

Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie

Chance zur umfassenden Modernisierung der öffentlichen Verwaltung

Wer hätte gedacht, dass in Rom nur einheimische Reiseführer einen Touristenbus durch die Stadt begleiten dürfen oder dass eine deutsche Aufzugsfirma, die im benachbarten Frankreich einen Lift warten will, ihre Techniker eine Woche vorher bei den Behörden anmelden muss. Einem Malermeister aus Aachen, der gleich hinter der Grenze das Treppenhaus einer belgischen Firma streichen sollte, erklärte die belgische Gewerbeaufsicht, er müsse seine Farbeimer in einem Auto mit belgischem Kennzeichen transportieren. Handwerker, Software-Experten, Reisebüros, Journalisten,... – sie alle stießen bislang, wenn sie grenzüberschreitend Geld verdienen wollten, immer wieder auf Fallstricke, die nicht selten erst der Europäische Gerichtshof in Luxemburg zu lösen hatte.¹

Anders als beim Warenhandel gibt es beim grenzübergreifenden Dienstleistungsverkehr innerhalb der EU immer noch große nationale Hindernisse.

Arbeitsplatz Europa

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) soll es Firmen erleichtern, auch außerhalb ihrer heimischen Märkte tätig zu werden. Ziel ist es, die rechtlichen, vor allem aber die bürokratischen Hürden abzubauen, um den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen zu vereinfachen bzw. zu fördern.

In der Folge entstehen ein einheitlicher Binnenmarkt, eine Vertiefung der europäischen Verwaltungszusammenarbeit

¹ vgl. Klaus Boffo, Kompromiss zur EU-Dienstleistungsrichtlinie – Hoffnungsträger, Angstgegner oder Papiertiger?, www.tagesschau.de, 14.02.2006



und damit eine verbesserte Unterstützung für Dienstleistungserbringer und -Empfänger. Dazu werden Qualitätsstandards und Verhaltenskodizes geschaffen.

Dann kann jeder Dienstleister vom Freiberufler bis zum Gewerbetreibenden, der in seinem Heimatland ordnungsgemäß ein Gewerbe ausübt, seine Leistungen im EU-Ausland anbieten, ohne dort gleich eine Niederlassung zu gründen.

Keine Anwendung findet die Richtlinie bei Dienstleistungen, die im Interesse der Allgemeinheit erbracht werden. Dazu gehören z. B. das öffentliche Gesundheitswesen, die Bereiche Post, Elektrizität, Gas- und Wasserversorgung oder Verkehrsdienstleistungen.

Im Ergebnis wird die EU-DLR zum wichtigen Reformvorhaben innerhalb der Lissabon-Strategie der Europäischen Union – die vorsieht, Europa bis zum Jahr 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensgestützten Wirtschaftsraum der Welt zu entwickeln. Dennoch ist die EU-DLR im Dezember 2006 erst nach langwierigen, teils heftigen Diskussionen in Kraft getreten.

Alle Mitgliedstaaten haben nun bis zum 28. Dezember 2009 Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. Angesprochen sind nicht nur Bund und Länder, sondern auch Kommunen und die Berufskammern. Sie alle werden in den nächsten Monaten eine Vielzahl komplexer Prüf-, Anpassungs-, Berichts- und Organisationsaufträge zu realisieren haben. Und das innerhalb eines äußerst knappen Zeitfensters, in Anbetracht dessen, dass die Richtlinie keine klaren Vorgaben über die genaue rechtliche, organisatorische und technische Aus-

gestaltung gibt. (siehe auch Bsp. Schaukasten) Hier wird es problematisch, denn es müssen nun auf Landesebene eine Vielzahl an Details geklärt und die entsprechenden Entscheidungen getroffen werden. Und das braucht Zeit.

Zusammenfassend kann man die Auflagen der EU-DLR in vier Kernbereiche unterteilen, die im Folgenden kurz vorgestellt und erläutert werden:

- Vereinfachung von Verwaltungsverfahren / Normenprüfung,
- Einheitliche Ansprechpartner,
- Elektronische Abwicklung / IT-Umsetzung,
- Grenzüberschreitende Zusammenarbeit.

Vereinfachungen von Verfahren Art. 5, Abs. 1:

„Die Mitgliedstaaten prüfen die für die Aufnahme und die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit geltenden Verfahren und Formalitäten. Sind die nach diesem Absatz geprüften Verfahren und Formalitäten nicht einfach genug, so werden sie von den Mitgliedstaaten vereinfacht...“

Vereinfachung von Verwaltungsverfahren / Normenprüfung

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie fordert von den Mitgliedstaaten die Prüfung und wenn nötig die Anpassung aller für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit geltenden Verfahren und Formalitäten.

Die einzelnen Anforderungen sind nicht nur generell daraufhin zu prüfen, ob sie „einfach genug“ sind (Art. 5, Abs. 1), sondern auch, ob sie in Widerspruch zu

speziellen Vorgaben der Richtlinie stehen. Derartige Spezialvorgaben betreffen insbesondere:

- Verfahrensrechtliche Vorkehrungen und Regelungen zu Genehmigungsverfahren,
- Inhaltliche Anforderungen an die Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit,
- Anforderungen an Dienstleistungsempfänger,
- Informationspflichten der Dienstleister, einschließlich „allgemeiner Maßnahmen“ zur Sicherung eines entsprechenden Beschwerdemanagements,
- Regelungen zu Berufshaftpflichtversicherungen und zur kommerziellen Kommunikation,
- Sicherheiten für die Vollstreckung gerichtlicher Entscheidungen,

- Strafrechtliche Normen, die gezielt Dienstleistungen betreffen bzw. regeln.

Bestimmungen, die nach inhaltlicher Prüfung beibehalten werden sollen, sind der Kommission spätestens drei Jahre nach Inkrafttreten der Richtlinie mit näherer Begründung zu melden.

Diese Berichte werden anschließend unter Beteiligung aller Mitgliedstaaten sowie der betroffenen Interessengruppen beurteilt.

Zudem müssen die Mitgliedstaaten ebenfalls drei Jahre nach Inkrafttreten der Richtlinie der Kommission eine Liste aller ihrer Regelungen übermitteln, die auch künftig noch auf im Ausland niedergelassene Dienstleister Anwendung finden sollen.

Für jede dieser Vorschriften muss im

Einzelnen bewiesen werden, dass sie mit den Vorgaben der Richtlinie übereinstimmt. Mit späteren Änderungen sowie neuen Anforderungen wird in gleicher Weise verfahren.

Der Einheitliche Ansprechpartner

Wenn sich in Zukunft ein Dienstleister in Deutschland niederlassen möchte, so hat er Anspruch auf die Beratung und Betreuung durch eine einzige Stelle in der Verwaltung. Dieser so genannte „Einheitliche Ansprechpartner“ (EA) kümmert sich um die Abwicklung aller Formalitäten, die nach der Vereinfachung noch nötig sind.

So bleiben dem Dienstleister die vielen, mitunter zeitaufwändigen Behördengänge erspart. Dazu hält der EA auch allgemeine Informationen bereit, z. B. die in den Mitgliedstaaten geltenden Anforderungen, die bei Streitfällen zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe oder Angaben zu Verbänden und Organisationen, die beraten und unterstützen können.

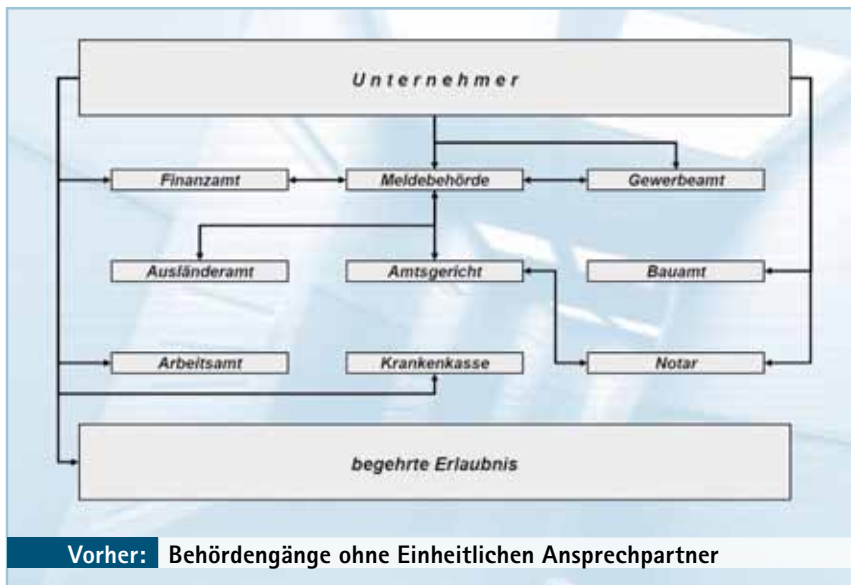
Die EU-DLR gibt vor, dass binnen drei Jahren ein flächendeckendes Netzwerk von Einheitlichen Ansprechpartnern aufzubauen ist. Die organisatorische Umsetzung wird den Ländern freigestellt, d. h. die Zahl der EA wird von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat und sogar von Bundesland zu Bundesland verschieden sein.

Die zentralen Stellen können nicht nur bei Verwaltungsbehörden angesiedelt werden, sondern auch bei Berufs-, Handels- und Handwerkskammern, Standesorganisationen oder privaten Einrichtungen, denen diese Aufgabe übertragen wird.

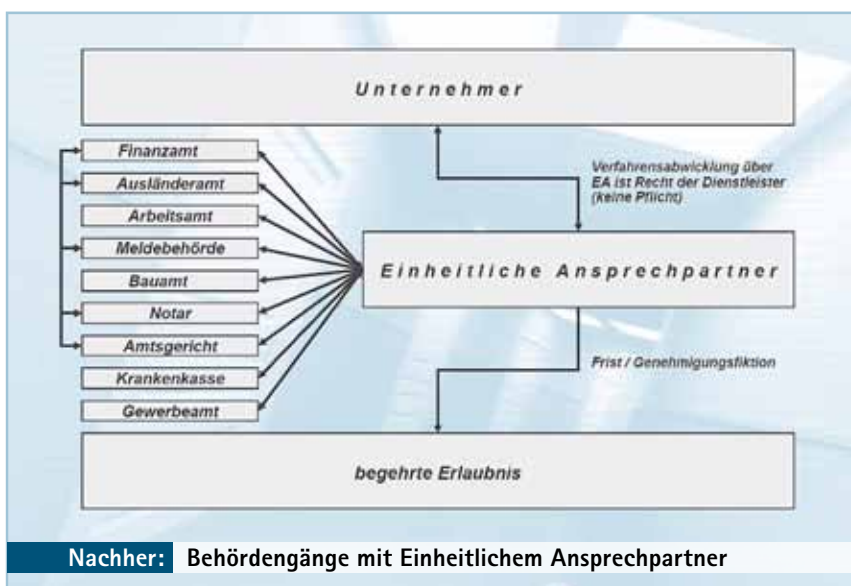
Der Dienstleistungserbringer ist nicht dazu verpflichtet, mit dem Einheitlichen Ansprechpartner zusammen zu arbeiten. Wenn er möchte, kann er auch weiterhin die jeweils zuständigen Behörden im Einzelnen kontaktieren.

Obwohl die Schaffung der Einheitlichen Ansprechpartner nicht die Verteilung von Zuständigkeiten und Befugnissen zwischen den Behörden innerhalb des Verwaltungssystems berührt, setzt sie eine intensive Vernetzung und Zusammenarbeit aller betroffenen Stellen im In- und Ausland voraus.

Dazu müssen komplexe Fragen geklärt werden, die sich vor allem aus der Vielzahl an Gestaltungsmöglichkeiten ergeben, um letztendlich die jeweils pas-



Vorher: Behördengänge ohne Einheitlichen Ansprechpartner



Nachher: Behördengänge mit Einheitlichem Ansprechpartner



sende Lösung zu finden. So wird z. B. im Moment darüber debattiert, welche Ausrichtung der EA bekommen soll: Wird er ein Koordinator bzw. Vermittler, der allein die reine Abwicklung der Formalitäten und die entsprechende Kommunikation zwischen dem Dienstleistungserbringer und den Behörden übernimmt?

Oder wird er ein Verfahrensmanager mit weiterreichenden Befugnissen, wie der Prüfung von Sachverhalten, das Setzen von Terminen, der Gebührenerhebung bzw. der elektronischen Bezahlung? Dann wäre der Einheitliche Ansprechpartner auch haftbar für Fristen, die in der EU-DLR durch die „Zustell- und Genehmigungsfiktion“ geregelt werden. Im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Behörden und dem EA legt die „Zustellfiktion“ fest, ab wann ein Dienstleister davon ausgehen kann, dass seine Unterlagen angekommen sind. Dann beginnt die tatsächliche Bearbeitungsfrist zu laufen. Das ist wichtig, denn die „Genehmigungsfiktion“ gibt in einem zweiten Schritt vor, dass ein Antrag als genehmigt gilt, sollte er nicht zum genannten Termin angenommen bzw. abgelehnt worden sein. Eine Verlängerung durch die Behörde ist möglich, bedarf aber einer formalen Begründung.

In der Folge entsteht ein zeitlicher Druck, Verfahren so abzuwickeln, dass Fälligkeiten nicht überschritten werden. Somit sind sämtliche Fachverfahren auf ihren zeitlichen Ablauf zu überprüfen und es muss sichergestellt werden, dass diese Fristen eingehalten werden können. Derzeit rechnet man damit, dass für die Bearbeitung von Anträgen eine Genehmigungsfiktion von ca. vier Wochen festgelegt wird.

Eine weitere bis heute noch nicht geklärte wichtige Voraussetzung ist die Frage der Verortung, d. h. welche Institutionen die Rolle des Einheitlichen Ansprechpartners wahrnehmen sollen. In Frage dafür kommen beispielsweise die Kommunen (Kommunalmodell)

oder auch die Berufs-, Handels- bzw. Handwerkskammern (Kammermodell).

Elektronische Abwicklung/ IT-Umsetzung

Die Informations- und Kommunikationstechnologien werden als entscheidend für die Modernisierung der Behörden angesehen. Die Verpflichtung zur elektronischen Bereitstellung und Verarbeitung von Informationen wird auch in der EU-DLR als wesentliches Instrument zur Verwaltungsvereinfachung gefordert. Verfahren und Formalitäten sollen problemlos und grenzüberschreitend auf elektronischem Wege erledigt werden können.

Die konkrete Umsetzung dieser Bestimmungen, insbesondere im Zusammenhang mit der Einrichtung der Einheitlichen Ansprechpartner, wirft jetzt die fundamentale Frage der Reorganisation und Optimierung von Prozessen auf. Als Konsequenz ist abzusehen, dass ohne eine entwickelte E-Government-Infrastruktur weder die IT-technischen Anforderungen der EU-DLR zu bedienen, noch eine Verwaltungsmodernisierung durchzuführen sind.

Durch die notwendige, technische Umsetzung der Richtlinie bis Ende 2009 erfahren viele aktuelle Themen im E-Government wie die qualifizierte digitale Signatur eine Beschleunigung. Bewährte Strategien wie one-stop-Government, Prozessorientierung oder Lebenslagenprinzip bekommen im Kontext der Föderalismusreform und der notwendigen verwaltungsinternen Schnittstellen zwischen Bund, Ländern und Kommunen eine neue Bedeutung. Hintergrund für den Vorstoß in Richtung integriertes, grenzüberschreitendes E-Government sind nicht zuletzt wirtschaftliche Erwägungen. Im internationalen Handel machen Dienstleistungen etwa 20 Prozent des Gesamtvolumens aus. Studien zufolge könnte sich dieser Anteil durch die EU-DLR um mehr als 30 Prozent erhöhen. Man ist also der Auffassung, dass in diesem Bereich ein echter Binnenmarkt Wachstumsmotor für Europa sein wird.²

² Vgl. Christine Leitner, EU-Dienstleistungsrichtlinie: Europa auf dem Weg zum grenzüberschreitenden E-Government?, eGov Präsenz 1/07



Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

Fehlende Sprach- und Kulturkenntnisse sind nur zwei der Gründe, warum es in der EU so kompliziert ist, seine Waren oder Dienste im Ausland anzubieten. Jetzt werden die Mitgliedstaaten zur gegenseitigen Amtshilfe und zu Maßnahmen verpflichtet, die für eine Zusammenarbeit bei der Kontrolle der Dienstleistungserbringer und ihrer Leistungen erforderlich sind.

Um den Binnenmarkt effizienter zu organisieren, richtet die Europäische Kommission daher eine elektronische Plattform für den Austausch von Informationen zwischen den Mitgliedstaaten ein.

Das „Internal Market Information System“ (kurz: IMI) soll den nationalen Behörden den Vollzug vor allem der Vorschriften erleichtern, die sich aus der Richtlinie zur Anerkennung von Berufsqualifikationen und der EU-Dienstleistungsrichtlinie ergeben. Denn woher sollen ein Einheitlicher Ansprechpartner bzw. eine Behörde in Deutschland wissen, ob die Dokumente, die sie z. B. von einem portugiesischen Dienstleister erhalten haben, rechtsgültig sind oder welche Informationen das Material über berufliche Qualifikationen des Dienstleisters enthalten?

Über das System IMI können sie sich jetzt mit ihren portugiesischen Kollegen austauschen. Dienstleistungsrelevante Register werden europaweit geöffnet; nationale Kontaktstellen für Beschwerdefälle müssen von den Mitgliedstaaten benannt werden. In diesem Zusammenhang wird auch ein europaweites Warnsystem errichtet, das Informationen über die Zuverlässigkeit von Dienstleistungserbringern – wie Disziplinarmaßnahmen, strafrechtliche Sanktionen, Insolvenz oder Konkurs – sammelt.

Der Stand in Deutschland

Die Realisierung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie zum Jahresende 2009 stellt derzeit sowohl Politik und Verwaltung, als auch Wissenschaft und Wirtschaft vor eine große Herausforderung.

Die Erfüllung der Vorgaben wirft eine Vielzahl komplexer Fragen auf, die unter Einbeziehung der beteiligten Akteure geklärt werden müssen. Die Federführung auf Bundesebene übernimmt hierbei das Bundeswirtschaftsministerium. Derzeit arbeiten zahlreiche Arbeitsgruppen an der Gesamt-Umsetzung der EU-DLR, darunter Bund-Länder-Arbeitsgruppen, die E-Government-Staatssekretärsrunde CIO, mehrere Arbeitskreise der Innenministerkonferenz sowie die Verfahrensreferenten des Bundes und der Länder. Sie alle müssen binnen kürzester Zeit die traditionelle, deutsche Zuständigkeitsordnung im föderalen System mit der auswirkungs- und zielbezogenen Betrachtungsweise auf EU-Ebene in Einklang bringen.

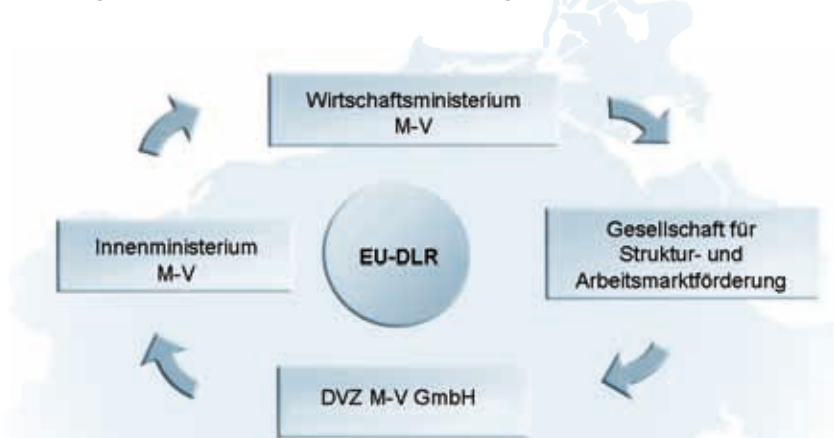
Ein Kernproblem, dessen Lösung angesichts der noch bis Ende 2009 verbleibenden Frist zahlreiche ebenso grundsätzliche wie rasche Entscheidungen erfordert. Kein Wunder also, dass die Beteiligten derzeit unter Hochdruck auf verschiedenen Ebenen gleichzeitig arbeiten: Von der Erstellung des Anforderungsprofils und Pflichtenheftes der künftigen Einheitlichen Ansprechpartner über die Erarbeitung eines Normenprüfrasters erstreckt sich der Aufgabenkatalog unter anderem bis hin zur Etablierung einer elektronischen Online-Verfahrensabwicklung sowie zum Aufbau von IMI. Doch auch Qualitätsstandards und Verhaltenskodizes für Dienstleister werden neu definiert.

Die mit der IT-Umsetzung (insbesondere mit den elektronischen Verwaltungsverfahren) verbundenen Fragen werden im Rahmen eines so genannten „prioritären Deutschland-Online-Projekts“ unter Federführung der Bundesländer Schleswig-Holstein und Baden-Württemberg aufbereitet. Im September 2008 wird eine Blaupause veröffentlicht, die sowohl technische Lösungsvorschläge zur IT-Umsetzung durch Länder, Kommunen und Kammern beinhaltet, als auch produkt- und herstellerunabhängige Konzeptionen. Jedoch ist heute schon klar, dass man am

Stichtag 28.12.2009 trotz der derzeitigen Anstrengungen in Deutschland nur eine richtlinienkonforme Lösung anbieten kann, die die Mindestanforderungen erfüllt. Diese wird dann bis zum Jahre 2012 stufenweise ausgebaut. Schwerpunkte sind dabei zunächst die Einführung des Einheitlichen Ansprechpartners, die Normenprüfung und der Aufbau des europäischen Amtshilfesystems IMI.

Die Umsetzung in M-V

In Mecklenburg-Vorpommern wird bereits seit dem letzten Jahr unter Leitung des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus an der Umsetzung der EU-DLR gearbeitet.



Verantwortliche im Land M-V

Dabei unterstützt die Gesellschaft für Struktur- und Arbeitsmarktförderung (GSA) das Ministerium bei der Koordinierung dreier gebildeter Arbeitsgruppen:

- AG Einheitlicher Ansprechpartner (Verortung EA)
- AG Normen-Screening (Normen- und Verfahrensprüfung)
- AG IT-Umsetzung (Ermöglichung der elektronischer Abwicklung)

Daneben ist das Innenministerium für die IT-Umsetzung der EU-DLR verantwortlich. Die DVZ M-V GmbH hat für das Vorhaben ein Grobkonzept erstellt, in dem sie eine zentrale Lösung auf Basis der bestehenden E-Government-Infrastruktur empfiehlt. Auch hier wird eine Realisierung in mehreren Schritten vorgeschlagen.

Zunächst werden in einer ersten Umsetzungsstufe die Mindestanforderungen der EU-DLR erfüllt. Diese beschränken sich im Wesentlichen auf die Online-Informationsbereitstellung und die elektronische Verfahrensabwicklung. In der zweiten Umsetzungsstufe ab 2010

erfolgt ein Ausbau der automatisierten Interaktion zwischen den Einheitlichen Ansprechpartnern und den Zuständigen Stellen. Letztere sind für die Abarbeitung von Verfahren verantwortlich, z. B. für die Erteilung von Genehmigungen oder Bescheiden.

Dabei kann die Zuständige Stelle eine Behörde, Kammer oder Institution in der Landes- oder Kommunalverwaltung sein. Elektronische Arbeitsabläufe werden prozessorientiert realisiert.

Eine dritte Umsetzungsstufe ab 2011 hat durchgängige, medienbruchfreie Prozessabläufe zwischen dem Einheitlichen Ansprechpartner und allen Stellen zum Ziel. Der Aufruf von Fachverfahren erfolgt dann automatisiert über die

Anbindung von Fachprozessen. Die Landesverwaltung von Mecklenburg-Vorpommern hat gemäß ihres Masterplans zur E-Government-Strategie in den letzten Jahren eine komplexe E-Government-Infrastruktur aufgebaut und ihren Ressorts sowie der Kommunalverwaltung bereitgestellt. Sie umfasst das landesweite Verwaltungsnetz CN LAVINE, das Dienstleistungsportal sowie Basiskomponenten wie das Content-Management-System, das Formular-Management-System oder den Zentralen Verzeichnisdienst. Die Infrastruktur wird stetig weiterentwickelt, um den aktuellen Anforderungen – wie steigende Prozess- und Dienstleistungsorientierung, Interoperabilität oder Wiederverwendung – im Rahmen von Serviceorientierten Architekturen zu genügen. Viele benötigte Funktionen zur Erfüllung der Richtlinie stehen bereits zur Verfügung, so dass bei der Nutzung der Komponenten Synergieeffekte zu vorhandenen und zukünftigen

E-Government-Anwendungen entstehen. Im Moment steht aber die Verabschiedung der noch offenen organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen im Mittelpunkt der Aktivitäten. Bis Juli wird durch die entsprechende Arbeitsgruppe eine Empfehlung für die Verortung des Einheitlichen Ansprechpartners vorliegen. Sie dient als Grundlage für den erforderlichen Kabinettsbeschluss. Parallel dazu müssen die Mindestanforderungen an den Einheitlichen Ansprechpartner und auch konkrete Prozessabläufe zwischen ihm, den Dienstleistern und den Zuständigen Stellen erarbeitet und festgelegt werden.

Fazit

Bedeutet die Europäische Dienstleistungsrichtlinie nun das Ende der deutschen Verwaltung, wie oft provokativ gefragt wird? Ganz sicher nicht. Vielen scheint die EU-DLR in einem föderalen Land wie Deutschland inkompatibel zur Verwaltungsstruktur. Die Umsetzung durch 16 Bundesländer mit teils unterschiedlichen Verwaltungsverfahren ist

kompliziert. Ein weiteres gravierendes Problem liegt darin, dass die IT-Systeme und Infrastrukturen vieler Verwaltungseinheiten oft separiert entstanden und daher in aller Regel nicht vernetzt sind. Auch hier ist dringend Handlungsbedarf gefordert. Es gilt, Behördenprozesse zu hinterfragen und mit Hilfe von E-Government zielgerichtet zu unterstützen. Nicht zu unterschätzen sind der rechtliche und der politische Handlungsbedarf, die eine Umsetzung der EU-DLR erst ermöglichen. Dabei weist die Ausgangslage in Deutschland durchaus Parallelen zur gesamteuropäischen auf. Schließlich soll das europäische Gemeinschaftswerk aber mehr bringen, als den viel zitierten und diskutierten Einheitlichen Ansprechpartner.³ Der europarechtliche Umsetzungsdruck durch die EU-DLR sollte als Chance für eine umfassende Modernisierung der Verwaltung verstanden werden. Hierbei kommt dem

³ Vgl. Prof. Dr. Utz Schliesky, Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung, Kiel 2008

Durchbruch von E-Government eine besondere Bedeutung zu.



Autorin:
Bettina Schiefelbein
Marketing



Uwe Gärtitz
IT-Architektur



Arne Hennes
Projektleiter

MÄDCHENZUKUNFTSTAG 2008



Schwerin/Berlin.

Bundeskanzlerin Angela Merkel gab am Nachmittag des 23. April 2008 in Berlin das Startsignal für den diesjährigen Girls Day. Für diesen Anlass hatte die Kanzlerin etwa zwei Dutzend Schülerinnen aus Berliner Haupt- und Realschulen sowie einem Gymnasium in das Kanzleramt eingeladen. Zudem waren acht bundesweit agierende Unternehmen präsent. Neben der Siemens AG, BMW und IBM war auch die DVZ Datenverarbeitungszentrum

Mecklenburg-Vorpommern GmbH (DVZ) Teil eines Unternehmensparcours, den die Mädchen in Teams zu drei Personen absolvieren mussten. Zeitgleich waren 23 Mädchen des Pädagogiums Schwerin, der Regionalschule Cambs und des Gymnasiums Hagenow einsatzbereit in der Integrierten Leitstelle Westmecklenburg, die ihren Standort in der Graf-York-Straße in Schwerin hat. Begrüßt wurden die Teilnehmerinnen vom damaligen Oberbürgermeister Norbert Claussen.

Am DVZ-Stand im Bundeskanzleramt wurde die Rettungsaktion eines Schulkindes in Schwerin simuliert, das sich bei einem Sportunfall verletzt hat. Nach dem eingegangenen Notruf hatten die Mädchen 20 Minuten Zeit, die Leitstelle in Schwerin zu informieren und die erforderlichen Daten an das Rettungsfahrzeug zu senden. Die Rettungsteams rückten mit einem Fahrzeug aus, versorgten die Verletzte am Unfallort mit steriler Wundauflage und Druckverband.