des Landes Schleswig-Holstein, die Herr Schlie und Herr Prof. Dr. Schliesky mit Weitsicht aufgebaut hätten, schrittweise umgesetzt werden müsste. Die Umsetzungsschritte müssten aufgeteilt werden, so dass diese bewältigt werden könnten. Wichtig sei auch, dass in Schleswig-Holstein mit dem E-Government-Gesetz eine gute Grundlage geschaffen worden sei. Dieses habe die Grundphilosophie Freiwilligkeit vor Zwang. Das bedeute, dass zuerst versucht werde einvernehmliche Lösungen zu finden. Wenn diese nicht gefunden würden, müsse man notfalls kraft Gesetzes eine Lösung zu finden. Diese Philosophie sei sogar auch in Art. 91 c GG enthalten. Der schon erwähnte IT-Planungsrat dürfe mit qualifizierter Mehrheit Standards festsetzen. Dieses habe den Vorteil, dass man nicht warten müsse, bis der Letzte überzeugt sei. Im Bereich des Projektes D115 werde der Bürger Druck machen. In verschiedenen Bereichen des IT-Einsatzes müsse noch näher zusammengedrückt werden. Dataport sei die Zusammenarbeitsplattform. Kürzlich habe es ein Treffen zwischen Ministerien und Dataport zu strategischen Fragen gegeben. Im Finanzausschuss würden die Vorschläge von Dataport zum Thema der Betreuung der Bürokommunikation besprochen. IT-Zusammenarbeit sei ein wichtiges Thema und die Umsetzung von D115 könne ein gutes Beispiel für eine für den Bürger spürbare Umsetzung sein.

d. Fragen der Kommissionsmitglieder an die Anzuhörenden

Die Abg. Hinrichsen stellt mehrere Fragen: Wie soll eine IT-Nutzung des Bürgers im Zusammenhang mit nicht so starker Breitbandversorgung in ländlichen Räumen funktionieren. Wie könne sich Schleswig-Holstein im Hinblick auf den IT-Planungsrat auf Bundesebene positionieren.

Herr Dr. Bastian antwortet hierauf, dass im Finanzministerium nur noch ein Staatssekretär vorhanden sei und es die Abteilung 5 nicht mehr gebe. Es habe ebenfalls Anpassungen bei der Referatsstruktur gegeben. Es habe in der Landesregierung ein großes, nicht besonders handlungsfähiges Gremium gegeben. Dieses sei gestrafft worden und es gebe jetzt eine Beauftragtenkonferenz mit jeweils einem Mitglied pro Haus. Dataport könne auch als Gast dabei sein.

Hiermit solle die Landesregierung abgestimmt in den sogenannten Landes-IT-Rat gehen. Dieser habe keine Beschlusskompetenz. Es sei ein Forum des Interessenausgleichs, um strategische und operative Fragen zu koordinieren. Es sei in Zukunft beabsichtigt, dass sich in diesem Gremium eine Meinung herausbilde, so dass der Vertreter im IT-Planungsrat auf Bundesebene mit Mandat in die Sitzung desselben gehen könne. Die Kommunen sollten im Vorfeld wissen, was im IT-Planungsrat geschehe.

Frau Drühmel-Lindig antwortet auf eine Frage der Abg. Hinrichsen, dass die Jugendämter 24 Stunden erreichbar seien. Diese hätten spezielle Nummern, die aber auch über die 115-Servicecenter herausgegeben werden könnten. Eine Einbindung in die 115 könne hier auch helfen, Bedarfe zu erkennen, da die Nachfrage im Hamburger Servicecenter statistisch erfasst werden könne.

Herr Dr. Bastian merkt in diesem Zusammenhang an, dass zum Beispiel auch die Gesundheitsämter mit dem sozialpsychiatrischen Dienst und ähnlichen Bereichen seien, die über die 115 mit erreicht werden könnten. Ähnliches gelte für den richterlichen Bereitschaftsdienst.

Der Vorsitzende stellt die Frage, ob es mit den Kommunen im Hamburger Randbereich wie Wentorf, Barsbüttel und Norderstedt, die die 040 als Vorwahl hätten, Gespräche gebe.

Auf diese Frage antwortet Frau Drühmel-Lindig, dass es erste Gespräche gegeben habe. Eine konkrete Lösungsoption gebe es aber noch nicht.

Frau Drühmel-Lindig antwortet auf eine Frage des Abg. Dr. von Abercron, dass ein direkter Kontakt zur Fachverwaltung nach wie vor möglich sei und die dortigen Mitarbeiter unter ihrer Durchwahl erreichbar seien. Es gebe Leistungsvereinbarungen mit allen Bezirken und allen Fachbehörden in Hamburg. Das Servicecenter verspräche seinen Standard, die Behörden versprächen, die Daten zu pflegen. Die Behörden gäben aus ihren Haushaltsstellen Geld in die Finanzierung des telefonischen Hamburg-Service.

Herr Riedel antwortet, dass die Behörden nach vorheriger Schätzung initial mit Geld ausgestattet worden seien. Notwendig sei eine filigrane Kosten- und Leistungsrechnung. Es könne sehr präzise gesagt werden, was ein Anruf koste. Die Eintrittsschwelle für die Umlandgemeinden liege in der Verpflichtung zur Pflege des Wissensmanagements. In Hamburg sei dieses über das HaSi-System (Hamburg Service Information) gelöst. Dieses zwinge zu ständigen Aktualisierungen, wer für was zuständig sei.

Zur Frage nach Kennzahlen für benötigtes Personal pro Einwohner sagt Frau Drühmel-Lindig, sei eine Aussage schwierig. Herr Riedel weist darauf hin, dass die für die Hamburger Verwaltung relevante Kennzahl die Zahl der Anrufe pro Einwohner sei.

Auf eine Frage der Abg. Strehlau zur Bezifferung von Einspareffekten antwortet Herr Riedel, dass Hamburg früher 48 Telefonzentralen gehabt habe, jetzt sei es nur noch eine. Diese hätten früher kein lückenloses Accounting sicherstellen können. Es wurden nach und nach insgesamt 75 Vollzeitstellen im Hamburger Servicecenter geschaffen und es sei mehr als das Doppelte eingespart worden. Sicherlich müssten im Flächenland Schleswig-Holstein differenzierte Lösungen gefunden werden.

Herr Dr. Bastian weist darauf hin, dass die Struktur der Servicecenter auch davon abhängen, wie die Qualität des ZuFiSH und dessen Pflege sei. Eine weitere Frage bestehe darin, was mit dem Personal geschehe, was bisher für die dezentralen Telefonzentralen eingesetzt werde.

Herr Riedel erläutert, dass es zur Kooperation drei theoretische Modelle gebe. Erstens arbeiten viele kleine Einheiten virtuell zusammen, zweitens sei die Möglichkeit, dass man andere mit Servicecenteraufgaben beauftrage oder es gebe das Modell eines großen Servicecenters unter gemeinsamer Führung. Der Abrechnungsmodus im D115-Verbund sei eine Abrechnung pro Call. Herr Dr. Bizer weist drauf hin, dass Dataport mit der Machbarkeitsstudie beauftragt sei. Am 15.12.2010 tagte der Verwaltungsrat und dann gebe es eine offizielle Position von Dataport hierzu. Wenn diese positiv ausfalle, sei der nächste Schritt, dass sich Hamburg mit der Frage auseinandersetze, ob das Servicecenter für den ganzen Norden zur Verfügung gestellt werden könne. Dieser Prozess müsse organisiert werden und die Mitarbeiter mitgenommen werden. Es müssten Zahlen erhoben werden im Vorprojekt. Es müsste geschaut werden welche Kooperationspartner es neben Kiel, Lübeck und dem Kreis Pinneberg gebe, die bereit seien, sich mit möglichen Lösungsoptionen offensiv auseinanderzusetzen.

Auf eine Frage der Abg. Hinrichsen antwortet Herr Riedel, dass sich nach seiner Einschätzung die Öffnungszeiten des HamburgService ausweiten würden, wenn das Servicecenter in Größe wüchse. Hamburg warte darauf, dass D115 eine flatratefähige Nummer werde. Es finde zurzeit eine Ausschreibung des Bundesministeriums des Innern statt. Wenn 115 eine flatratefähige Nummer sei, werde alles über diese Nummer abgewickelt. Herr Riedel sehe keinen Widerspruch zwischen kleinteiliger Gemeindefstruktur und Einbindung in ein Servicecenter.

Dr. Böllhoff weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es nur durch Kooperation möglich sei, das Prinzip „einige für alle“ umzusetzen. So könnten zum Beispiel innerhalb des Verbundes Überläufe zu Tagesrandzeiten an ein bestimmtes Servicecenter umgestellt werden.

Herr Dr. Bastian erläutert, dass die Erreichbarkeit der öffentlichen Verwaltung und das Funktionieren der Behördenstruktur auch ein Indikator für Lebensqualität sei. Herr Dr. Bastian merkt auch noch ein Beispiel an zur IT-Verträglichkeit der Gesetze. Bei KoPers seien getrennte Gesetzgebungsbefugnisse im Beamtenrecht zu berücksichtigen. Man könnte ähnlich wie bei der Umweltverträglichkeitsprüfung eine IT-Verträglichkeitsprüfung in Gesetze einbauen. Im parlamentarischen Raum sollte darauf geachtet werden, wie IT-verträglich die Gesetze seien. Im Steuerrecht sei mit der elektronischen Steuererklärung ELSTER der IT-Einsatz schon weit vorangeschritten. Der durch die Übersendung von persönlichen Unterlagen stattfindende Medienbruch sei für die Verwaltung teuer. Wenn Werbungskosten stärker durch Pauschbeträge abgebildet würden, so könnte die Zahl der Belege um ein Vielfaches mit der Folge einer besseren IT-Verträglichkeit reduziert werden. Wichtig sei es daher, IT-verträgliche Lösungen zu finden. Zwischen Hamburg und Schleswig-Holstein gebe es verschiedene Gesetzgebungswelten. Notwendig sei es hier, zu einer Angleichung zu kommen.

Frau Strehlau merkt in diesem Zusammenhang an, dass das Parlament in diesem Zusammenhang auch auf die Landesregierung angewiesen sei.

Herr Riedel erläutert ein Beispiel zu einem verwaltungsinternen Workflow bei der Dienststreitgenehmigung. Da es im Haus für die Konfigurierung keine Zuständigkeit gab, konnte dies nach Wirtschaftlichkeitsaspekten vernünftig konzipiert werden. Es gebe auch bei KoPers das Beispiel von Gehaltsabrechnungen, wo die Frage gestellt werden müsse, ob die Unterschiede wirklich notwendig seien. Eine einheitliche Abrechnung könne hier Kosten sparen.

Punkt 2 der Tagesordnung:

Verschiedenes

Der Vorsitzende merkt an, dass in der nächsten Sitzung die Metropolregion Hamburg, das Projekt MORO-Nord und der Tätigkeitsbereich der Investitionsbanken thematisiert werde. Der Vorsitzende weist darauf hin, dass in der nächsten Sitzung eine Gliederung des Abschlussberichtes und ein Auswertungsraster thematisiert werden sollen.

Der Vorsitzende, Abg. Matthießen, schließt die Sitzung um 17:30 Uhr.

gez. Markus Matthießen
Vorsitzender

gez. Thomas Warnecke
Geschäfts- und Protokollführer