

## Inhaltsprotokoll

## Öffentliche Sitzung

### **Ausschuss für Digitale Verwaltung, Datenschutz und Informationsfreiheit**

22. Sitzung  
4. März 2013

Beginn: 16.08 Uhr  
Schluss: 18.17 Uhr  
Vorsitz: Alexander Morlang (PIRATEN)

#### Punkt 1 der Tagesordnung

##### **Aktuelle Viertelstunde**

1. Ist dem Senat bekannt, ob der betriebliche Datenschutzbeauftragte das Konzept für die Filmaufnahmen im Kreißaal des Klinikums Vivantes vorab geprüft hat und inwieweit er hierbei die Ausführungen im Datenschutzbericht 2011 zur Videoüberwachung der Intimsphäre berücksichtigt hat, und zu welcher Bewertung ist der Senat gelangt?  
(auf Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen)

**Volker Brozio** (Stellvertreter des Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit) antwortet auf die Frage des Abgeordneten **Thomas Birk** (GRÜNE), dass dem Berliner Datenschutzbeauftragten der gesamte Vorgang nur aus der Presse bekannt sei. Man habe erstmalig durch einen Artikel in der „Berliner Morgenpost“ vom 25.2.13 von diesem Projekt erfahren, zu dem es bereits einen gewissen Vorlauf gegeben habe. Die Aufnahmen seien wohl teilweise bereits erfolgt. Man habe daraufhin die Geschäftsleitung von Vivantes in einem Schreiben gebeten, das Projekt näher darzustellen, das Verfahren zu beschreiben und alle relevanten Unterlagen – insbesondere die Mustereinwilligungserklärungen – zu übersenden. Das sei bislang noch nicht erfolgt.

Grundsätzlich problematisch sei in diesem Zusammenhang eine Datenverarbeitung in einem sensitiven Bereich, in dem auch sensitive Daten erhoben würden – wie z. B. Gesundheitsdaten bei einer Geburt. Insofern könne dies nur auf Basis der Einwilligung erfolgen. Die Frage sei hierbei, in welcher Form die Einwilligungen gegeben worden seien – mit welcher Reichweite, mit Widerrufsmöglichkeiten etc. Völlig ungeklärt sei gegenwärtig, inwieweit die Eltern hier für ihre noch ungeborenen und dann geborenen Kinder diese Einwilligung abgeben könnten.

Ein weiteres Problem bestehe darin, dass nicht nur Vater, Mutter und ungeborenes bzw. geborenes Kind, sondern auch die Mitarbeiter und Bediensteten des Krankenhauses gefilmt würden, die ihrerseits Arbeitnehmerdatenschutzrechte geltend machen könnten. In einem Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis gebe es grundsätzlich keine freiwillige Einwilligungserklärung. Die dort beschäftigten Ärzte, Hebammen, Schwestern etc. könnten insofern keine freiwillige Einwilligung abgeben. – Diese Fragen werde man prüfen, wenn die entsprechenden Unterlagen vorlägen.

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) erklärt, auf Grundlage einer Stellungnahme von SenGesSoz könne er Folgendes mitteilen: Für SenGesSoz stellten die Dreharbeiten im Vivantes Klinikum einen dringenden Anlass für eine Befassung des Aufsichtsrats der Vivantes Netzwerk für Gesundheit GmbH dar. Dem Aufsichtsrat und der Eigentumsvertretung sei das Vorhaben von Vivantes, im Klinikum Friedrichshain Kameras auf der Entbindungsstation zu installieren und dort für eine RTL-Serie zu filmen, im Vorfeld nicht bekannt gewesen. SenGesSoz fordere in Abstimmung mit SenFin eine Überprüfung des Vorhabens durch den Aufsichtsrat. In diesem Rahmen solle festgestellt werden, ob das Vorhaben gegen die Compliance-Richtlinien des Unternehmens verstoße oder Persönlichkeitsrechte der Kinder bzw. der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verletze. Außerdem sei zu klären, ob die zu beteiligenden Gremien involviert worden seien. Bis zum Abschluss der Überprüfung seien die Filmaufnahmen ausgesetzt.

**Thomas Birk** (GRÜNE) betont, dass sich seine Frage auf die Prüfung seitens des betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Krankenhauses Friedrichshain bezogen habe. Wie werde zukünftig sichergestellt, dass bei Video- oder Fernhaufnahmen in einem Krankenhaus auf jeden Fall vorher der Datenschutzbeauftragte des betreffenden Krankenhauses um eine Stellungnahme gebeten werde und dieser gegebenenfalls auch gegenüber der Senatsverwaltung ein entsprechendes Votum abgeben könne, falls er sich im eigenen Hause nicht durchsetzen könne?

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) erklärt, dieser Anlass biete sicherlich Gelegenheit, um dieses Thema auch in den jeweiligen Gremien zu erörtern. Das sei in großer Ausführlichkeit bereits in der betreffenden Senatssitzung geschehen, sodass sicherlich bereits eine entsprechende Sensibilisierung auch bei den anderen Senatsverwaltungen erfolgt sei. Er werde dieses Thema auf der nächsten Staatssekretärskonferenz zur Verwaltungsmodernisierung ansprechen und deutlich machen, dass bei vergleichbaren anderen Fällen mit der notwendigen Sensibilität vorzugehen sei. Man könne aber davon ausgehen, dass die anderen Senatsverwaltungen mit der gleichen Sensibilität wie SenGesSoz mit diesem Thema umgingen.

**Volker Brozio** (Stellvertreter des Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit) begrüßt die Entscheidung, das Verfahren bis zur Aufsichtsratssitzung erst einmal auszusetzen. Damit habe man Gelegenheit, eine Überprüfung vorzunehmen. Über die Informationswege innerhalb von Vivantes – von der Geschäftsleitung zum dortigen betrieblichen Datenschutzbeauftragten – sei man nicht informiert. Hierbei habe man auch nur einen begrenzten Einfluss. Man gehe davon aus, dass im Vorfeld eines solch sensiblen Projekts grundsätzlich auch der betriebliche Datenschutzbeauftragte eingebunden werde.

2. Wann hat der Datenschutzbeauftragte des Landes Berlin von der RTL-Produktion im Klinikum Vivantes erfahren, und wie schätzt er diesen Vorgang ein? Welche Handlungsschritte erwartet der Datenschutzbeauftragte des Landes Berlin vom Senat?  
(auf Antrag der Linksfraktion)

**Volker Brozio** (Stellvertreter des Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit) antwortet auf die Frage des Abgeordneten **Uwe Doering** (LINKE), dass man die Aussetzung des betreffenden Verfahrens begrüße. Man hoffe auch, dass das Verfahren nicht unter dem Zwang von kommerziellen Gründe schnell wieder in Kraft gesetzt werde, sondern Zeit für die bereits angeführte Prüfung bleibe, um dann den Senat auch beratend informieren zu können.

**Uwe Doering** (LINKE) verweist auf Presseberichte, wonach die Frage der RTL-Filmaufnahmen im Kreißaal im Aufsichtsrat von Vivantes erörtert werde. Unabhängig davon, ob der Aufsichtsrat dafür zuständig sei: Warum laufe dies nicht über die Gewährträgerversammlung?

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) betont, dass SenInnSport für diese Fragen nicht zuständig sei. Er werde aber gern bei SenGesSoz nachfragen und die Antwort schriftlich nachreichen.

**Uwe Doering** (LINKE), merkt an, dass nach der Presseberichterstattung eine gemeinsame Beratung dieser Frage im Senat erfolgt sei.

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) erklärt, ihm sei gegenwärtig nichts Näheres bekannt.

3. Ist es zutreffend, dass in den von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport geführten Aktenverzeichnissen, die nach § 17 Abs. 4 Berliner Informationsfreiheitsgesetz allgemein zugänglich zu machen sind, schützenswerte personenbezogene Daten enthalten sind? Wenn ja, welche Daten sind das und wie ist dieser Umstand datenschutzrechtlich zu beurteilen?  
(auf Antrag der Piratenfraktion)

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) antwortet auf die Frage des Abgeordneten **Dr. Simon Weiß** (PIRATEN), dass die die Führung und Publikation von Aktenverzeichnissen betreffende Vorschrift des § 17 Abs. 5 Berliner Informationsfreiheitsgesetz allgemein gehalten sei und neben Aktenplänen auch Register, Aktenordnungen, Einsenderverzeichnisse, Tagebücher und Ähnliches erfasse. In Abhängigkeit von dem Zweck, dem die jeweiligen Aktenverzeichnisse dienen, könne es erforderlich sein, in die Verzeichnisse fach- und aufgabenspezifisch auch personenbezogene Daten aufzunehmen. Die Strukturierung der Verzeichnisse nach § 17 Abs. 5 Berliner Informationsfreiheitsgesetz sei nicht von vornherein auf eine Gliederung nach bloßen Aktenzeichen beschränkt. Dies komme beispielsweise bei Prozessregistern in sicherheitsrelevanten und anderen datenschutzrechtlich bedeutsamen Bereichen in Betracht – z. B. bei Sicherheitsüberprüfungen, Verschlussachen, Disziplinarangelegenheiten und Ähnlichem.

Dabei sei das Recht auf informationelle Selbstbestimmung nach Artikel 33 Verfassung von Berlin zu beachten. § 1 Berliner Informationsfreiheitsgesetz bestimme ausdrücklich, dass das

danach bestehende Informationsrecht unter Wahrung des Schutzes personenbezogener Daten zu gewähren sei. Dies gelte auch in Hinblick auf die Veröffentlichungspflichten nach § 17 Abs. 5 Satz 2 Berliner Informationsfreiheitsgesetz.

**Dr. Simon Weiß** (PIRATEN) stellt fest, dass offenbar ein Zielkonflikt bestehe, wenn Daten und Dokumente nach einer Vorschrift allgemein zugänglich zu machen seien, aber nach datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten hingegen nicht. – Müsse man nicht annehmen, dass die Aktenverzeichnisse, die nach § 17 Berliner Informationsfreiheitsgesetz für jedermann zugänglich sein sollten, gerade deshalb keine personenbezogenen Daten enthalten dürften? Die vom Vorredner angeführten Regelungen bezögen sich lediglich auf den Auskunftsanspruch.

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) erklärt, er könne einen solchen Zielkonflikt nicht erkennen. Aus seiner Sicht bedeute dies nur, dass eine Prüfung der jeweiligen Akten vorzunehmen sei, und nach der Prüfung könne man sich ein Urteil darüber bilden, ob die entsprechenden Belange berücksichtigt seien oder nicht – ob also in den Akten tatsächlich sicherheitsrelevante bzw. datenschutzrechtlich relevante Bereiche enthalten seien oder ob dementsprechend das Informationsfreiheitsgesetz zum Zuge komme. Es werde also der Sachverhalt geprüft und dann dementsprechend die Akte gegebenenfalls zur Verfügung gestellt.

4. Wie beurteilt der Senat die heute veröffentlichte Initiative des Bundesinnenministers, wonach es schärfere Datenschutzaufgaben für Betreiber von sozialen Netzwerken wie z. B. Facebook oder Google-Plus geben soll? Innenminister Friedrich hat sich insbesondere zu den bisher freiwilligen Selbstverpflichtungen kritisch geäußert und fordert nun weitergehende Vorgaben. Wie bewertet der Senat dies?  
(auf Antrag der Fraktion der SPD)

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) antwortet auf die Frage des Abgeordneten **Daniel Buchholz** (SPD), dass man im Rahmen eine öffentlichen Diskussion zum Verhältnis von sozialen Netzwerken wie Facebook und Verwaltung, an der auch der zuständige Abteilungsleiter des Bundesinnenministeriums teilgenommen habe, relativ ähnliche Auffassungen vertreten habe. Demnach hätten diese neuen Medien gerade im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit einen positiven Wert, aber insbesondere da, wo eine interne Kommunikation in der Verwaltung sicherzustellen sei, bestehe auch eine Vielzahl von Problemen und Schwierigkeiten. Deshalb habe der Senat schon vor längerer Zeit eine Arbeitsgruppe eingesetzt – in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten –, und deren Ergebnisse lägen in Form einer Empfehlung vor. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Verwaltung hätten die Möglichkeit, sich im Rahmen dieses Leitfadens zu orientieren und abzuwägen, wo es sinnvoll sei, diese Medien in Anspruch zu nehmen oder aufgrund von Sicherheitsrisiken darauf zu verzichten.

**Daniel Buchholz** (SPD) bittet darum, dass SenInnSport dem Ausschuss den angeführten Leitfaden zur Verfügung stelle. – [Thomas Birk (GRÜNE): Der steht im Internet!] – Diesen Leitfaden und die praktischen Auswirkungen könnte man auch im Rahmen einer Besprechung erörtern. – [Thomas Birk (GRÜNE): Unser Antrag!] –

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) merkt an, dass dieses Thema seines Wissens auf der Unerledigtenliste des Ausschusses stehe. – Der Leitfaden sei im Internet nachzulesen, und SenInnSport stehe gern für eine Diskussion darüber zur Verfügung.

**Vorsitzender Alexander Morlang** stellt fest, dass keine weiteren Wortmeldungen vorlägen und der Tagesordnungspunkt erledigt sei.

### Punkt 2 der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs [0084](#)  
**Aktuelle Entwicklungen der einheitlichen** ITDat  
**Behördennummer 115**  
(auf Antrag der Fraktion der SPD und der Fraktion der  
CDU)

**Burkard Dregger** (CDU) erklärt, die Behördennummer 115 sei ein Baustein einer serviceorientierten, bürgerfreundlichen und leistungsfähigen Verwaltung und hinsichtlich der Anwendungen noch im Ausbau begriffen. Er bitte um einen Bericht zum aktuellen Stand und zu den weiteren Ausdehnungsmöglichkeiten dieses Projekts.

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) führt aus, das Serviceversprechen der Behördennummer 115 vermittele eine hohe Verbindlichkeit und Transparenz nach außen, die bisher im Verwaltungsalltag nicht selbstverständlich seien. Sie werde damit zum wegweisenden Markenzeichen für eine bürgernahe Verwaltung. In der Binnenperspektive biete die Behördennummer 115 zudem eine konsequente Umsetzung des Front-Back-Office- und des Shared-Services-Ansatzes und damit ein effizientes Organisationsmodell.

Die Stadt New York arbeite mit einer ähnlichen Behördennummer – der New York Hotline 311. Der Bürgermeister New Yorks, Michael Bloomberg, habe hierzu festgestellt: “We’ve changed people’s lives. 311 is not just a citizen service hotline; it’s the most powerful management tool ever developed for New York City’s government. I can’t imagine running a city without it!” Diese Aussage verdeutliche, welche weitgehende Bedeutung einer solchen Behördennummer beizumessen sei.

Die Behördennummer 115 sei vor etwas mehr als einem Jahr mit dem Ziel gestartet, beim Roll-out des Telefonservices in die Berliner Verwaltung sowohl Experimentierfeld wie Treiber für landesweite Verwaltungstransformationsprozesse zu sein. Dabei gehe es um die Vernetzung der Behördennummer 115 mit der Dienstleistungsdatenbank, dem Projekt One-Stop-City als Ganzem, dem E-Government und dem Einheitlichen Ansprechpartner unter Einbindung der Bezirksebene und der Hauptverwaltungen sowie unter Berücksichtigung der bundesweiten Entwicklung.

Die Zielsetzungen auf der Landesebene für die nächsten zwei Jahre: Man wolle das Modell der Behördennummer 115 vom Prototyp zum Standardmodell weiterentwickeln. Dafür sei ein landesweites Roll-out erforderlich – unter Einbeziehung aller Behörden bis zum Jahr 2014. 2013 liege der Schwerpunkt auf den Bezirken und den nachgeordneten Behörden und einem fachamtsbezogenen Vorgehen mit einer Priorisierung nach Kundenkontakten. Der Start in allen Fachämtern solle bis zum Jahresende 2013 erfolgen – mit einer begleitende Nachsteuerung bis hin zu dem Standardmodell als Ziel. Die Hauptverwaltungen sollten dann im Jahr

2014 folgen. Der wichtige Meilenstein bestehe darin, dass alle Bürgerämter im März 2013 mit der Behördennummer 115 an das Netz gingen.

Eine enge Zusammenarbeit mit der Senatskanzlei sei gegeben, und zwar insbesondere beim Wissensmanagement und der Dienstleistungsdatenbank. Auch die Schnittstellen mit dem Einheitlichen Ansprechpartner bei SenWiTechForsch und dem Krisenmanagement bei SenInnSport – hier Abt. III; innere Sicherheit – würden weiter abgestimmt. Insgesamt sei das landesweite Roll-out darauf ausgerichtet, die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden zu stärken und eine transparente Koordinatorenrolle zu etablieren.

Wichtig sei dabei auch der Ausbau des Service der Behördennummer 115. Im Jahr 2012 habe man dies mit der Verlängerung des Betriebs um eine Stunde pro Tag – von 7 bis 8 Uhr – erreicht. Damit liege die Betriebszeit der Behördennummer 115 pro Woche bei 55 Stunden. Die Behördennummer 115 werde nun auch für das Zeitmanagementsystem genutzt. Man habe ein Übersicht darüber, was die Bürgerinnen und Bürger dort nachfragten; die Nachfragen zur Nutzung des Zeitmanagementsystems hätten in den letzten Monaten erheblich zugenommen. Die Verknüpfung mit neuen E-Government-Angeboten werde regelmäßig überprüft. Damit könne insbesondere Auskunft zu Bearbeitungsständen bei Onlineverfahren gegeben werden.

Geplant sei die Einführung eines webbasierten Ticketsystems, um die allgemeine Datenerhebung und Datenweiterleitung zu verbessern. Die Daten machten zum einen ein Qualitätscontrolling möglich, zum anderen gäben sie Aufschluss über den Informationsbedarf in der Öffentlichkeit. Sie könnten auch zur Steuerung anderer Informationsangebote eingesetzt werden.

Die Behördennummer 115 habe erhebliche Relevanz für die Öffentlichkeitsarbeit. Man wolle die Behördennummer 115 als Eingangstor zur Berliner Verwaltung nutzen. Die Nutzung dieser Nummer sei im Jahr 2012 auf 640 000 Anrufminuten gesteigert worden – von 364 000 im Jahr 2011, und 221 000 im Jahr 2010. Dabei ziele man nicht darauf, neue Anrufe zu generieren, sondern bestehende Bedarfe auf die Behördennummer 115 zu lenken, um einen professionellen und effizienten Service zu etablieren – also mehr Auskunft und möglichst auch weniger Vermittlung. Mittelfristig sei ein Volumen von ca. 7 Millionen Anrufminuten für die Behördennummer 115 zu erwarten. Man gehe dabei von einem Anruf pro Anwohner im Jahr mit einer Dauer von 2 Minuten aus – mit einer steigenden Dynamik bei der Bündelung auf die Behördennummer 115. Die Datenerhebung aus der Projektphase zeige, dass das Anrufaufkommen in den Behörden signifikant gesenkt worden sei.

Bei der Behördennummer 115 handele es sich um ein Bundesprojekt, bei dem das Land Berlin führend sei. Die Behördennummer in Berlin könne auch in anderen Bundesländern, die noch nicht an dieses Projekt angeschlossen seien – z. B. in Brandenburg, Bayern oder Thüringen –, angewählt werden, indem man die Vorwahl 030 vorschalte. So erhalte man dann auch auswärts eine Auskunft, um z. B. einen Besuch beim Bürgeramt besser planen zu können. Diese Möglichkeit habe man erst durchsetzen müssen, weil andere Kommunen und Bundesländer von einer Konzentration auf den jeweiligen kommunalen Bereich ausgegangen seien.

**Dr. Simon Weiß** (PIRATEN) fragt, ob für die Behördennummer 115 auch Anforderungen in Richtung Barrierefreiheit berücksichtigt würden. Wenn ein webbasiertes Ticketsystem einbezogen werde, seien auch Anfragen über andere Kanäle denkbar, die dann von Hörbehinderten

genutzt werden könnten. – Offenbar würden Anrufer bei relativ überlasteten Behörden auf die Behördennummer 115 zurückgeleitet. Hierzu bitte er um einer Erläuterung.

Nach Presseberichten sei die Telefonzentrale beim ITDZ, wo auch die Behördennummer 115 angelegt sei, ein Negativbeispiel für Zeitarbeit in landeseigenen Unternehmen – mit einem Stundenlohn von unter 8,50 Euro, die als Mindestlohn für den öffentlichen Bereich im Land Berlin angesetzt würden. In der Antwort auf eine Kleine Anfrage sei diesbezüglich eine Verbesserung angekündigt worden. Wie sei hier der aktuelle Stand?

**Thomas Birk** (GRÜNE) fragt, warum in diesem Bereich, der sich offenkundig positiv entwickle, überhaupt mit Zeitarbeitsverträgen gearbeitet werde. Werde mittlerweile der Mindestlohn gezahlt? Sei das Call-Center im ITDZ ausgelastet? – Er sei davon ausgegangen, dass das webbasierte Ticketing bereits eingerichtet sei. Wie sei der Stand beim Aufbau der zweiten Ebene? Werde ein standardisiertes Verfahren eingerichtet, oder müsse das ITDZ mit jeder einzelnen Verwaltung etwas aushandeln?

Welche Bemühungen unternahme das Land Berlin, die anderen Bundesländer und insbesondere Brandenburg mit in dieses Projekt aufzunehmen? Nach seinem Eindruck werde gegenwärtig bei der Messe „Moderner Staat“ jeweils ein neues bundesweites Großprojekt begeistert angekündigt, an dem sich alle beteiligen wollten, aber in der Folge geschehe nichts weiter – bis zur nächsten großen Ankündigung.

**Sven Kohlmeier** (SPD) fragt, ob die Anwahl der Behördennummer 115 auch aus dem Ausland möglich sei.

**Burkard Dregger** (CDU) fragt, wie der aktuelle Stand hinsichtlich der Beteiligung der Bezirke an diesem Projekt sei. Seien die Dienstleistungen der bezirklichen Behörden abgeschlossen, oder erfolge dies als nächster Schritt? – Wenn weniger Vermittlung und mehr Auskunft stattfinden solle, müssten diejenigen, die die Anrufe über die Behördennummer 115 entgegennehmen, in der Lage sein, die Anfragen in einem bestimmten Umfang auch inhaltlich abzarbeiten – ohne eine Vermittlung an eine andere Behörde. Welche Kompetenzen müsse ein Mitarbeiter hierfür besitzen?

**Uwe Doering** (LINKE) hebt hervor, die Koalitionsfraktionen hätten als Grund für die Aufnahme dieses Tagesordnungspunktes angeführt, es gebe hinsichtlich der Behördennummer 115 wichtiges Neues zu berichten. Allerdings habe er bislang nichts Neues gehört.

**Staatssekretär Andreas Statzkowski** (SenInnSport) weist darauf hin, dass die Zahlen zur Entwicklung der Behördennummer 115 neu seien. Inzwischen sei auch eine direkte Verbindung mit dem Wartezeitmanagement mit einer hohen Akzeptanz erkennbar. – Zur Barrierefreiheit: Es bestehe die Möglichkeit, über das Gebärdentelefon der Bundesregierung diesen Service mit zu nutzen. Zudem beinhalte das One-Stop-City-Konzept verschiedene Wege, um mit der Verwaltung Kontakt aufzunehmen. Man könne also auch persönlich, online, per Post oder per Fax sein Anliegen vortragen.

Zum Thema Mindestlohn habe man auch in der Sitzung des UA Bmc vom 28.2.13 Stellung genommen. Im zweiten Halbjahr 2012 habe die Übertragung der Telefonnetze von den Bezirken in Richtung der Behördennummer 115 bzw. des ITDZ in einem erheblichem Ausmaß

stattgefunden, und zwar nicht immer mit einer perfekten zeitlichen Koordination. Demzufolge sei ein erheblicher Mehrbedarf an Mitarbeitern entstanden. Das ITDZ habe im Jahr 2010 einen Vertrag mit einem Personaldienstleister abgeschlossen und darüber diesen erheblichen Mehrbedarf abgedeckt.

SenInnSport habe gegenüber dem ITDZ deutlich gemacht, dass die Zeitarbeit möglichst zu reduzieren sei und die Mindestlohnvereinbarung des Berliner Senats mit einem Stundenlohn von 8,50 Euro einzuhalten sei. Der angeführte Vertrag enthalte allerdings den Stundenlohn nach der Mindestlohnvereinbarung des vorigen Senats. Das ITDZ habe gegenüber den Personaldienstleistern die neue Lohnuntergrenze vorgebracht und versucht, neue Verträge abzuschließen, aber diese hätten sich darauf nicht eingelassen. Gegenwärtig beständen erhebliche rechtliche Schwierigkeiten, die neue Mindestlohngröße von 8,50 Euro zu realisieren. Das ITDZ habe aber unmissverständlich deutlich gemacht – auch nach klarer Ansage seitens des Verwaltungsrates –, dass dies schnellstmöglich geschehen werde.

Angesichts der bereits erfolgten wie erwarteten Steigerung der Anrufminuten sei es notwendig, die entsprechenden Reserven vorzuhalten, denn man habe nicht vor, eine bauliche Erweiterung vorzunehmen, sondern müsse diesen Bedarf beim ITDZ technisch, personell und räumlich decken können.

Die Anwahl der Behördennummer 115 aus dem Ausland sei grundsätzlich technisch möglich, aber zurzeit sei diese Möglichkeit noch nicht realisiert. Die Telekom habe zugesagt, dass in absehbarer Zeit eine entsprechende Umstellung erfolgen werde.

Zur Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Diese würden zunächst über ihren Einsatz im Call-Center geschult. Angesichts der detaillierten Fragen zur Berliner Verwaltung, die dort eingingen, sei dies aber nicht ausreichend. Deshalb sei entscheidend, dass man dort über eine aktuelle und auskunftsfähige Datenbank verfüge. Parallel zum Anruf müsse also ein Rechner laufen, der über einen Suchbegriff entsprechende Informationen bereithalte.

**Birgitta Löns** (SenInnSport) führt aus, dass aktuell noch ein Ticketsystem auf Basis der Siebel-Elektronik laufe, das zum Teil in die Jahre gekommen und auch relativ komplex sei – mit entsprechenden Anforderungen an Mitarbeiter vor Ort im Second Level. Deshalb habe man sich für ein webbasiertes Ticketsystem entschieden. Das ITDZ bereite derzeit die Ausschreibung vor, um es dann flächendeckend für Behörden einsetzen zu können. Dies sei eine Innovation, aber auch eine Fortführung des Ticketsystems an sich, das als technisches Instrument beibehalten werden solle.

Der Abgeordnete Birk habe darauf hingewiesen, dass die Einrichtung in Bezug auf das Second Level vom ITDZ mühsam von Behörde zu Behörde aufbereitet werde. Man gehe nicht allein Behörde für Behörde, sondern fachamtsbezogen vor – also alle Jugendämter gleichzeitig, alle Sozialämter gleichzeitig etc. –, weil die Behördennummer 115 bereits auf dem Wissen zu einzelnen Fachfeldern basiere, die unterlegt würden, und einheitliche Strukturen und eine einheitliche Vorgehensweise quer durch die Bezirke in den einzelnen Fachämtern erfolgen sollten.

Man habe mit den Bürgerämtern angefangen, und die Freischaltung für alle Bürgerämter erfolge im März. Man sei nun mit den Ordnungsämtern, den Sozialämtern und den Jugendäm-



tern auf dem Weg und werde sich als Nächstes die Gesundheitsämter und die Schul- und Sportämter vornehmen. Dieses Herantreten an die Behörden sei erforderlich, weil es im First Level im ITDZ nur funktioniere, wenn eine gesicherte Second-Level-Struktur in den Behörden vorhanden sei, damit das Drittel, das dauerhaft in die Behörden umzustellen sei, dort auch wirklich abgenommen werde. Es treffe zu, dass zum Teil Anrufe wieder an das ITDZ zurückgeleitet würden. Gerade, wenn die gesicherte Abnahme vor Ort nicht gegeben sei, falle ein Anruf zurück, und das wolle man künftig mit der Second-Level-Infrastruktur vermeiden.

Sie verweise in diesem Zusammenhang auf die politische Vereinbarung mit dem Senat, die der RdB mit unterzeichnet habe und die eine gesicherte Erreichbarkeit der einzelnen Behörden vorsehe. Damit werde ergänzend zur Behördennummer 115 im ITDZ eine gute Erreichbarkeit gewährleistet.

Das ITDZ habe in Bezug auf die Arbeitsplätze vorgesorgt. Hierbei dürfe man aber die gegenwärtig 640 000 Anrufminuten nicht in Relation zu den prognostizierten 7 Millionen Anrufminuten stellen, sondern es sei zu berücksichtigen, dass gegenwärtig in Berlin bereits ein Volumen von ca. 4 Millionen Anrufminuten vorhanden sei, das auf 7 Millionen ansteigen solle. In diesen 4 Millionen Anrufminuten sei ein Großteil der Vermittlung mit enthalten, die den Telefonservice gegenwärtig ausmache und von der man wegkommen wolle – zugunsten einer Umschichtung auf die Behördennummer 115. Ziel sei es, die Anrufe nicht mehr eins zu eins durchzustellen, sondern im ITDZ zu zwei Dritteln beauskunfteten zu können und auf dem Weg die Behörden zu entlasten.

Die Frage zur Qualifikation sei im Wesentlichen bereits beantwortet. Es gebe eine systematische Schulung, aber insgesamt gehe es stark hin zum Informationsmanagement, sodass sich die 115-Agentinnen und -Agenten auf Basis eines strukturierten Wissensmanagement als Lotsen verstehen könnten. Es bestehe eine sehr enge Zusammenarbeit mit der Senatskanzlei, um diese beiden Instrumente gut aufeinander abzustimmen und eine gesicherte Basis für die Auskunft im ITDZ zu haben.

Das Land Berlin sei bei diesem Thema auch auf Bundesebene sehr aktiv und habe ein großes Interesse daran, dass sich alle Bundesländer beteiligten. Nach dem Strategiepapier des Bundes sei die Zielsetzung, bis zum Jahr 2017 die Beteiligung aller Bundesländer zu erreichen. In einzelnen Bundesländern, die sich bislang nicht beteiligten, seien immerhin schon einzelne starke Kommunen mit beteiligt – wie z. B. Potsdam oder München –, und daraus entstehe eine entsprechende Dynamik in diesen Bundesländern.

**Vorsitzender Alexander Morlang** stellt fest, dass der Tagesordnungspunkt erledigt sei.

Punkt 3 der Tagesordnung

- a) Stellungnahmeersuchen des Hauptausschusses vom 16. Januar 2013 [0083](#)  
**Schreiben SenInnSport – ZS C 1 – vom 12.12.12** ITDat  
**Projekte der Verwaltungsmodernisierung** Haupt  
**Projekte der ServiceStadt Berlin 2016 und**  
**Alt-Projekte der ServiceStadt Berlin 2007-2011**  
**Stand: 16. November 2012**  
betr. Auflage Nr. 29 zum Haushalt 2012/2013  
(Drucksache 17/0400) – Rote Nr. Haupt 0563 B –
- b) Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs [0052](#)  
**Modernisierungsprogramm „ServiceStadt Berlin** ITDat  
**2016“**  
(auf Antrag der Fraktion Die Linke)

Siehe Wortprotokoll.

Punkt 4 der Tagesordnung

**Verschiedenes**

Siehe Beschlussprotokoll.