

# Dienstvereinbarung Terminmanagement

Vom 7.6.2017

Inkrafttreten: 07.06.2017

vom 7.6.2017

## Inhaltsverzeichnis

Präambel

1 Geltungsbereich

2 Beschreibung der Software

3 Festlegungen

3.1 Terminverwaltung

3.1.1 Angebotene Dienstleistungen

3.1.2 Benötigte Zeiten pro Dienstleistung

3.1.3 Angebotene Termine

3.2 Publikumssteuerung

3.2.1 Aufruf der Wartenden

3.2.2 Anzeigebildschirm

3.3 Statistische Auswertungen

3.4 Schulung

3.5 Technische Anforderungen und Support

3.6 Hardwareausstattung der Arbeitsplätze

3.7 Softwareergonomie und Barrierefreiheit

3.8 Protokollierung und Löschrufen

4 Verbot von Leistungs- und Verhaltenskontrolle

5 Mitbestimmung und Beteiligung

5.1 Mitbestimmungsrechte des Gesamtpersonalrats

5.2 Mitbestimmungsrechte/Beteiligung der örtlichen Interessenvertretungen

5.2.1 Örtliche Dienstvereinbarung

6 Schlussbestimmungen

## **Rahmendienstvereinbarung Terminmanagement**

Zwischen der Freien Hansestadt Bremen (Land und Stadtgemeinde Bremen), vertreten durch die Senatorin für Finanzen, und dem Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen wird die folgende Rahmenvereinbarung über die Einführung und den Betrieb eines Systems zur Terminvereinbarung und Publikumssteuerung geschlossen (Dienstvereinbarung Terminmanagement).

Die Regelungen dieser Dienstvereinbarung gelten für den Einsatz der Terminverwaltungssoftware TeVIS. Es handelt sich um eine Rahmendienstvereinbarung. Für den Einsatz der Software in den Dienststellen, Ämtern und Betrieben müssen lokale Dienstvereinbarungen mit den örtlichen Personalräten auf Grundlage dieser Rahmenvereinbarung geschlossen werden.

### **Präambel**

Die Freie Hansestadt Bremen führt mit der Software TeVIS ein webbasiertes Verfahren zum Verwalten von Terminen und zur Publikumssteuerung ein. Strategisches Ziel bei der Einführung des Terminmanagements ist es, Kontakte der Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern in der Regel über vereinbarte Termine stattfinden zu lassen. Mit einem einheitlichen System zur Terminvergabe und Erteilung von Auskünften per Telefon, per E-Mail, bei der Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter vor Ort und über das Internet sollen die Servicequalität verbessert und Wartezeiten reduziert werden.

Zielsetzung dieser Dienstvereinbarung ist es, Regelungen festzulegen, die:

- die Publikumssteuerung positiv für Beschäftigte und Bürgerinnen und Bürger gestalten und auf örtliche Gegebenheit eingehen;
- Leistungs- und Verhaltenskontrollen von Beschäftigten mit der Terminverwaltungssoftware verhindern.

### **1. Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten des Landes und der Stadtgemeinde Bremen im Sinne des [§ 3 Abs. 1 Bremisches Personalvertretungsgesetz \(BremPersVG\)](#).

### **2. Beschreibung der Software**

TeVIS ist eine webbasierte Terminverwaltungssoftware der Firma Kommunix mit integrierter Publikumssteuerung. Termine für angebotene Dienstleistungen können von der Bürgerin oder dem Bürger über das Internet, telefonisch oder persönlich vor Ort gebucht werden. Die Software greift auf die Daten des IT-Systems Bürgerservice zu, in dem die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung verzeichnet sind.

Die Terminvergabe erfolgt über Kalender (Team- oder Gruppenkalender), in denen mehrere Termine parallel gebucht werden können. Es können gleichzeitig Termine für unterschiedliche Dienstleistungen gebucht werden.

Das Bürgertelefon Bremen (BTB) setzt die Software ein, um Termine für Bürgerinnen und Bürger in den angeschlossenen Organisationseinheiten zu verwalten.

In Anlage 1 werden die zur Verfügung stehenden Module der Software beschrieben.

### **3. Festlegungen**

Die Beschäftigten sind bei der Einführung des Terminmanagementsystems im gesamten Prozess zu beteiligen.

#### **3.1. Terminverwaltung**

Das Terminmanagementsystem TeVIS wird nur für Termine eingesetzt, die individuell von Bürgerinnen und Bürgern veranlasst wurden. Eine Schnittstelle zur Übernahme von Terminen aus Fachverfahren ist zulässig.

Eine direkte Terminzuordnung zu einzelnen Beschäftigten ist nicht erlaubt (Ausnahme 3.1.1).

Bei der Terminvergabe über das Internet dürfen keine Namen von Beschäftigten angezeigt werden.

Vereinbarte Termine müssen aus dienstlichen Gründen abgesagt werden können. Das entsprechende Verfahren (durch Beschäftigte selber, Vorgesetzte, zentrale Stelle) wird in der örtlichen Dienstvereinbarung geregelt.

##### **3.1.1. Angebotene Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen, für die Termine über das Terminmanagementsystem angeboten werden, unterliegen der örtlichen Mitbestimmung.

Soll die Terminverwaltungssoftware in einem Bereich eingesetzt werden, in dem aufgrund der Aufgabe eine direkte Zuordnung von Beschäftigten zu Terminen unabdingbar ist, muss der/die Beschäftigte jedem Termin zustimmen. Die Termine sind im Internet anonym ohne

Namensnennung des/der Beschäftigten anzubieten. Der örtliche Personalrat hat das Recht, die Nutzung der Software für diese Dienstleistungen zu verweigern.

### **3.1.2. Benötigte Zeiten pro Dienstleistung**

Für jede Dienstleistung ist die Zeit zu ermitteln, die für die Erledigung aller Arbeitsschritte benötigt wird. Die Zeit ist so zu bemessen, dass 90 von Hundert aller wahrgenommenen Termine in dieser Zeit komplett bearbeitet werden können. Dabei fließen Nacharbeiten und Wegezeiten für den Aufruf der Bürgerin/ des Bürgers in die Zeit ein. Die Zeiten sind in Fünf-Minuten-Schritten zu bemessen, wobei die ermittelten Werte entsprechend aufgerundet werden.

Die zur Erbringung der Dienstleistung notwendigen Arbeiten sind zu beschreiben. Für die Ermittlung der benötigten Zeiten ist mit dem örtlichen Personalrat ein geeignetes Verfahren abzusprechen. Die festgesetzten Zeiten pro Dienstleistung unterliegen der örtlichen Mitbestimmung.

Sechs Monate nach Einführung der Terminverwaltung soll eine Evaluierung stattfinden, um die festgelegten Zeiten auf Praxistauglichkeit zu überprüfen. Dabei sind die örtlichen Interessenvertretungen zu beteiligen.

### **3.1.3. Angebotene Termine**

Die Anzahl der parallel buchbaren Termine hängt von der Anzahl der für die Aufgabenerledigung zu der Zeit zur Verfügung stehenden Beschäftigten („*Mitarbeiteranzahl*“) ab.

Bei der Festlegung der „*Mitarbeiteranzahl*“ sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Andere Arbeitsaufgaben, die von den selben Beschäftigten ebenfalls ausgeübt werden
- Urlaubszeiten
- Fehlzeitenquote
- Pausenzeiten (es ist eine mindestens 30 minütige Pause für jeden Beschäftigten zwischen 12:00 – 14:00 Uhr einzuplanen)
- Einhaltung der Regelarbeitszeit der einzelnen Beschäftigten
-

Individuelle Bedürfnisse, insbesondere familienfreundliche Arbeitszeiten, andere soziale Verpflichtungen, Eingliederungs- und Präventionsmaßnahmen im Sinne des § 84 Abs.2 SGB IX (BEM – Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement)

In der örtlichen Dienstvereinbarung ist zu regeln, wer die „Mitarbeiteranzahl“ festlegt und bis zu welchem Zeitpunkt die Zahlen spätestens in das System eingegeben werden müssen. Daraus ergibt sich, wie lange im Voraus Termine gebucht werden können und ggf. Dienstpläne aufgestellt werden müssen. Die Aufstellung von Dienstplänen erfolgt in Absprache mit den Beschäftigten und unterliegt der örtlichen Mitbestimmung.

Es ist darauf zu achten, dass vor der Publikumsöffnungszeit eine tägliche Überprüfung stattfindet, ob die geplanten Kapazitäten für den Tag tatsächlich zur Verfügung stehen. Ggf. ist eine Korrektur vorzunehmen. Eine Vertretungsregelung ist festzulegen.

Um flexibel bei unvorhergesehenen Personalausfällen reagieren zu können und um weiterhin Bürgerinnen und Bürger ohne Termin bedienen zu können, werden Kontingente für externe und Kontingente für interne Termine unterschieden. Über die Kontingente wird die im Voraus buchbare Anzahl der Termine festgelegt. Sie soll sich am tatsächlichen Verhältnis zwischen „Terminkunden“ und „Laufkunden“ orientieren und im externen Bereich nicht zu hoch angesetzt werden. Um die Flexibilität zu erhalten, ist die Gesamtquote nicht auszuschöpfen. Die Quoten unterliegen der örtlichen Mitbestimmung.

Es ist festzulegen, in welchen zeitlichen Abständen Termine vom System angeboten werden („Intervalle“). Intervalle sind in fünf-Minuten-Schritten festzulegen. Die Intervalle richten sich nach der für die Erbringung der Dienstleistung benötigten Zeit.

Die im System hinterlegten Terminzeiten dürfen nicht über die regulären Öffnungszeiten hinausgehen.

Eine Überbuchung ist nicht zulässig.

### **3.2. Publikumssteuerung**

Mit TeVIS soll die Situation vor Ort bei der Publikumssteuerung abgebildet werden.

#### **3.2.1. Aufruf der Wartenden**

Der Aufruf der wartenden Bürgerinnen und Bürger erfolgt ausschließlich durch die sachbearbeitenden Beschäftigten selbst. Die Beschäftigten können sehen, wie viele Bürgerinnen und Bürger warten und welche Dienstleistungen sie benötigen. Der Aufruf erfolgt über die Terminmanagementsoftware. Je nach Organisationsform können mehrere Kalender vorhanden sein. Vor Ort ist festzulegen, wer aus welchem Team-/

Gruppenkalender aufrufen darf und ob es erlaubt sein soll, auch kalenderübergreifend aufzurufen.

Ebenso ist festzulegen, ob die Bürgerinnen und Bürger nach Aufruf persönlich durch die Beschäftigten aus der Wartezone abgeholt werden oder ob dies durch das System unterstützt werden soll. Die entsprechend benötigten Zeiten sind jeweils zu bemessen und berücksichtigen.

### **3.2.2. Anzeigebildschirm**

Das System unterstützt Anzeigebildschirme für Wartezonen und Selbstbedienungsterminals mit Wartemarken. Die Anzahl der wartenden Besucherinnen und Besucher sowie die durchschnittliche Wartezeit können in beiden Systemen angezeigt werden. Ebenso ist eine Differenzierung am Anzeigebildschirm zwischen Bürgerinnen und Bürgern mit und ohne Termin möglich (Terminkunden/Laufkundschaft). Ob davon Gebrauch gemacht werden soll, ist vor Ort festzulegen und in der örtlichen Dienstvereinbarung festzuschreiben.

Der Aufruf kann namentlich oder per Nummer erfolgen. Dabei ist es auch möglich, anonym aufgerufen zu werden. Die Entscheidung hierüber hat die Bürgerin/ der Bürger, sofern ein namentlicher Aufruf von der Dienststelle zugelassen wird.

### **3.3. Statistische Auswertungen**

Sämtliche Auswertungen erfolgen anonym. Eine personenbezogene Auswertung ist unzulässig. Auswertungen zu Teams sind nur gestattet, wenn die Teamgröße mindestens sechs Personen beträgt. Eine vergleichende Auswertung zwischen Teams ist nicht gestattet. Auswertungen, die Rückschlüsse auf einzelne Beschäftigte oder einzelne Bürgerinnen/Bürger ermöglichen, sind ebenfalls nicht gestattet.

Im örtlichen Rechte- und Rollenkonzept wird festgelegt, wer für die statistischen Auswertungen berechtigt ist. Auf Nachfrage sind die Statistiken den örtlichen Interessenvertretungen zur Verfügung zu stellen.

Anlage 9 enthält die möglichen Auswertungen. Weitere Auswertungen sind nicht erlaubt.

### **3.4. Schulung**

Alle mit der Terminverwaltung arbeitenden Beschäftigten erhalten in ihrer Arbeitszeit eine Schulung, die es ihnen ermöglicht, die Software entsprechend ihrer Funktion zu nutzen. Das Schulungskonzept ist Bestandteil der Anlage dieser Dienstvereinbarung.

### **3.5. Technische Anforderungen und Support**

Die Terminverwaltungssoftware steht 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung (mit einer garantierten Verfügbarkeit von 98,5%). Damit ist die Terminbuchung über das Internet auch außerhalb der Arbeitszeiten des öffentlichen Dienstes möglich.

Die Server-Hardware und die Leitungskapazitäten sind so zu gestalten, dass ein Antwort-/Zeitverhalten kleiner 1 Sekunde beim Arbeiten mit der Software in den Dienststellen, Ämtern und Betrieben gegeben ist.

Betreiber des Terminmanagementsystems für Bremen ist Performa Nord. Der Eigenbetrieb ist für die zentrale Administration des Terminmanagementsystems verantwortlich und leistet Support bei Fragen von Nutzerinnen und Nutzern des Systems.

### **3.6. Hardwareausstattung der Arbeitsplätze**

Die Arbeitsplätze der mit der Terminmanagementsoftware arbeitenden Beschäftigten müssen entsprechend ihrer mit der Software wahrzunehmenden Aufgabe (Empfang, Sachbearbeitung, Callcenter) ausgestattet sein. Dazu gehört bei Bedarf ein zweiter oder größerer Monitor. Der Bedarf wird durch die Beschäftigten festgestellt.

### **3.7. Softwareergonomie und Barrierefreiheit**

Die eingesetzte Software TeVIS entspricht der Ergonomie-Norm EN ISO 9241 (in der jeweils aktuellen Version zum Zeitpunkt der Unterzeichnung der Dienstvereinbarung). Eine Barrierefreiheit gemäß BremBITV in der jeweils gültigen Version wird umgesetzt.

Das System stellt mindestens zwei Farbschemata für die Bildschirmeinstellung zur Verfügung. Dabei müssen beide den ergonomischen Anforderungen genügen. Insbesondere ist auf Kontraste und rot-grün-Blindheit zu achten.

Die Umsetzung der Ergonomie Anforderungen und die Barrierefreiheit werden durch ein Testat des ifibs nachgewiesen.

### **3.8. Protokollierung und Löschrufen**

Systemprotokolle (Login-Daten der Clients) dürfen nur zur Lösung technischer Fehler ausgewertet werden. Sie sind nach 30 Tagen zu löschen.

Für alle Termine werden die personenbezogenen Daten spätestens einen Tag nach Ablauf des Termins anonymisiert.

Die Termine und Terminverläufe werden zur Erstellung der Statistiken 2 Jahre aufgehoben und danach gelöscht.

## **4. Verbot von Leistungs- und Verhaltenskontrolle**

---

Die Verwendung von Daten aus der Terminmanagementsoftware (z.B. Häufigkeit von Kundenaufrufen, Login-Daten, etc.) zur Überwachung, insbesondere zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle von Beschäftigten, ist untersagt.

Informationen, die unter Verstoß gegen die vorgenannten Bestimmungen erhoben oder verarbeitet wurden, sind als Beweismittel zur Begründung personeller Maßnahmen (z.B. Abmahnung, Versetzung oder Kündigung) nicht zulässig. Hierauf gestützte Einzelmaßnahmen sind unwirksam.

## **5. Mitbestimmung und Beteiligung**

### **5.1. Mitbestimmungsrechte des Gesamtpersonalrats**

Vor der Einführung der Terminmanagementsoftware TeVIS sind dem Gesamtpersonalrat das Sicherheitskonzept, das Datenschutzkonzept, das Rechte-/ und Rollenkonzept, die Verfahrensbeschreibung mit der entsprechenden Parametrisierung und das Einsatzkonzept in der bremischen Verwaltung mit dem Betreiberkonzept zur Mitbestimmung vorzulegen.

Die Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und können im Mitbestimmungsverfahren geändert werden, ohne dass es einer Kündigung dieser Dienstvereinbarung bedarf.

### **5.2. Mitbestimmungsrechte/Beteiligung der örtlichen Interessenvertretungen**

Bei der geplanten Einführung des Terminmanagements sind die örtlichen Interessenvertretungen frühzeitig und umfassend zu beteiligen. Die Einführung unterliegt der Mitbestimmung.

#### **5.2.1. Örtliche Dienstvereinbarung**

Vor dem Einsatz der Terminverwaltungssoftware in den Dienststellen, Ämtern und Betrieben der bremischen Verwaltung ist mit dem örtlichen Personalrat eine lokale Dienstvereinbarung abzuschließen.

In der Dienstvereinbarung sind folgende Punkte zu regeln:

1. Welche Dienstleistungen sollen über TeVIS angeboten werden (Beschreibung der Arbeitsvorgänge)
2. Benötigte Zeit für die Erbringung der einzelnen Dienstleistung (wird im IT-System Bürgerservice hinterlegt, sogenannte Dienstleistungsdatenbank)



3. Festlegung der Buchungsintervalle (zeitliche Abstände, in denen Termine vom System angeboten werden)
4. Festlegung der prozentualen Buchungsquote für interne und externe Termine (Verhältnis zwischen Terminkunden und Laufkundschaft)
5. Festlegungen zu den Team-/ oder Dienstleistungskalendern – z.B. ob Aufruf kalenderübergreifend möglich ist (Verfahrensbeschreibung)
6. Regelungen zur Zuordnung der Beschäftigten zu den Kalendern
7. Zeiten/Zeitblöcke pro Wochentag, in denen Termine gebucht werden können, differenziert nach Dienstleistungs-/Bearbeitungsteam
8. Festsetzung der Anzahl der parallel angebotenen Termine pro Organisationseinheiten („Mitarbeiteranzahl“) inkl. Prozess der Datenerhebung
9. Publikumssteuerung im Wartebereich (persönlich abholen/ über System), Unterscheidung zwischen Terminkunden und Laufkunden sichtbar
10. Verfahren zur Absage von gebuchten Terminen
11. Wer arbeitet in welcher Funktion mit dem Terminmanagementsystem (Rechte-/ Rollenkonzept)
12. Umgang mit den statistischen Auswertungen
13. Örtliches Datenschutzkonzept

Die anderen Interessenvertretungen werden entsprechend ihrer Rechte beteiligt.

## **6. Schlussbestimmungen**

Diese Dienstvereinbarung tritt mit der Unterzeichnung in Kraft.

## **7. Anlagen**

- Anlage 1: Kurzbeschreibung der Module von TeVIS
- Anlage 2: Verfahrensbeschreibung inkl. Konfiguration
- Anlage 3: Service Level Agreement mit Kommunix bzw. Dataport
- Anlage 4: Schulungskonzept
- Anlage 5: Sicherheitskonzept (gem. IT-Grundschutz)

Anlage 6: Datenschutzkonzept für die Auftragsdatenverarbeitung im Rahmen von TeVIS

Anlage 7: Rechte-/ und Rollenkonzept

Anlage 8: Einsatzkonzept in der bremischen Verwaltung (inkl. Betreiberkonzept)

Anlage 9: Zugelassene Auswertungen inkl. Onlineauswertungen

gez. Karoline Linnert

gez. Doris Hülsmeier

---

---

Senatorin für Finanzen

---

---

Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde  
Bremen

Bremen, 7.6.2017