

Grobkonzept
Interkommunale Dienstleistungen

hier:

**Organisationsuntersuchungen/
Personalabrechnung/
Bürgerservice**



Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEINE EINLEITUNG ZUR INTERKOMMUNALEN ZUSAMMENARBEIT	3
1.1	ERSTE ERFAHRUNGEN ANDERER KOMMUNEN	3
1.2	GRUNDGEDANKEN DES VORGEHENSKONZEPTS	3
1.3	ZEITSCHIENE	5
2	ORGANISATIONSUNTERSUCHUNGEN	5
2.1	RAHMENBEDINGUNGEN	5
2.1.1	Jahresplanung	5
2.1.2	Bildung einer Lenkungsgruppe	6
2.1.3	Leistungsbeschreibung	6
2.1.4	Leistungsabrechnung/Kostenerstattung	6
2.1.5	Grundsätze der Zusammenarbeit	7
2.2	DURCHFÜHRUNG DER ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG	8
2.2.1	Untersuchungsziele- und ablauf	8
2.2.1.1	Problemstellung und Ziele der Untersuchung	8
2.2.1.2	Projektorganisation (Arbeits- und Ablaufplanung)	8
2.2.1.3	Zeitplan der Untersuchung (Zeitbedarfsplanung)	9
2.2.1.4	Personalplanung	9
2.2.2	IST-Aufnahme	9
2.2.3	Analyse der Ergebnisse	10
2.2.4	Vorschlag für die künftige Organisation (Soll-Vorschlag)	10
2.2.5	Ergebnis/Präsentation	10
3	PERSONALABRECHNUNG	11
4	BÜRGERSERVICE	18
4.1	BROKER - ZUSAMMENARBEIT ELEKTRONISCHER MELDEREGISTER, DATENVERARBEITUNG (X-MELD)	18
4.2	EINSATZ MOBILER DATENÜBERTRAGUNGSTECHNIK	19
4.3	NUTZUNG EINES GEMEINSAMEN CALLCENTER	20
5	FAZIT	22
	BEGRIFFSKATALOG	23

1 Allgemeine Einleitung zur interkommunalen Zusammenarbeit

In Zeiten der Globalisierung und des zusammenwachsenden Europas kommen neue und komplexe Herausforderungen auf die einzelnen Kommunen zu.

Nicht jede Kommune ist für sich allein diesen Herausforderungen gewachsen. Die schwierige Haushaltssituation der Kommunen lässt eine Erhöhung der Ausgaben nicht mehr zu, der Handlungsspielraum ist daher stark eingeschränkt.

Interkommunale Zusammenarbeit eröffnet Chancen, um Aufgaben der Kommunen durch überörtliche Konzepte und Abstimmungen erfolgreicher und vor allem wirtschaftlicher wahrnehmen zu können.

Es gibt heute schon eine Anzahl vielversprechender Absichten und Projekte, die für eine Realisierung interkommunaler Zusammenarbeit stehen. Diese gilt es zu intensivieren.

1.1 Erste Erfahrungen anderer Kommunen

Im KGSt- Bericht Nr. 3 aus 2004 werden erste Erfahrungen aus einem Projekt für die Vorbereitung der interkommunalen Zusammenarbeit zwischen einzelnen Städten veröffentlicht. Dieser Bericht, wie auch das Projekt, endet mit der Festlegung von Handlungsfeldern, für die eine Zusammenarbeit in neu zu initiiierenden Projekten geprüft werden soll.

Gleichzeitig enthält der Bericht gemeinsame Feststellungen der Beteiligten, die für den Gesamtprozess der Interkommunalen Zusammenarbeit an Gültigkeit behält.

1.2 Grundgedanken des Vorgehenskonzepts

Die Besonderheit besteht darin, dass es sich hier um Kommunen mit gleichartigen Aufgaben (Charakter kreisfreie Stadt) handelt. In der Landeshauptstadt Magdeburg wird dagegen eine Zusammenarbeit mit den Landkreisen und umliegenden Verwaltungsgemeinschaften bzw. Gemeinden angestrebt. Die folgenden Ausführungen und Vorschläge beginnen dort, wo der Bericht der KGSt endet. So werden in den folgenden Erläuterungen bereits Vorschläge für Handlungsfelder vorbereitet, die eine Grundlage für die Aufnahme von Gesprächen sein können.

Unabhängig davon sind folgende Grundkonzepte auch hier von Beginn an zu beachten:

- Das Projekt muss anschlussfähig sein
- Veränderungen sollen schnell erlebbar werden (baldiger Nutzen nach Projekt beginn)
- Es soll in Lösungen gedacht werden, nicht in Problemen (gemeinsames Brainstorming)

- Theoretische Konzepte für die Umsetzung sollen nur insoweit erarbeitet werden, wie es für das Gelingen notwendig ist (nicht jedes Detail soll durchdacht werden)
- Es wird eine fehlertolerierende Verwaltungskultur geschaffen nach dem Motto: "Fehler dürfen gemacht werden, aber jeder nur einmal!"

Dabei gilt es folgendes zu beachten:

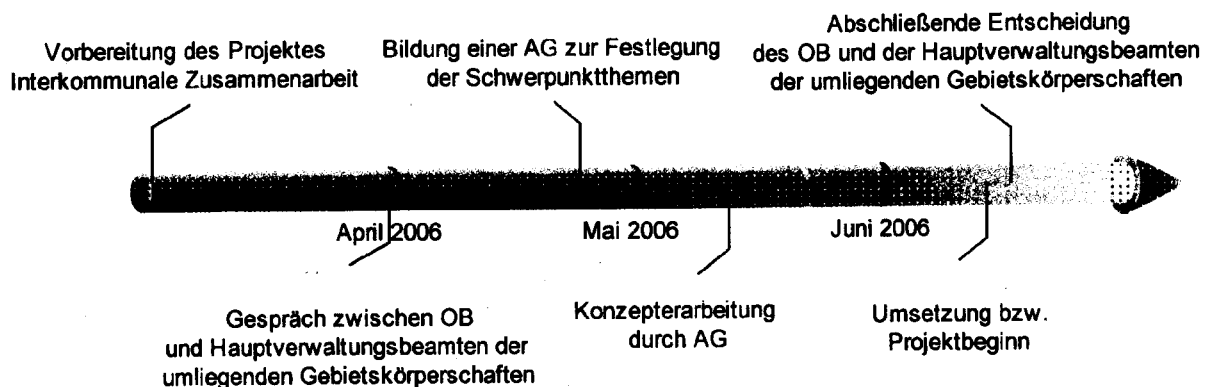
- die Hauptverwaltungsbeamten sind Schlüsselpersonen für den Prozess
- Politik muss in den Entscheidungsprozess eingebunden werden
- die Projektdauer ist möglichst eng zu begrenzen (Projektdauer von 3 Monaten)
- jede Kommune hat ihren eigenen Handlungsspielraum für die Leistungserstellung
- bei einer Zusammenarbeit steht der Wettbewerb außen vor, d.h. eine gemeinsame Vertretung der Region nach Außen
- Interessenskonflikte zwischen den Städten sind zu vermeiden sowie Hindernisse bzgl. fachlicher und kultureller Unterschiede zu beseitigen
- Kommunen einigen sich auf gemeinsame Normen, Werte, Regelungen und Standards die alle verbinden, um ein einheitliches Handeln zu ermöglichen
- Projektpartner müssen gewillt sein, sich auf neue Formen der Zusammenarbeit einzulassen
- aufgrund finanzieller Engpässe muss mit den vorhandenen Mitteln gearbeitet bzw. gewirtschaftet werden, d.h. Nutzung der Personalressourcen und Know-How (Verzicht auf externe Mitarbeiter, aber kein Personalabbau zu Lasten der Städte)
- jede Kommune zeigt nach Art der Kooperation die Bereitschaft, Leistungen und Aufgaben der anderen Kommunen zu übernehmen und zu erfüllen, abhängig vom Grad der Wirtschaftlichkeit
- aktive Beteiligung der Personalvertretung ist erforderlich, um eine Akzeptanz der Ergebnisse bei den Mitarbeitern zu sichern
- die Mitarbeiter müssen involviert und motiviert werden
- die Kommunen stellen bei Bedarf ihre Mitarbeiter (Sach- oder Facharbeiter) zur Verfügung
- Einigung über die Nutzung einer einheitlichen Technologie bzgl. Software sowie Formblätter und Anträge
- die Bearbeitungsdauer wird im Vorfeld festgelegt und eingehalten oder um Aufschub gebeten
- das Projekt besitzt transparente Strukturen, die Nachvollziehbarkeit muss gewährleistet werden
- keine Kommune wird besser bzw. schlechter gestellt, jeder soll von der IKZ profitieren
- kleinere Kommunen werden nicht überproportional an den Kosten beteiligt
- jede Kommune wird, unabhängig ihrer Größe (Einwohnerzahl), mit Informationen versorgt
- alle Probleme werden angehört (keine Fokussierung der Probleme auf die Großstädte)
- durch die IKZ wird der Bürger stärker in die Ausgestaltung des Verwaltungshandelns einbezogen, d.h. Bedarfe und Wünsche können ermittelt werden
- man einigt sich über die Konsultation eines externen Beraters

- externe und interne Öffentlichkeitsarbeit ist "rechtzeitig" und in der "richtigen" Intensität durchzuführen
- regelmäßiges Treffen um das Vorankommen der IKZ zu bewerten

Diese Punkte verdeutlichen, dass der qualitative Rahmen und eine stärkere Detaillierung gemeinsam mit den Beteiligten erarbeitet werden sollte.

1.3 Zeitschiene

Denkbar ist die im Bild dargestellte Zeitschiene:



Das folgende Kapitel stellt einzelne Handlungsfelder dar.

Am Beispiel "Organisationsuntersuchungen" wird der künftige Aufwand verdeutlicht.

2 Organisationsuntersuchungen

2.1 Rahmenbedingungen

In einer abzuschließenden Kooperationsvereinbarung sind die Grundsätze der Zusammenarbeit festzuschreiben. Die im Folgenden aufgeführten Punkte spiegeln diese Grundsätze wider und sind Bestandteil einer beiderseitigen Willensbekundung. Unter dem Gesichtspunkt einer Rechtssicherheit sowie unter Berücksichtigung finanzieller Aspekte sind das Rechtsamt und der Fachbereich 02 bei der Erarbeitung der Kooperationsvereinbarung zu beteiligen.

2.1.1 Jahresplanung

Im Interesse einer kontinuierlichen Aufgabenerfüllung ist eine Jahresplanung (Vorhaben- und Projektplanung jahresbezogen) erforderlich, um die Möglichkeit einzuräumen die angebotenen Leistungen, in Übereinstimmung mit eigenen Vorhaben der Landeshauptstadt Magdeburg, in Einklang zu bringen.

Die Projekt- und Vorhabenanmeldung der Landkreise sollte somit bis zum Ende des III. Quartals des Vorjahres erfolgen. Soweit möglich können bei Bedarf Sonderanmeldungen erfolgen, die jedoch nur in Ausnahmefällen, im Rahmen vorhandener Kapazitäten, bearbeitet werden können.

Eine verbindliche Zusage zur Annahme des Projekt- bzw. Vorhabenauftrages hat ein Monat nach Anmeldung der Landkreise zu erfolgen. Bei Ablehnung, seitens der Landeshauptstadt Magdeburg, erfolgt eine kurze schriftliche Begründung.

2.1.2 Bildung einer Lenkungsgruppe

Zur Koordinierung und Steuerung des gesamten Projektes wird ein Lenkungsteam gebildet.

Dieses Lenkungsteam sollte aus folgenden Mitgliedern bestehen:

- 1 MA Haupt- und Personalverwaltung (Organisation) Landkreis
- 1 MA der zu untersuchenden Organisationseinheit Landkreis
- ggf. Personalrat Landkreis

- Fachdienst 01.2

2.1.3 Leistungsbeschreibung

Eine kompakte Leistungsbeschreibung (Was erwartet der Landkreis von der Landeshauptstadt Magdeburg?) ist Bestandteil der Anmeldung zur Jahresplanung. Hierzu zählen insbesondere die Untersuchungsziele und der Zeitplan.

Diese Leistungsbeschreibung ist nach Zusage der Landeshauptstadt Magdeburg durch den Auftraggeber zu konkretisieren.

Die Detailabstimmungen zum Leistungsspektrum haben im Lenkungsteam zu erfolgen.

2.1.4 Leistungsabrechnung/Kostenerstattung

Die Untersuchung endet mit Übergabe eines Abschlussberichtes mit einer entsprechenden Handlungsempfehlung. Bei Bedarf wird dieser Bericht im Rahmen einer Präsentation vorgestellt.

Die Kostenerstattung erfolgt auf der Basis eines Pauschalbetrages für die Gesamtuntersuchung oder auf der Grundlage eines zu ermittelnden Stundensatzes für Personal- und Sachkosten.

Der Auftraggeber erstattet dem Auftragnehmer die sonstigen erforderlichen Auslagen (z.B. Fahrtkosten) auf der Grundlage geltender Rechtsvorschriften.

2.1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit

Der Auftrag ist unter Berücksichtigung bereits vorliegender Erkenntnisse, Ergebnisse und Erfahrungen auszuführen. Im Rahmen des Gutachtens muss vermieden werden, dass Doppelarbeiten geleistet werden und Material zusammengetragen wird, welches infolge vorheriger Erarbeitungen bereits vorliegt. Der Auftraggeber stellt, soweit vorhanden, dem Auftragnehmer umfassende und auf die spezifischen Verhältnisse abgestimmte Informationen zur Verfügung.

Die Auftragserfüllung ist vom Auftragnehmer aus eigenen Kräften durchzuführen. Die Beteiligung anderer Firmen und Personen, auch für Teilleistungen, bedarf der vorherigen Zustimmung durch den Auftraggeber.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber die im Rahmen des Auftrages tätig werdenden MitarbeiterInnen vorher zu benennen.

Der Auftragnehmer ist bei der Gestaltung seiner Tätigkeit frei. Er trägt die Verantwortung für die sachgerechte Vorgehensweise und die Auswahl der Arbeitsmethoden. Dessen ungeachtet ist er jedoch verpflichtet, den Auftrag in ständigen Kontakt und in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber durchzuführen. Des weiteren hat er den Auftraggeber laufend und in geeigneter Weise über den Fortgang der Arbeiten zu unterrichten (vorzugsweise im Rahmen von Sitzungen des Lenkungsteams).

Der Beginn der Untersuchung wird verbindlich vereinbart. Der Lenkungsgruppe ist bei Beginn der Untersuchung, durch den Auftragnehmer, ein Projektplan vorzulegen.

Der Untersuchungsbericht ist in einem angemessenen Zeitraum, nach dem Beginn der Organisationsuntersuchung, abzuliefern.

In einer angemessenen Zeit vor dem zu vereinbarenden Ablieferungstermin, ist ein Gutachtenentwurf in doppelter Ausfertigung zu übergeben. Hierauf folgt eine eingehende Erörterung zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach Vorlage des vollendeten Gutachtens, bei Bedarf, bis zu 3 Arbeitstage für Besprechungen über Einwände seitens des Auftraggebers zur Verfügung zu stehen.

Sollte die termingerechte Vertragserfüllung nicht eingehalten werden können, so hat der Auftragnehmer dies unter Nennung der Gründe unverzüglich schriftlich dem Auftraggeber mitzuteilen.

2.2 Durchführung der Organisationsuntersuchung

Die Durchführung einer Untersuchung ist stark vom entsprechenden Einzelauftrag abhängig. Somit können an dieser Stelle nur pauschale Aussagen getroffen werden, die für alle Organisationsuntersuchungen gleichermaßen gelten.

In Folge konkreter Zielvorgaben sind somit aufgabenbezogenen Anpassungen jederzeit möglich.

Grundsätzlich wird eine Organisationsuntersuchung durch einen Untersuchungsauftrag angeordnet. Dieser sollte schriftlich erteilt werden und im einzelnen festlegen:

- Untersuchungsziele
- Untersuchungsbereich
- Arbeits-, Zeitbedarfs- und Personalplan
- Organisation des Vorhabens
- Verantwortliche Organisatoren und weitere Mitarbeiter
- Projektdurchführung

2.2.1 Untersuchungsziele- und ablauf

2.2.1.1 Problemstellung und Ziele der Untersuchung

An dieser Stelle ist auf das konkrete Organisationsproblem des Auftraggebers einzugehen. Grundsätzlich ist auf die Besonderheit des Vorhabens einzugehen. Ziele der Untersuchung können insbesondere sein:

- Sicherung der Rechtmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit, Effektivität und Flexibilität
- Aufgaben- und mitarbeiterbezogene Ziele
- Erreichung der Verwaltungsziele (Regelungen für ein koordiniertes Arbeiten der Mitarbeiter zur Erfüllung der übertragenen Aufgaben)
- Erwartungen der Bürger als Dienstleister

2.2.1.2 Projektorganisation (Arbeits- und Ablaufplanung)

Die Projektorganisation beinhaltet im Wesentlichen die Ablauf- und Arbeitsplanung der Organisationsuntersuchung. Diese ist stark am Untersuchungsauftrag orientiert. U.a. ist festzulegen:

- Terminkette
- Benennung der Beteiligten
- Befugnisse der Organisatoren
- Art und Form der laufenden Berichterstattung
- politische Vorgaben.

Im Einzelnen legt die Arbeitsplanung fest,

- welche Verwaltungsstrukturen und -abläufe überprüft und ggf. verändert werden sollen
- welche Techniken einzusetzen sind
- wie die Mitarbeiter zu beteiligen sind
- welche Arbeiten im Hinblick auf die einzusetzenden Techniken sowie zur Beteiligung der Mitarbeiter zu leisten sind
- in welcher Reihenfolge die einzelnen Arbeiten zu erledigen sind, welche Arbeiten parallel laufen können.

2.2.1.3 Zeitplan der Untersuchung (Zeitbedarfsplanung)

Die Planung einer Organisationsuntersuchung umfasst auch die Zeitbedarfsplanung. Hierbei ist zu schätzen, wie viel Zeit die zu leistenden Arbeiten jeweils erfordern. Als Orientierung können die Zeiten der bisherigen Organisationsuntersuchungen der Landeshauptstadt Magdeburg herangezogen werden.

2.2.1.4 Personalplanung

Auf der Grundlage der Arbeits- und Zeitbedarfsplanung ist eine Personalplanung durchzuführen. Die Personalplanung umfasst

- die Zahl der benötigten Mitarbeiter und deren Beanspruchung (z.B. Manntage)
- die Qualifikation der Mitarbeiter
- den Zeitpunkt ihres Einsatzes
- den Zeitraum ihrer Mitarbeit

Arbeits-, Zeitbedarfs- und Personalplanung sind voneinander abhängig. Stehen die benötigten Mitarbeiter nicht oder nicht zeitnah zur Verfügung, ist die Arbeitsplanung zu überprüfen, ggf. sind weniger zeitaufwendige Untersuchungsmethoden anzuwenden. Ist mit dem Planungsauftrag ein Endtermin vorgegeben, ist die Planung danach auszurichten.

Die Projektorganisation ist abhängig von der Komplexität des Untersuchungsauftrages.

2.2.2 IST-Aufnahme

Voraussetzung für die Entwicklung von Organisationsvorschlägen ist die Kenntnis über den IST-Zustand. In welchem Umfang und in welchen Einzelheiten dies erforderlich ist, wird vom Untersuchungsziel und dem entsprechenden Untersuchungsbereich, vom geplanten Vorgehen und den Terminvorgaben bestimmt.

Den Umfang der Ist-Aufnahme richtig festzulegen ist meist das größte Problem einer Untersuchung. Die Ergebnisse der IST-Aufnahme müssen so beschaffen sein, dass sie, ohne von Zufälligkeiten und subjektiven Einflüssen abhängig zu sein, mit einer gewissen Zwangsläufigkeit zu den Mängeln hinführen und diese offenbar werden lassen.

Die Ergebnisse der IST-Aufnahme sind mit dem Untersuchungsbereich abzustimmen, um nicht möglicherweise wesentliche Aspekte zu übersehen (z.B. Schwankungen im Arbeitsanfall, Sonderarbeiten, unterschiedliche Arbeitsabläufe).

2.2.3 Analyse der Ergebnisse

Die Feststellungen zum IST-Zustand müssen analysiert, geordnet und kritisch gewürdigt werden, um Schwachstellen zu erkennen und Ansatzpunkte für bessere Lösungen zu finden.

Hier kommt es auf das logisch-analytische Denkvermögen und der Unvoreingenommenheit der Organisatoren an, die Mängel und ihre Ursachen im IST-Zustand erkennen müssen. Allgemeine Regeln für die Aufarbeitung der IST-Daten sind nicht bekannt, so dass in jedem Einzelfall, abgeleitet aus den Zielen der Untersuchung, ein gesonderter Weg gegangen werden muss.

2.2.4 Vorschlag für die künftige Organisation (Soll-Vorschlag)

Die Entwicklung eines Soll-Vorschlages ist die eigentliche kreative Phase der Organisationsuntersuchung. Zum einen können Vorschläge zur Beseitigung von Schwachstellen des gegenwärtigen Arbeitsablaufes erarbeitet werden, zum anderen können konzeptionelle Lösungsmöglichkeiten entwickelt werden.

Eine große Anzahl alternativer Lösungsideen vergrößert die Wahrscheinlichkeit, das optimale Soll zu finden. Sie inspiriert darüber hinaus oft zu weiteren Ideen und Kombinationen.

Die Bewertung der Alternativen kann erst durchgeführt werden, wenn die Suche nach Lösungsideen abgeschlossen ist.

2.2.5 Ergebnis/Präsentation

Die Organisationsuntersuchung endet mit der Vorlage eines Organisationsberichtes und ggf. einer entsprechenden Präsentation.

Es ist davon auszugehen, dass die Präsentation zunächst der Verwaltungsführung des Auftraggebers vorgestellt wird. Dadurch wird die Verwaltungsspitze in ihrer Entscheidungsfreiheit nicht eingeschränkt und sie kann festlegen, wie mit den Ergebnissen verwaltungsintern umgegangen wird.

Im Nachgang dieser Untersuchung sind die erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

Wichtig ist, dass mit Vorlage des Untersuchungsberichtes und der Präsentation die vorgegebenen Untersuchungsziele erreicht und Lösungsvorschläge vorgetragen wurden.

Durch den Auftraggeber sollte bestätigt werden, dass die Zielsetzung der Organisationsuntersuchung erreicht wurde.

Aufgabenträger/Verantwortung: Fachdienst 01.2 – Herr Radike

3 Personalabrechnung

In Anlehnung an die Vorgehensweise zu Organisationsuntersuchungen kann auch der gesamte Leistungskatalog hinsichtlich der Personalabrechnung für andere Kommunen wahrgenommen werden.

Im Folgenden die Leistungen im Einzelnen:

- Erfassen und Verändern (Pflegen) von abrechnungsrelevanten Stammdaten des AG wie:
 - Firmendaten
 - Mitarbeiterdaten
 - Sozialversicherungsdaten
 - Lohn-/ und Kirchensteuerdaten
 - Lohnarten (eigene Definition)
 - Kostenstellen (bis 6 Stellen)
 - prozentuale Verteilung auf mehrere Kostenstellen
 - zusätzliche administrative Stamm- und Ergänzungsdaten mit eigenen Definitionen
- Bearbeitung von Neueinstellungen und Überwachung der Vollständigkeit der Abrechnungsunterlagen wie:
 - Lohnsteuerkarte
 - Sozialversicherungsausweis
 - Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse
 - Nachweis der freiwilligen Kranken- und Pflegeversicherung und Antrag auf Zuschuss
 - Vermögensbildung
 - Befreiungsbescheid zur gesetzlichen Kranken-, Pflege-, Renten- und Arbeitslosenversicherung
 - sozialversicherungsrechtliche Fragebogen bei geringfügig und kurzfristig Beschäftigten
 - sozialversicherungsrechtliche Beurteilung über die Zuordnung zur Kranken-, Pflege-, Renten- und Arbeitslosenversicherung sowie Anwendung der Einstrahlungs- und Ausstrahlungsgrundsätze

- Besondere sozialversicherungsrechtliche Prüfung bei Mehrfachbeschäftigten und Geringverdienern
- Maschinelle Abwicklung von Wiedereintritten im gleichen Kalenderjahr mit voller Rückrechnung über alle Teilzeiträume
- Regelmäßige monatliche Abrechnung von laufenden Bezügen für:
 - Beamte
 - tarifliche Beschäftigte
 - Auszubildende
 - Praktikanten
 - ABM-Kräfte
 - Aushilfskräfte
 - Künstler
 - Statisten
 - Saisonkräfte
 - Arbeitnehmer in ATZ u.a. nach Absprache mit dem AG
- Vorwegabrechnungen für einzelne Arbeitnehmer und Gruppen, einschließlich Abschlags- und Vorschusszahlungen
- Neuberechnungen bereits abgerechneter Monate, soweit vom Gesetzgeber vorgeschrieben, mit einer Rückrechnungstiefe von maximal 24 Monaten bei :
 - rückwirkenden gesetzlichen oder tarifvertraglichen Änderungen
 - Bearbeitungsfehlern durch den AN
 - fehlenden Informationen oder Nachmeldungen durch den AG
 - Entgeltnachzahlung durch Vergleich oder Gerichtsurteil
- Abrechnung von Nettolohnzusagen bei :
 - monatlichen Vergütungen
 - monatlichen Teilbezügen
 - Einmalzahlungen
- Ermittlung und Zahlbarmachung von :
 - unregelmäßigen Monatsbezügen Sonderzuwendung Durchschnittsentgelten für Urlaubs- und Krankheitstage, Feiertage, Dienstreise- Schultage nach dem Lohnausfallprinzip
 - Urlaubsabgeltungen
 - Krankengeldzuschüssen
 - Zuschüssen zum Mutterschaftsgeld
 - Arbeitgeberzuschuss zur freiwilligen Kranken- und Pflegeversicherung sowie zur privaten Kranken- und Pflegeversicherung
- Umfang der Standardprüfungen im Rahmen der Entgeltabrechnung wie :
 - Prüfungen bei Stammdaten
 - Prüfungen bei Ergänzungsdaten
 - Prüfungen bei variablen Abrechnungsdaten

- individuelle Prüfungen nach Vorgaben des AG nach vorheriger Absprache
- Bearbeitung der entsprechenden Fehler- und Hinweisprotokolle durch den AN wie :
 - Stammdaten
 - variable Abrechnungsdaten
 - Änderung von Bankverbindungen
 - DEÜV - Meldungen mit gleichzeitiger Erstellung von Korrekturmeldungen
 - ZVK - Meldungen mit gleichzeitiger Erstellung von Korrekturmeldungen
- Erfassen und Bearbeiten von Fehlzeiten sowie deren nachträgliche maschinelle Korrektur auf der Basis der bereitgestellten Daten durch den AG wie bei :
 - Erholungsurlaub / unbezahltem Urlaub / Sonderurlaub
 - Wehrdienst / Wehrübungen
 - Mutterschutz / Elternzeit
 - Arbeitsunfähigkeit (bezahlt und unbezahlt) unter Beachtung EfZG
 - Ausfallzeiten laut Dienstanweisung
 - unentschuldigtes Fehlen
 - Freistellung zur Pflege erkrankter Kinder (bezahlt/unbezahlt)
 - sonstige Freistellungen gemäß Tarifvertrag / Betriebsvereinbarung
- Erfassung und Bearbeitung von variablen Entgeltbestandteilen in Bruttobeträgen durch den AN wie zum Beispiel:
 - Einmal- und Sonderzahlungen
 - Vertreterzulagen
 - Abfindungen
 - Rufbereitschaft / Bereitschaftsstunden
 - Erschwerniszulagen
 - Jubiläumszahlungen
 - sämtliche Zulagen und Zuschläge lt. Tarifvertrag oder Betriebsvereinbarung
 - sonstige Zulagen
- Erfassungen, Bewertung oder Weiterverarbeitung von aufbereiteten Daten aus vorgelagerten Systemen und Berechnung von steuerfreien und steuerpflichtigen Zuschlägen für Feiertags-, Sonntags- und Nachtarbeit auf der Basis von manuell geführten Arbeitszeitrnachweisen.
- Erfassung, Bewertung und Abrechnung von steuerpflichtigen Mehrarbeitsstunden und Zuschlägen durch den AN auf der Basis von manuell geführten Arbeitszeitrnachweisen
- Erfassung, Bewertung und Abrechnung durch den AN von :

gen

- rückwirkenden Tarifierungen einschließlich Mehrarbeit und Zeitzuschlägen (steuerfrei und steuerpflichtig)

- Erfassung, Bewertung und Abrechnung von geldwerten Vorteilen durch den AN wie zum Beispiel für:

- private Nutzung von Dienstfahrzeugen
- Kilometergeld
- Essengeldzuschüsse
- unentgeltliche Beköstigung
- Dienstbekleidung

- Erfassung, Bewertung und Abrechnung von geldwerten Vorteilen durch den AN wie zum Beispiel für:

- Sachprämien wie zum Beispiel bei :
 - innerbetrieblichem Vorschlagswesen
 - Jubiläen
 - Dienstwohnungen
 - Telefonkosten

- Ermittlung und Einbehaltung unter Beachtung der durch gesetzliche und tarifvertragliche Vorschriften vorgesehenen Abzüge wie :

- Lohnsteuer über Jahres-, Monats-, oder Tagestabellen A und B
- Solidaritätszuschlag
- Kirchensteuer
- Sozialversicherungsbeiträge
- U 2 für Erstattungsverfahren
- Beiträge zur Versorgungskasse Sachsen Anhalt
- Beiträge zu Berufsgenossenschaften
- Beiträge zu gesetzlichen Unfallversicherungen
- Berechnung von Pfändungs- und Abtretungsbeträgen einschließlich Berechnung von Zinsen und Gebühren

- Berücksichtigung von zusätzlichen lohnsteuerrechtlichen Vorgaben wie :

- Versteuerung über mehrere Kalenderjahre
- persönliche Freibeträge
- Hochrechnung des voraussichtlichen steuerpflichtigen Jahreseinkommens

steuerbegünstigter Versorgungsbezüge

- Zusätzliche Einbehaltungen und Erstattungen mit nachträglicher Korrektur des Ursprungsmonats wie zum Beispiel:

- vermögenswirksame Leistungen
- Vorschüsse / Abschläge
- freiwillige Beiträge zur Kranken-, Pflege- und Rentenversicherung
- Mitarbeiterdarlehen
- Entgeltumwandlung

- Reisekosten
 - private Telefongebühren
 - freiwillige Sparraten
 - Auszahlung des gesetzlichen Kindergeldes
- Erstellung von Banküberweisungen auf entsprechenden Datenträgern wie zum Beispiel für :
 - Nettobezüge
 - Lohn- und Kirchensteuer
 - Solidaritätszuschlag
 - Sozialversicherungsbeiträge
 - vermögenswirksame Leistungen
 - Pfändungsbeträge
 - freiwillige Beiträge
- Erstellung und Versand von :
 - Entgeltabrechnungen auf der Grundlage betrieblicher Vorgaben und Anforderungen nach Absprache mit dem AG
 - Lohnsteueranmeldungen
 - Beitragsnachweise für die Krankenkassen
 - An- und Abmeldungen sowie Entgeltmeldungen an die Sozialversicherungsträger nach Voll DEÜV
 - Sofort-/ Kontrollmeldungen
 - Meldungen für geringfügig Beschäftigte
- Erstellung und Versand von :
 - Jahresverdienstbescheinigungen über das RV-pflichtige Entgelt
 - Lohnsteuerbescheinigung / besondere Lohnsteuerbescheinigung im Einzelfall
 - Mitteilung an Mitarbeiter bei Über- oder Unterschreitens der Jahresarbeitsentgeltgrenze in der Krankenversicherung
 - Überweisungslisten
 - Meldungen für die Zusatzversorgung
- Erstellung und Versand von Bescheinigungen mit gesetzlicher Verpflichtung sowie Bearbeitung allgemeiner Anfragen für :
 - Finanzämter
 - Sozialversicherungsträger
 - Krankenkassen
 - sonstige Behörden
 - Mitarbeiter
 - Gläubiger mit Drittschuldnererklärung und notwendigem Schriftwechsel gem. ZPO (Gebührenerhebung beim Mitarbeiter)
- Erteilung von mündlichen und schriftlichen Auskünften mit rechtlicher Verpflichtung an :
 - Mitarbeiter

- Finanzbehörden
 - Sozialversicherungsträger
 - Interne Dienststellen
 - Rechtsanwälte
 - Krankenkassen u.ä.
- Klärung / Verfolgung und Überwachung von Beitragsdifferenzen mit den Sozialversicherungsträgern einschließlich des jährlichen Summenabgleichs
 - Bearbeitung von Austrittsunterlagen und Versand der Papiere wie :
 - Endabrechnung mit Zusendung einer Zwischenbescheinigung zur Vorlage beim neuen Arbeitgeber oder beim Arbeitsamt bis zur Aushändigung der Papiere nach der maschinellen Abrechnung
 - Lohnsteuerbescheinigung
 - Entgeltbescheinigung nach DEÜV Vorgaben
 - Bescheinigung nach SGB III für das Arbeitsamt
 - Rentenanträge für die Zusatzversorgung
 - Vorabbescheinigung für die Versicherungsträger bei Rentenantragstellung
 - Führung einer personenbezogenen Abrechnungsakte
 - Erstellung von Monats-, Quartals- und Jahresübersichten sowie anderer periodischer Auswertungen auf Anforderung durch den AG und vorheriger Absprache nach :
 - Standardprogrammen
 - individuellen Programmen auf der Basis betrieblicher Anforderungen wie zum Beispiel für Controllingaufgaben und Planungszwecke
 - sonstige
 - Melden von betrieblichen Kennziffern wie :
 - Steuernummer des Betriebsstättenfinanzamtes
 - Betriebsnummer des Arbeitsamtes / der Berufsgenossenschaft
 - Beitragskontennummer der Krankenkassen
 - Permanente Überprüfung der gesetzlichen Voraussetzungen bei folgenden Sachverhalten :
 - steuerfreie Zahlung des Arbeitgeberzuschusses zur freiwilligen/privaten Kranken- und Pflegeversicherung
 - Überprüfung der Jahresarbeitsentgeltgrenzen in der Krankenversicherung
 - Zahlung des gesetzlichen Kindergeldes
 - Selektionsprüfung sozialversicherungsfreier Mitarbeiter
 - Buchungsaufgaben wie :
 - Einrichtung und Überwachung von Verrechnungskonten

- monatliche Aufteilung auf die Kostenstellen / Kostenarten
 - Verbuchung von Vorschusszahlungen / Darlehenseinbehaltungen
 - Zahlungsausgleich bei Endabrechnungen
 - Rückstellungsbildung, Verbuchung, Zuführung und Verbrauch
 - Abstimmung von Forderungen und Verbindlichkeiten
 - Zahlung der sonstigen Verbindlichkeiten und Beitreibung der sonstigen Forderungen
- Gesetzliche / externe Betriebsprüfungen:
 - Mitwirkung bei den gesetzlichen Lohnsteuer-, Sozialversicherungs- und Berufsgenossenschaftsprüfungen sowie bei anderen externen und internen Prüfungen
 - Bereitstellung von angemessenen Räumlichkeiten und entsprechenden Prüfhilfen
 - Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Buchführung im Sinne der GOB und BÜVO mit Bestandsarchivierung der:
 - Personalstammdaten
 - Abrechnungsdaten
 - Lohnkonten
 - Programm- und Parameterdaten
 - Sicherung des Datenbestandes nach den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten mit Festlegung
 - Permanente Anpassung der eingesetzten Software bei :
 - gesetzlichen Anforderungen
 - tarifvertraglichen Veränderungen zusätzlicher betrieblicher Anforderungen soweit diese nicht durch Standard-Software abgedeckt werden können
 - Uneingeschränkte Einhaltung und Sicherstellung der gesetzlichen Vorgaben bezüglich des Datenschutzes und der Datensicherung gemäß BDSG unter besonderer Berücksichtigung der Auftragsdatenverarbeitung durch den AN durch Funktionsübertragung
 - Sicherstellung des Datentransfers zwischen AG und AN wie zum Beispiel für :
 - Finanzbuchhaltungsunterlagen
 - Kostenrechnungsdaten
 - Überweisungsträger
 - sonstige nach Absprache mit dem AG
- Die Form der Bereitstellung der Daten sowie die Art und Weise erfolgt auf der Grundlage von betrieblichen Erfordernissen und entsprechender Absprachen.
- Bearbeitung Altersteilzeit:

- Beratungsgespräche im Vorfeld mit interessierten Arbeitnehmern
 - Komplettberechnung der ATZ einschließlich Ermittlung von Nacharbeitszeiten u.ä.
 - Abwicklung von Störfällen in der ATZ in Zusammenarbeit mit dem Rentenversicherungsträger und der Krankenkasse
 - Bearbeitung der Erstattungsanträge gegenüber dem Arbeitsamt einschließlich Betreuung der Prüfungen durch das Arbeitsamt
- Familienkasse:
 - Ermittlung des Anspruches auf Kindergeld, Antragsbearbeitung
 - Zahlbarmachung des Kindergeldes
 - Rückwirkende Prüfung der Einkünfte und Bezüge eines über 18 Jahre alten Kindes Feststellung des Anspruches auf kinderbezogenen Besitzstand
 - Zahlungsabwicklung

Aufgabenträger/Verantwortung: Fachdienst 01.32 – Frau Berlin

4 Bürgerservice

4.1 Broker - Zusammenarbeit elektronischer Melderegister, Datenverarbeitung (X-Meld)

X-Meld ist ein Standard für den Datenaustausch zwischen Meldebehörden und Datenübermittler zu anderen Behörden (potenziell auch für die Nachrichtenübermittlungen an andere Behörden genutzt).

Zum 01.01.2007 sind elektronische Rückmeldungen und elektronische Registerfortschreibungen gesetzlich vorgeschrieben. Aufgrund der Vielzahl verschiedener Meldeverfahren (ADV/EDV) und verschiedener landesrechtlicher Regelungen, ist für die Kommunikation zwischen den Meldebehörden auf einen einheitlichen Standard (OSCI-X-Meld) zurückzugreifen.

Die landesrechtlichen Regelungen in Sachsen-Anhalt gehen über die bundesrechtlichen Regelungen zum länderübergreifenden elektronischen Meldedatenaustausch hinaus und priorisieren bereits zum 01.01.2007 auch die elektronische Kommunikation auf Basis des OSCI-X-Meld zwischen den Meldebehörden des Landes. Im Rahmen der Einführung dieses Standards ist gegenwärtig mit Unterstützung des Informationsaustauschs durch die drei großen Städte Halle, Dessau, Magdeburg und um die sich herum gruppierenden Testgemeinden geschaffen.

Auf Basis dieser Vorarbeiten, der sich entwickelnden interkommunalen Zusammenarbeit, eröffnen sich Strukturen für ein mögliches gemeinsames Betreiben eines so genannten Brokers.

Broker sind in der Modellstruktur OSCI-X-Meld sowohl Software als auch Betreiber einer gemeindeübergreifenden Adresskettenrecherche. Diese bewirkt, dass die be-

stehenden Grenzen zwischen Melderegistern (jede Meldebehörde für Daten ihres eigenen Zuständigkeitsbereiches) überwunden werden können, in dem der Broker automatisiert und Adressketten von der ersten bekannten bis zur letzten bekannten Adresse verfolgt. Broker bieten ihre Dienstleistung gegenüber Kunden an und lassen sich den Rechercheaufwand als Mehrwert bei Adresskettenverfolgungen von Kunden bezahlen, so dass den Meldebehörden die Gebühren zur Auskunftserhaltung nach wie vor zufließen. Mit der Ertüchtigung der Melderegister im Zusammenhang mit der bundesweit im Jahre 2007 zu führenden Registerabgleichung zur Einführung des so genannten Steuer-ID-Merkmals, werden die Melderegister aufgrund der Qualität ihrer Daten und Geschwindigkeit ihre Fortschreibung zunehmend für kommerzielle und private Anfrager an Attraktivität gewinnen. Das in den Melderegistern enthaltene Potenzial kann für diese Art Anfragen am ehesten durch leistungsfähige Broker erschlossen werden.

Es ist daher vorstellbar, dass sich auf der Basis eines kommerziell tragenden Geschäftsmodells die KID-Magdeburg selbst oder im Verbund für Betreiber eines Brokers entscheidet. Dies ist nur lukrativ, wenn möglichst viele Meldebehörden sich diesem Broker anschließen. Daher erscheint es sinnvoll, prinzipiell jenes Potenzial zu erschließen, welches sich aus vorhandener Zusammenarbeit in X-Meld ergeben hat.

Die Vorteile regionaler Zusammenarbeit konnten sich dabei, neben einer reinen Tätigkeit als Broker, auch in den Bereichen Service und Support für Einwohnermeldefachverfahren, Datenübermittlung, Hosting etc. ergeben.

4.2 Einsatz mobiler Datenübertragungstechnik

Der Ansatz besteht in der gemeinsamen Nutzung eines Mobilen Bürgerdienstes (MoBüD). Das Pilotprojekt konnte Ende Februar 2005 erfolgreich abgeschlossen werden.

Die Durchführung in Berlin und Magdeburg zeigt, dass ein Bedarf an den mobilen Bürgerbüros besteht. Im Fokus des Projektes stand hauptsächlich das Einwohnerwesen. Die Zielgruppe des MoBüD sind hauptsächlich Personen ab 50 Jahren, Bürger die über keine Internetzugangsmöglichkeit verfügen und Personen die eine persönliche Beratung verlangen. Derzeit wird überlegt, das Konzept und die MoBüD-Technik für weitere Fachverfahren auszubauen, wie zum Beispiel mobile Wirtschaftsberater und mobile Mitarbeiter des Tiefbauamts, die Schäden auf den öffentlichen Strassen erfassen und Reparaturen veranlassen.

Der bestehende Bedarf fordert, dass die mobilen Systeme möglichst schnell und flexibel an den verschiedenen Standorten für unterschiedliche Bedarfe einsetzbar sein muss ("mGovernment on Demand"). Diese Datenübertragungstechnik ist eine mobile Infrastruktur, die es ermöglicht, von jedem Ort aus, mittels drahtloser Verbindung, ein beliebiges Fachverfahren zu nutzen und auf beliebige Einwohnerdatenbanken zuzugreifen. Durch die Nutzung des "mGovernment on Demand" können hochqualitative Dienstleistungen angeboten werden. Die Leistungen erstrecken sich über folgende Bereiche:

- o gute Erreichbarkeit zwischen Client und Server an jedem Ort, durch die IuK-Technik
- o die innerhalb einer Organisation getrennten Verwaltungseinheiten können problemlos kommunizieren
- o übergreifende Nutzung der Datenbank
- o schnelle Reaktion zur Prozessoptimierung

Damit dieser gewünschte und erforderliche Status erreicht werden kann, müssen noch technische und organisatorische Probleme gelöst werden.

Trotz der drahtlosen Verbindungen (GPRS, UMTS, WLAN, zukünftig auch WiMAX) zwischen Endgeräten und Verwaltungszentren, müssen die Details der Datenkommunikation (hinsichtlich Verschlüsselung) mit lokalen Infrastrukturbetreibern festgelegt und Endgeräte entsprechend konfiguriert werden (VPN-Clients, Zertifikate u.ä.). Das verhindert einen spontanen und flexiblen Einsatz an Standorten, die von anderen Infrastrukturbetreibern versorgt werden.

Des Weiteren sind die Fachverfahren in den Kommunen unterschiedlich implementiert (unterschiedliche Datenbanksysteme, MESO in verschiedenen Varianten). Damit das Ziel erreicht werden kann, wird ein technisches System entwickelt, dass dem mGovernment-Endgerät ermöglicht, flexibel an verschiedenen Standorten eingesetzt zu werden. Trotz alledem sind die Voraussetzungen für die Nutzung eines Mobilen Bürgerdienstes optimal.

4.3 Nutzung eines gemeinsamen CallCenter

Die Vision besteht darin, die in der Landeshauptstadt Magdeburg betriebenen Call-Center für die Umlandgemeinden zu öffnen. Grundsätzlich ist es möglich, das über den Standort im Bürgerservice, Anfragen von Bürgern aus den umliegenden Gemeinden direkt beantwortet werden. Dabei erscheint immer die angefragte Gemeinde durch die verdeckte Rufumleitung in das CallCenter oder als gemeinsam betriebenes kommunales CallCenter mit einer fiktiven Firmung als Verwaltungsdienstleister, Verwaltungs-CallCenter der Region Magdeburg. Dabei können Call-Center nach verschiedenen Geschäftsmodellen betrieben werden.

Das CallCenter "akquiriert" Aufträge von den umgrenzenden Umlandgemeinden; hierfür sind bestimmte Dienstleistungs-Portfolien abzustimmen.

Denkbar sind Auskünfte zu Themenbereichen mit gemeinsamer rechtlicher und technischer Grundlage, wie:

- o Pass- und Meldewesen,
- o Kfz-Zulassungswesen,
- o Führerscheinwesen,
- o Fragen zur Sozialhilfe
- o grundsätzliche Auskünfte
- o Auskünfte zu den jeweiligen Verwaltungsgemeinden

Letzteres beinhaltet die Auskünfte über Adressen, Telefonnummern, zuständige Behörde, zuständige Mitarbeiter, Vermittlung von Terminen, E-Mail Kontakte und die Weiterleitung von Informationen.

Die Verwaltungsdienstleistungen können nach unterschiedlichen Geschäftsmodellen miteinander vereinbart werden, hierüber entscheidet der Kunde (Verwaltungsgemeinde, Landkreis, Stadt).

Das CallCenter der Landeshauptstadt Magdeburg bietet seine Dienstleistung entgeltlich an und der Kunde zahlt entsprechend der eingegangenen Calls. Die Folge ist eine finanzielle Entlastung in der Verwaltungsgemeinschaft und ein höherer Servicelevel, in der Regel verbunden mit Personalkostenreduzierung. Da dieses Geschäftsmodell vermutlich bei vielen potenziellen Kunden einen Anschein von einer Übernahme der Geschäftsvorfälle erwecken kann, ist zu befürchten, dass in den Fällen, neben einer rein pragmatisch kostenmäßigen Betrachtung, insbesondere auch auf die Wahrung der eigenen Kompetenz und Mitarbeiterstärke geachtet wird, ein anderes Modell zu favorisieren. Diese legt die Idee zu Grunde, dass die Beteiligten im Rahmen ihrer Möglichkeit das CallCenter gemeinsam betreiben. Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass der Auskunftsdatenbestand für alle Beteiligten einheitlich ist. Das eröffnet mehrere Varianten:

Variante A:

Das CallCenter wird von dem Bürgerservice aus gemanagt und geführt. Die Mitarbeiter der beteiligten Verwaltung werden entsprechend den dort üblichen Verfügbarkeiten virtuell dem CallCenter zugeschaltet.

Variante B:

Die Verwaltungsgemeinde übernimmt entsprechend ihrer Kompetenz die Pflege bestimmter Bestandteile des gemeinsamen Datenpools bzw. Fundus.

Variante C:

Ist eine Kombination der ersten beiden Varianten.

Eine Umsetzung zielt ab auf eine Erhöhung der Servicelevel für alle beteiligten Verwaltungen, eine kostenneutrale Ausdehnung der Geschäftsleitung sowie eine Stärkung der Region durch einheitliche Ansprechpartner und Qualität der Auskünfte.

Aufgabenträger/Verantwortung: Fachdienst 32.4 – Herr Ehlenberger

5 Fazit

Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit mit umliegenden Gebietskörperschaften sind durchaus im Interesse aller gegeben.

Alle Aktivitäten zu einer umfassenden interkommunalen Zusammenarbeit müssen das Ziel haben, die Profile der beteiligten Kommunen weiter zu schärfen und die Selbstständigkeit zu erhalten, um sich gemeinsam im Wettbewerb der Kommunen bzw. der Regionen behaupten zu können.

Die Hauptverwaltungsbeamten sind die Schlüsselpersonen für den Erfolg. Ihr persönliches Engagement für den Prozess ist einer der, wenn nicht sogar der wichtigste Erfolgsfaktor. Sie müssen bei diesem Prozess durch ihre Aktivitäten und Entscheidungen eine „Vorreiterrolle“ übernehmen. Gleichzeitig müssen sie Skeptiker in Verwaltung und politischen Gremien sowie der Bürgerschaft durch ein mehr oder weniger sanftes „Anschieben“ von der Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit dieser gemeinsamen Aktivitäten überzeugen.

Die Personalvertretungen müssen aktiv in den Prozess einbezogen werden. Insofern wird empfohlen, ihnen ein umfangreiches Mitgestaltungs- und Mitspracherecht, auch außerhalb der personalvertretungsrechtlichen Regelungen, einzuräumen.

Begriffskatalog

GPRS

- "General Packet Radio Service" (Allgemeiner packetorientierter Funkdienst)
- die Daten werden beim Sender in einzelne Pakete umgewandelt, als solche übertragen und beim Empfänger zusammengesetzt
- erst wenn wirklich Daten übertragen werden sollen, werden auch Daten gesendet und der Funkraum zu diesem Zeitpunkt benutzt

Kreisfreie Stadt

- kommunale Gebietskörperschaft, die nach dem kommunalrecht Deutschlands ihre Aufgaben in eigener Zuständigkeit erledigt
- in der Regel handelt es sich dabei um Großstädte ab 100.000 Einwohnern oder größere Mittelstädte

OSCI-X-Meld

- "Online Service Computer Interface"
- Protokollstandard für die deutsche Kommunalwirtschaft steht für eine Menge von Protokollen, deren gemeinsames Merkmal die besondere Eignung für das E-Government ist:
 - o das sichere und vertrauliche Übertragen digital signierter Dokumente über das Internet
 - o die Standardisierung von Inhaltsdaten damit strukturierte Dokumente medienbruchfrei und effizient verarbeitet werden können z.B. das Datenaustauschformat OSCI-X-Meld für Geschäftsvorfälle des Meldewesens

UMTS

- "Universal Mobile Telecommunication System"
- Mobilfunkstandard

VPN

- "Virtual Private Network"
- Computernetz, das zum Transport privater Daten ein öffentliches Netz (z.B. Internet) nutzt
- Daten können in einem internen LAN ausgetauscht werden
- Verbindungen der Netze über einen (gesicherten) Tunnel zwischen VPN-Server und VPN-Client

genutzt, um Mitarbeitern außerhalb der Organisation Zugriff auf das interne Netz zu geben

WiMAX

- "Worldwide Interoperability for Microwave Access"
- Standard für regionale Festnetze
- verbesserter Standard und höhere Reichweite als WLAN (bis zu 20 km)

WLAN

- "Wireless Local Area Network"
- drahtloses lokales Festnetz mit einer hohen Reichweite (100 m) und Sendeleistung

