

- ▬ **Organisation:** Projektleitung durch das Staatskanzleireferat LPA II 3
„ServiceCenter der Landesregierung“
Operative Ausführung durch einen privaten Dienstleister
- ▬ **Historie:** Im April 2000 Start von „Call NRW“
Im Juli 2009 Übernahme durch arvato Bertelsmann
Umbenennung in „Nordrhein-Westfalen direkt“ im Herbst 2009
- ▬ **Ressourcen:** Das Team umfasst 23 Mitarbeiter, davon 6 Mitarbeiter/innen der Staatskanzlei und 17 Mitarbeiter/innen innerhalb des ServiceCenters (tlw. in Teilzeit)
- ▬ **Volumen:** Aktuell jährlich ca. 325.000 Bürgeranliegen über alle Medien: monatlich bis zu 20.000 Anrufe (2006 ca. 8000 Anrufe), ca. 2500 E-Mails, ca. 450 Faxe und Briefe, ca. 100.000 Bestellungen und Downloads von Broschüren sowie ca. 400.000 Aufrufe der Webseite www.nrwdirekt.de
- ▬ **Kompetenz:** Mehr als 80 % aller eingehenden Kontakte werden im Erstkontakt fallabschließend bearbeitet

Service-Hotlines



- ❖ Mehr als 50 inhaltliche Projekte mit 1st-Level-Auskünften
- ❖ Telefonzentralen

E-Mail-Bearbeitung



- ❖ 1st-Level-Beantwortung in ca. 20 Projekten
- ❖ zielgerichtete Weiterleitung des E-Mail-Verkehrs über verschiedene Eingangskanäle der Staatskanzlei

Brieffassung



- ❖ Scannen und digitale Erfassung des Bürgerkontakts

Arbeitsvorbereitende Tätigkeiten für die Staatskanzlei



- ❖ Ehe- und Altersjubiläen

„Outbound“-Aktionen



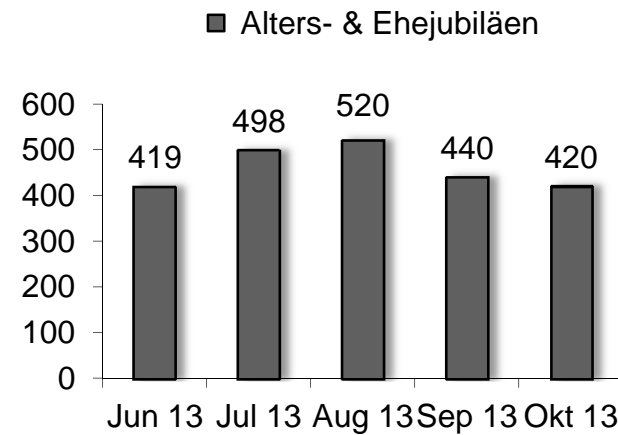
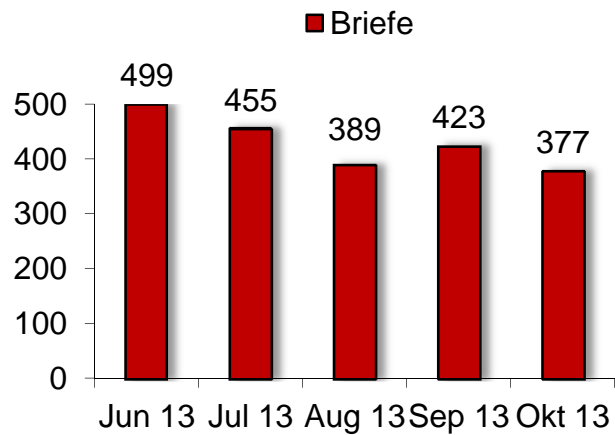
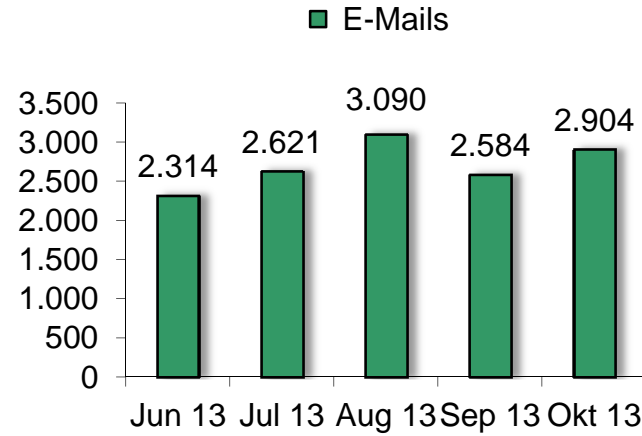
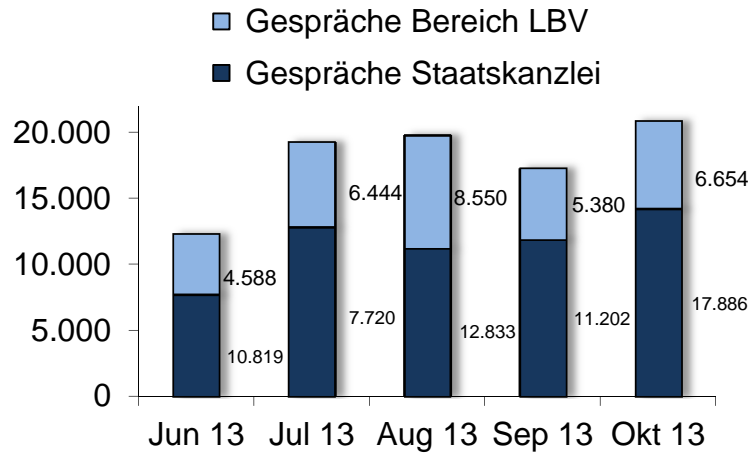
- ❖ Partner für Schule: „Zeitungszeit“ & „Wir wollen“
- ❖ Initiative aus „Zukunft durch Ausbildung“ für türkisch-sprachige Elternabende

Recht Spezial

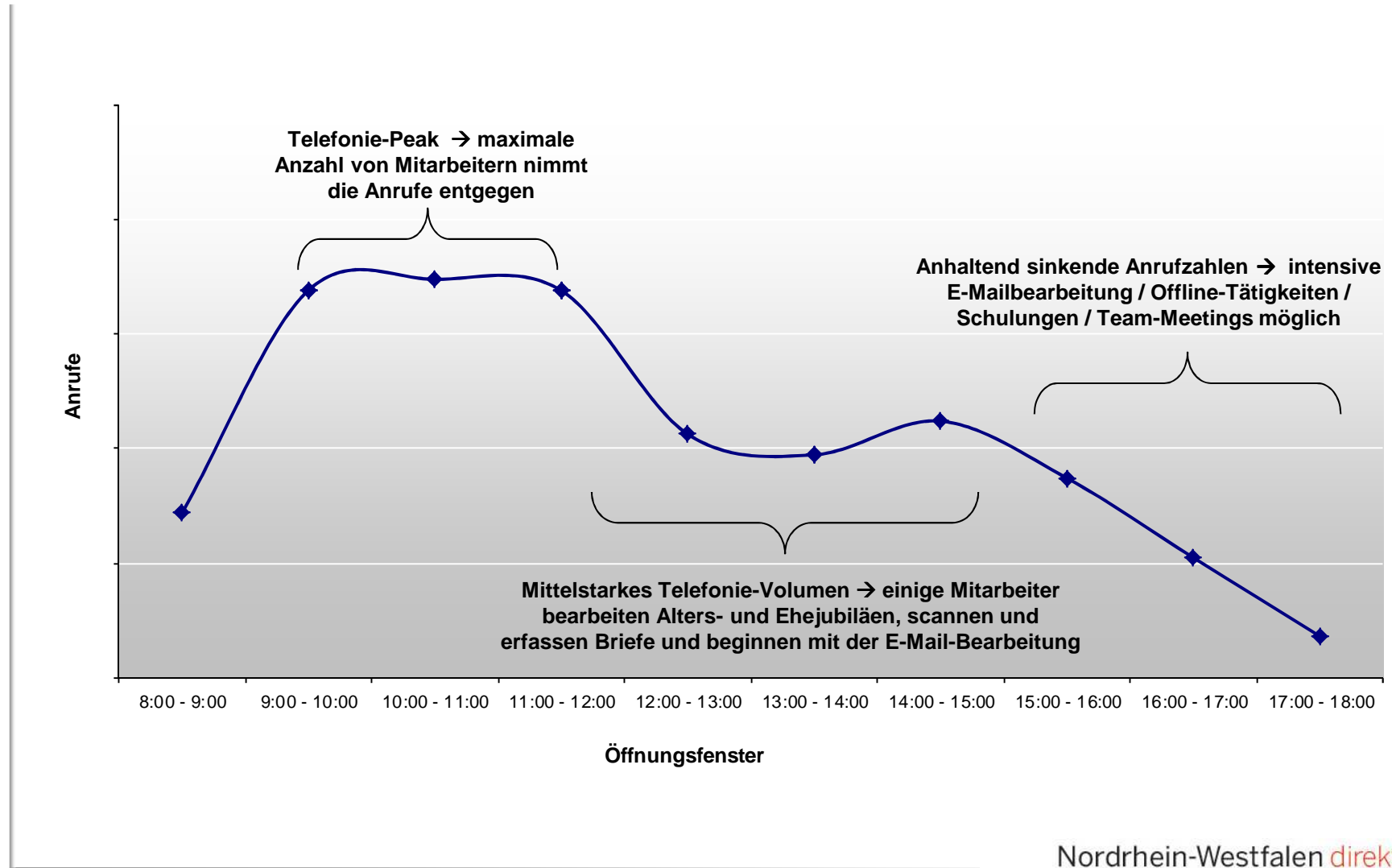


- ❖ Monatliche Expertenrunden zur telefonischen Beantwortung von Fragen zum Nachbarschafts- und Betreuungsrecht

Nordrhein-Westfalen **direkt** Volumina



Nordrhein-Westfalen **direkt** Tagesverlauf



Nordrhein-Westfalen **direkt** Bürgererfassungssystem („BCS“)

Erfassung von Bürgerkontakten

- ❖ die einen nachgelagerten Prozess (z.B. Weiterleitung an ein Ressort oder Rückruf nach Rücksprache mit 2nd Level) mit sich führen
- ❖ Darstellung der gesamten Bearbeitungshistorie

Bündelung des gesamten Brief- und Mailverkehrs

- ❖ vom Posteingang bis hin zur abschließenden Beantwortung

Grundlage für umfangreiche Reports

- ❖ quantitativ über Eingänge zu den einzelnen Projekten
- ❖ qualitativ über Inhalte, Rückläufe und Abschlussquoten

The screenshot shows the 'Eingangsdokumente' (Incoming Documents) interface. It features a header with 'Nordrhein-Westfalen direkt' and '0211 837-1001'. Below the header, there are tabs for 'Brief/Fax' and 'E-Mail'. The main area contains search filters: 'Eingangsdatum' (with a calendar icon), 'Weitergeleitet' (checkbox), 'Betreff' (text input), 'Inhalt' (checkbox), and 'Kategorie' (dropdown menu set to 'Neu'). Below the filters, there is a list of documents. The first document is highlighted in blue and shows: 'E-MailID: 20110523082045903', 'Betreff: Eingaben des Justizvollzugsoberssekretärs Christian Gabrowitsch, Justizvollzugs 10.03.2011', 'Inhalt: meta name=Generator content="Microsoft Word 12 (fi', and a timestamp '23.05.2011 08:25' with the sender 'Chaborski, Beate (Beate.Chaborski@mfkjks.nrw.de)'. The second document shows: 'E-MailID: 20110523082545904', 'Betreff: BC-2011-2044834 Anfrage zum KiBiz-Änderungsgesetz', and 'Inhalt: v\;* o\;* w\;* .shape Sehr geehrte Damen'.

The screenshot shows the 'Vorgangssuche' (Process Search) interface. It contains several search fields: 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail', 'Straße/Hausnr.', 'PLZ', 'Ort', and 'Anliegen'. There is also a field for 'Aktenzeichen' with the value 'BC-2011-2044834'. Below the search fields, there are two buttons: 'Bürger neu anlegen' and 'Zurücksetzen'. At the bottom, there is a section for 'Bürger / E-Mail / Adresse' with the name 'Carsten Spieß / carsten.spie@freenet.de' and a search result for 'Az:BC-2011-2044834' with the subject 'Anl: Fragen zum KiBiz-Änderungsgesetz'.

The screenshot shows the website's main interface. At the top, it says 'Sie befinden sich hier: > Startseite > Broschürenservice'. Below this is the title 'Nordrhein-Westfalen direkt BroschürenService' and a short introductory paragraph. A 'Kontakt' section on the right offers a contact form. The main content area features a search bar with 'Suche' and 'Neue Suche' buttons, and a 'Warenkorb' button showing '0 Artikel | 0,00 €'. Below the search bar, there are 836 brochures available for selection, with pagination and sorting options. Three brochures are highlighted with 'NEU' tags: 'Aktionsplattform Familie @Beruf.NRW', 'Mit Familie gewinnen.', and 'Kooperation in der Daseinsvorsorge'. Each brochure card includes a date, number, description, provider, and price, along with buttons for 'Details', 'Download', and 'In den Warenkorb'.

➤ **Broschürenservice:** Bürger und Institutionen können im sog. „Broschürenservice“ Informationsmaterialien der Landesregierung zum Download oder Postversand ordern. Die systemische Abwicklung erfolgt über Nordrhein-Westfalen direkt.

➤ **Breit gefächertes Angebot:** Aktuell werden über das System 1.100 verschiedene Broschüren der Landesregierung angeboten.

➤ **Auszug aus Funktionen:**

- ❖ strukturierte Bestellmaske für den Bürger - inklusive Warenkorb-System, umfangreicher Suchoptionen, Versand einer Bestätigungsemail bei Bestellung etc.
- ❖ Komplexe Anwenderverwaltung inkl. Rechtevergabe, persönlicher Passwortvergabe
- ❖ Kaufmännisches Buchungssystem zur nachhaltigen Bestandspflege der Broschüren
- ❖ Erhöhte Sicherheit für Bürger und Anwender laut aktuellen Datensicherheitsstandards

⚡ Leistungsabhängiges Preismodell statt Pauschale

- ❖ Abrechnung erfolgt in allen Bereichen nach tatsächlich angefallenem Aufwand
 - ❖ je Bearbeitungsminute (Telefonie, Brief- und Mailbearbeitung etc.)
 - ❖ Operatives Projektmanagement je Stunde
 - ❖ Technisches Projektmanagement je Stunde



⚡ Bonus-Malus-System

- ❖ Einführung eines monatlichen Bonus-Malus-Systems in den Bereichen Telefonie und E-Mailbearbeitung seit Oktober 2010
- ❖ Servicelevel
 - ❖ Telefonie: Erreichbarkeit $\geq 85\%$
 - ❖ Mailbearbeitung: \emptyset Verweildauer eingegangener E-Mails ≤ 24 Stunden
- ❖ Anrufernachbefragung
 - ❖ Zufriedenheit mit dem Inhalt der Auskunft (in Schulnoten)
 - ❖ Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Mitarbeiters (in Schulnoten)



Dienstleister

- ❖ Quartalsweise 10 - 12 Side-by-Side-Beobachtungen pro Mitarbeiter auf Basis eines abgestimmten Bewertungsbogens
- ❖ Tägliche Sichtung von 10 stichprobenartig generierten E-Mails
- ❖ 4-Augenprinzip in der Brief- und Jubiläenbearbeitung
- ❖ Pointierte Mystery Calls

Staats-
kanzlei

- ❖ Side-by-Side-Coachings analog des Dienstleisters inkl. Abgleich der Ergebnisse
- ❖ Monatliche Überprüfung von 14 E-Mails
- ❖ Feedbackfragebogenaktion mit allen Projektpartnern im Jahr 2012
- ❖ Zufriedenheitsbefragung im Anschluss an das Telefonat

Zukunft durch Ausbildung

/// Zukunft durch Ausbildung



Bundesagentur für Arbeit
Regionaldirektion
Nordrhein-Westfalen



Düsseldorf
Essen
Köln
Münster

- ❖ Als türkisch-deutsche Hotline das erste zweisprachige Projekt, in Kooperation der Arbeitsminister der Türkei und des Landes Nordrhein-Westfalen
- ❖ vertrauensvolle Beratungs- und Wegweisungsinstanz rund um die Berufsausbildung für jugendliche Bewerber mit türkischem Migrationshintergrund

/// LBV – Besoldung und Entgelte



**Landesamt
für Besoldung und Versorgung**

- ❖ Aufbau eines zusätzlichen Teams im Februar 2011
- ❖ Unterstützung der Servicetelefone mit monatlich ca. 26.000 Bearbeitungsminuten



/// Pandemie | Neue Influenza

- ❖ Grundlegende Beratung zur Prävention, Nutzung von Meldekettens sowie aktuelle Informationen zum H1N1-Virus
- ❖ Adressauskunft zu eingerichteten Impfstellen und impfenden Arztpraxen innerhalb des Landes Nordrhein-Westfalen

/// Hotline zur Aufnahme syrischer Flüchtlinge

- ❖ Verpflichtender Erstkontakt für Angehörige, die Flüchtlinge bei sich aufnehmen möchten.
- ❖ Dokumentation aller Meldungen und des Verfahrensfortschritts für das Innenministerium und alle Ausländerbehörden in NRW

/// Auskunftsdienst zur Trauerfeier für die Loveparade-Opfer im Juli 2010

- ❖ Kurzfristige Einrichtung eines Bereitschaftsdiensts am Samstag für organisatorische Rückfragen zur Veranstaltung

/// Gebäude- und Wohnungszählung im Rahmen des Zensus 2011

- ❖ Mai 2011 – Juni 2012 Entgegennahme aller telefonischen Rückfragen zur Hauptbefragung | **Spitzentage mit 15.000 Gesprächen** | Entgegennahme durch **phasenweise mehr als 120 Mitarbeiter an bis zu 5 arvato-Standorten** | spontane Ausdehnung der Öffnungszeiten auf **abends und samstags** | Rücklauf in unterschiedlichen Wellen über die gesamte Zeit: **472.000 Anrufe**

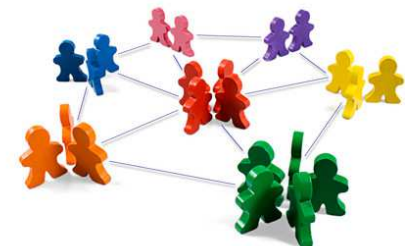


≡ **Politische Ausgangslage und Herausforderung**

- ❖ Der nordrhein-westfälische Koalitionsvertrag fordert eine stärkere Partizipation der Bürger am landespolitischen Geschehen
- ❖ Zur Ausgestaltung und Umsetzung bietet das Internet vielfache Möglichkeiten

≡ **Ansatz: Zentrale Einbindung des ServiceCenters**

- ❖ 1st level Bearbeitung von Anfragen über Facebook und Twitter
- ❖ 1st level Bearbeitung von Anfragen über FragNRW
 - ❖ Geplantes Portal für alle Fragen zur Landespolitik und -verwaltung
 - ❖ Bearbeitung und Präsentation der Fragen und Antworten vergleichbar mit KomNet



Nordrhein-Westfalen **direkt** Projekte im Bereich Arbeit, Arbeitsschutz und Qualifizierung

arvato
BERTELSMANN

≡ **KomNet – 0211 837 1935**

≡ **@nton-Service-Center – 0211 837 1920**

≡ **Arbeitsschutz-Telefon Nordrhein-Westfalen – 0211 855 3311**

≡ **MobbingLine Nordrhein-Westfalen – 0211 837 1911**

≡ **Infotelefon Berufliche Weiterbildung – 0211 837 1929**

≡ **Hotline Faire Arbeit – fairer Wettbewerb – 0211 855 3111**

≡ **Hotline Zeitarbeit – 0211 837 1925**

≡ **Tarifregister Nordrhein-Westfalen – 0211 837 1918**

Ministerium für Arbeit,
Integration und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Nordrhein-Westfalen **direkt**

▶▶▶▶▶▶▶▶ **0211 837-1001**



/// **20-40 Anrufe im Monat**

/// **Anrufergruppen:**

- ❖ Beschäftigte (mehr als 50% der Anrufer)
- ❖ Arbeitnehmervertreter
- ❖ Ärzte
- ❖ Sonstige (Behörden, Auszubildende ...)

/// **Anliegen:**

- ❖ Mutterschutz und Beschäftigungsverbot
- ❖ Bildungsscheck (wird wegfallen)
- ❖ Arbeitskleidung
- ❖ Sanitäre Anlagen
- ❖ Digitale Tachographen
- ❖ Sonstige

- ⚡ **Anleitung zur eigenen Recherche und zur Registrierung**
- ⚡ **Auskunft aus der KomNet-Datenbank**
- ⚡ **Verweis an die zuständige Behörde:**
 - ❖ Besonders bei konkreten Fällen zu Beschäftigungsverboten
- ⚡ **Bearbeitung im Rahmen eines anderen Projektes:**
 - ❖ Abschließende Auskünfte zum Bildungsscheck
 - ❖ Verweis an die Experten der Mobbingline
 - ❖ Aufnahme und Weiterleitung einer Arbeitsschutzbeschwerde
 - ❖ Erläuterungen zu Online-Antragstellung für Kontrollgerätarten

