



## Der Ministerpräsident des Landes Nordrhein-Westfalen

Postanschrift: Staatskanzlei NRW · 40190 Düsseldorf

An den  
Präsidenten des Landtags  
Nordrhein-Westfalen

Düsseldorf

Dienstgebäude und Lieferanschrift:  
Stadttor 1, 40219 Düsseldorf

Telefon (0211) 837-01  
Durchwahl (0211) 837-1445  
Telefax (0211) 837-1150  
Durchwahl (0211) 837-1115

E-Mail: [poststelle@stk.nrw.de](mailto:poststelle@stk.nrw.de)

Datum 29.10.01  
Aktenzeichen (bei Antworten bitte angeben)  
I.5 - 500.1/02

**Entwurf des Haushaltsgesetzes 2002;**

**Einzelplan 02**

**Berichterstattergespräch am 25.10.2001**

Unter Bezugnahme auf das Berichterstattergespräch zum Entwurf des Haushaltsgesetzes 2002 - Einzelplan 02 - übersende ich mit der Bitte um Weiterleitung an den Haushalts- und Finanzausschuss des Landtags Nordrhein-Westfalen eine Vorlage (120fach) mit dem erbetenen Erfahrungsbericht zur Entwicklung des Bürgerinformationszentrums C@II NRW.

In Vertretung

  
Georg Wilhelm Adamowitsch



I.5 - 500.1/02

**Vorlage**

an den  
Haushalts- und Finanzausschuss  
des Landtags Nordrhein-Westfalen

**Entwurf des Haushaltsgesetzes 2002;**

**Einzelplan 02**

**Berichterstattergespräch am 25.10.2001**

Unter Bezugnahme auf das Berichterstattergespräch zum Entwurf des Haushaltsgesetzes 2002 - Einzelplan 02 - übersende ich den erbetenen Erfahrungsbericht zur Entwicklung des Bürgerinformationszentrums C@II NRW.

## **Projektbericht**

zur Entwicklung des  
Bürgerinformationszentrums

**C@II RW.**

das Bürger- und ServiceCenter  
der Landesregierung Nordrhein-Westfalen.

## Inhalt

- I. Zusammenfassung
- II. Organisation
- III. Serviceportfolio
- IV. Synergieeffekte
- V. Informationsstelle in Not- und Krisenfällen
- VI. Ausblick

Anlage 1 Übersicht über einige ausgewählte Projekte

Anlage 2 Zahlenübersicht

## I. Zusammenfassung

Mit dem Bürgerinformationszentrum (BIZ), genannt „C@ll NRW“, hat die Landesregierung Nordrhein-Westfalen eine zeitgemäße und interaktive Kommunikationsplattform für die Bürgerinnen und Bürger des Landes und der Verwaltung eingerichtet, eine Art landesweiter Informationsbörse, über die einfach, schnell und tagesaktuell Fragen, Probleme, Anregungen und Kritik mit landespolitischem Bezug herangetragen werden können. Übergeordnetes Ziel ist eine größere Transparenz und Nähe der Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltungsebene nach dem Motto: weniger Bürokratie, mehr Service.

Damit unterstreicht die Landesregierung, dass sie die bereits in der Privatwirtschaft geltenden kundenorientierten und effizienten Kriterien zum Maßstab ihres Handelns macht. Sie hat ein starkes Interesse daran, dort, wo langwierige Instanzenwege überflüssig sind und rasche individuelle Kommunikation erforderlich ist, den Menschen direkt Rat und Hilfe zu vermitteln. Bürgerinnen und Bürger interessieren sich weniger für die Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltungsstruktur. Ihr Bedürfnis ist es, unmittelbaren Zugang zu den benötigten Informationen zu erhalten. Die Dienstleistung des BIZ ist auf dieses Bedürfnis abgestimmt.

Die aktuellen Ereignisse der vergangenen Zeit, die mit dem Anschlag auf das World Trade Center ihren Anfang nahmen, verdeutlichen eine weitere entscheidende Funktion. In Zeiten der Bedrohung oder in Katastrophensituationen trägt ein solches Zentrum entscheidend zur Aufklärung und Beruhigung der Bevölkerung bei. Es dient zudem als Anlauf- und Beratungsstelle für solche Menschen, die von Angst und Verunsicherung erfüllt sind und diese in Ihrem unmittelbaren Umfeld nicht abbauen können.

Das BIZ unternimmt zudem erste Anläufe, die zum Aufbau von Strukturen des E-Government beitragen. Erforderlich hierfür ist vor allem die Internaktivität über einen Internetauftritt. Chats, Bürgerbefragungen und –foren sind einige der erforderlichen Elemente. Wenn sie aktuell und im Zentrum des öffentlichen Interesses gepflegt und

durchgeführt werden, fördern sie die Qualität der Information, Kommunikation und Partizipation rund um die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger erheblich.

Von Beginn an hat C@ll NRW mit seinem umfassenden und modernen Angebot eine hohe Akzeptanz und stetig steigende Resonanz in der Öffentlichkeit erfahren. (Statistisches Material s. Anlage 2).

## II. Organisation

Der organisatorische Aufbau von C@ll NRW basiert unverändert auf der Struktur, wie sie im Bericht über die Pilotphase vom Oktober 2000 erläutert wurde. Das Center besteht aus den dort bereits beschriebenen zwei Arbeitseinheiten, Call Center und Clearing Desk. Während es die Aufgabe des C@ll Centers ( 8 Agenten ab 2002) ist, die zahlreichen telefonischen Anfragen mit Hilfe moderner Software schnell und kompetent zu bearbeiten, übernehmen die 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Clearing Desks die zentrale E-Mail Bearbeitung und sämtliche Einzelanfragen von Bürgerinnen und Bürgern. Im Clearing Desk sind zudem Projekt-, PR- und das technische Management für den Internetauftritt verankert.

## III. Serviceportfolio

Bisher wurden in den Häusern zu den verschiedenen Projekten jeweils unterschiedliche Hotlines geschaltet. Das führte zum einen aus Nutzersicht (Bürger) zu einer erheblichen Unübersichtlichkeit der Services sowie der damit verbundenen Informationen. Heute stehen der Bürgerin und dem Bürger verschiedene Wege offen, an die benötigte Information zu gelangen. Man schaut erst ins Internet, dann greift man zum Hörer, schickt ein Fax oder sendet eine E-Mail.

Aus Sicht des betroffenen Ressorts musste man zum anderen bisher nach der ersten Presseveröffentlichung eine unerwünschte Kurzlebigkeit der Information über sein Projekt, zumindest aber der Telefonnummer, einkalkulieren. Durch die nun zusammengeführte Telefonnummer bietet sich dem Bürger lediglich **eine** telefonische Anlaufstelle, die nachhaltig und dauerhaft eine Verbindung zu den von den Ressorts durchgeführten Projekten mit Bürgerkommunikationsbezug herstellt.

Unabhängig davon, ob den Bürger eine Dauerdienstleistung oder ein begrenztes Projekt interessiert, über C@II NRW erhält er direkt Zugang zu seiner geforderten Information.

**Dauerdienstleistungen** wie die Auskünfte über in NRW geltende Tarifbestimmungen, Schulprobleme, Steuergesetzgebung, zu Renten- und Sozialfragen, die Gesundheitshotline oder auch die zentrale Broschüren-bestellannahme, sind auf die kontinuierliche Nachfrage bei den Bürgerinnen und Bürgern zugeschnitten. Diese Kompetenzebene wird in den nächsten Jahren weiter ausgebaut.

● **Aktuelle Projekte und Aktionen** z.B. zur Zeugnisvergabe, zur Einführung der Entfernungspauschale und viele andere mehr (s. Anlage 1) werden entsprechend den Vorgaben aus den Ressorts koordiniert und umgesetzt. Das BIZ versteht sich auch als Serviceinstrument der Häuser, wenn sie Kommunikations-, Informations- und Partizipationsangebote für die Bürgerinnen und Bürger haben. Diese Aktionsebene erfährt eine hohe Aufmerksamkeit und wird ebenfalls weiter entwickelt.

#### **IV. Synergieeffekte**

● Während der kurzen Pilotphase und des damit verbundenen Aufwandes war noch nicht feststellbar, ob mit der Übernahme des Kommunikations- und Informationsaufwandes durch das BIZ innerhalb der Verwaltung Verschlankungs- und Effektivitätsgewinne erzielt wurden. Dies hat sich geändert. In den beteiligten Häusern sind der Rückgang der Bürgeranrufe und damit einhergehende Synergien deutlich spürbar.

#### **V. Informationsstelle in Not- und Krisenfällen**

Vor dem Hintergrund der Terrorkatastrophe in den USA und der Angst vor Milzbrandattacken weltweit hat sich bezogen auf Nordrhein-Westfalen die Einrichtung des BIZ bewährt. Als die Zahl der Anfragen nach dem Verbleib von Freunden und Verwandten in den USA stark anstieg, war es ohne nennenswerte organisatorische Hindernisse möglich, das erforderliche Informationsangebot im Call Center sozusagen aus dem Stand und auch über Nacht bereitzustellen, desgleichen nach den Milzbrand-

vorfällen und den ihnen folgenden Trittbrettaktionen in Deutschland: Bürgerinnen und Bürger, die in dem Center Ansprechpartner suchten, fanden sie, auch über das Wochenende.

Voraussetzungen für eine derart rasche Reaktionszeit sind die schnelle Zusammenarbeit mit den Ressorts, aber auch die komplexe Telefontechnik und die Software, die die Bearbeitung einer hohen Zahl von telefonischen Kontakten weit über die Kapazitäten einer telefonischen Hotline hinaus, ermöglichen. Zusätzliche personeller Verstärkung lässt sich über einen zur Verfügung gestellten Mitarbeiterpool des Dienstleisters bedarfsgenau steuern.

## **VI. Ausblick**

Die modernen Kommunikationsmittel verändern Strukturen. Sie beschleunigen und vereinfachen bisher langwierige und zeitraubende Verwaltungsprozesse. Das gilt sowohl auf horizontaler als auch auf vertikaler Verwaltungsebene. Im Bereich der Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern stehen diese Prozesse jedoch noch im Anfangsstadium. Die funktionierende Vernetzung auf den verschiedenen Kommunikationsebenen ist ein solcher Prozeß, auf den es sich zu konzentrieren gilt. Insbesondere die Einbeziehung der Mittelbehörden und der Kommunen hat dabei Vorrang.

Daneben haben die Bürger ein Anrecht darauf, in aktuellen politischen Fragen Gehör zu finden. Hier die für beide Seiten, Verwaltung und Bürger, angemessenen Foren und Diskursmöglichkeiten zu schaffen, ist eine weitere in die Zukunft reichende Aufgabe.

## Anlage 1

### Übersicht über einige ausgewählte Projekte

(auch zu entnehmen über [www.callnrw.de](http://www.callnrw.de))

#### Dauerdienstleistungen

- Schule: Informationen für Eltern und Schüler über Maßnahmen des MSWF zu Fragen zur Situation an den Schulen in NRW
- Steuern: Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Thema Steuererklärung
- Tarifauskünfte: Informationen zu Löhnen, Gehaltsforderungen, Kündigungsfristen und anderen Fragen zu den in NRW geltenden Tarifverträgen
- Rente: Durchblick im Dschungel aus Rentenreform und den vielen Möglichkeiten und Handlungsalternativen

u.a.

#### Projekte und aktuelle Aktionen

- Aktion gegen Rechts:Anlauf- und Informationsstelle zum Thema Rechtsextremismus und HelpLine: Aktiv gegen rechte Gewalt
- Jugend in Arbeit: Informationen im Auftrag des MASQT für Jugendliche, die bisher keinen Arbeits- oder Ausbildungsplatz bekommen haben
- Mobbing: Informationen, wie den Auswirkungen von Mobbing für Arbeitnehmer und betroffene Unternehmen entgegengewirkt werden kann.
- Zeugnisaktion: Beratung und Informationen zu Versetzungsfragen und weiterführenden Schulen
- Familienleistungsausgleich: die Neuerungen in den Bereichen Kinder- und Ausbildungsfreibetrag, Kinderbetreuung und Haushaltsfreibetrag im neuen Familienförderungsgesetz
- Medienberufe: Antworten auf Fragen zum Thema Ausbildung in neuen Medien
- Lehrerimagekampagne: Frontdeskfunktion für Lehrerbewerbungen in NRW

u.v.a.

**Anlage 2**

	Kontakte				Bemerkungen
		Telefon	Internet	E-Mail	
2000	April	6922	Noch nicht im Internet	Keine Erfassung	
	Mai				
	Juni		1534		
	Juli		2663		
	August		5665		
	September		3722		
	Oktober		39866	374	Optimierung Internetauftritt
	November	858	38708	446	
	Dezember	4597	22415	128	Hinzunahme Tarifregister
	<b>GESAMT</b>	<b>12377</b>	<b>114573</b>	<b>952</b>	Hotline Gesundheits-Hotline
2001	Januar	15554	31543	226	Steuerauskunft
	Februar	12103	40438	271	
	März	8621	29831	308	
	April	7567	29506	257	
	Mai	9254	32711	149	
	Juni	8033	31382	136	
	Juli	10237	6628	144	
	August	12237	6500	64	
	September	9993	5990	163	
	<b>GESAMT</b>	<b>93599</b>	<b>214529</b>	<b>1718</b>	
<b>2000/01</b>	<b>GESAMT</b>	<b>105976</b>	<b>329102</b>	<b>2670</b>	