

10. Mai 2013

Ansprechpartner
Florian Tholey

Telefon
0621 12987-43

Email
florian.tholey@m-r-n.com

Eine Nummer für alle(s): Ein Jahr einheitliche Behördennummer 115 in der Region Rhein-Neckar

- **20.000 Anrufe im ersten Jahr**
- **Auszeichnung für größte Flächenabdeckung**
- **Bekanntheit des Bürgerservices soll steigen**

Ein Jahr nach ihrer Einführung erfreut sich die einheitliche Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar zunehmender Beliebtheit: Bislang gingen im Service-Center Ludwigshafen über 20.000 Anrufe aus allen Teilen der Region ein. 90 Prozent der Telefonate wurden innerhalb von 30 Sekunden persönlich angenommen. Ebenfalls 90 Prozent der Anliegen konnten bereits während des Gesprächs abschließend beantwortet werden – unabhängig davon, ob der Anrufer aus dem badischen, hessischen oder pfälzischen Teil der Region kommt. Am häufigsten fragten die Bürger, welche Dokumente man für die Zulassung oder Ummeldung eines Autos braucht, wie man einen neuen Personalausweis bekommt oder was es bei der Beantragung von Elterngeld zu beachten gibt. Aber auch bei ungewöhnliche Anfragen wie „Ich habe eine Marderfamilie auf dem Dachboden“ oder „Das Müllauto hat meine Bio-Tonne geschluckt“ konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers kompetent und schnell weiterhelfen.

„Ein Anruf bei der 115 macht den Behördengang in vielen Fällen überflüssig“, sagt Dr. Eva Lohse, Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen am Rhein und Vorstandsmitglied des Vereins Zukunft Metropolregion Rhein-Neckar. „Darüber hinaus fördert die 115 die Zusammenarbeit der Kommunen in der Region und trägt zur Entlastungen der Verwaltungen vor Ort bei.“

Anerkennung von regionalen Ansatz

Aktuell ist die 115 für rund 1,7 der 2,4 Millionen Einwohner der Region erreichbar. Während die Service-Center Heidelberg und Mannheim als kommunale Stellen Teil des 115-Verbunds sind, beantwortet das regionale Service-Center Ludwigshafen montags bis freitags





von 8 bis 18 Uhr Anrufe aus den Städten Frankenthal, Ludwigshafen und Speyer sowie den Kreisen Bergstraße, Rhein-Neckar und Rhein-Pfalz. Für diese vorbildliche Flächendeckung und den länderübergreifenden Ansatz erhielt die Metropolregion Rhein-Neckar Anfang April bei der nationalen 115-Teilnehmerkonferenz in Ludwigshafen eine Auszeichnung des Bundesinnenministeriums. „Mit der Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar wurde ein Meilenstein für diesen Bürgerservice erreicht. Diese Bedeutung wird auch bundesweit erkannt“, so Heike Raab, IT-Beauftragte der Landesregierung und Staatssekretärin im Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur Rheinland-Pfalz.

Bekanntheit und Service-Angebot weiter verbessern

Nach der erfolgreichen Startphase möchten die Partner in den kommenden Monaten noch stärker für die einheitliche Behördennummer werben. „Die 115 punktet bei den Anrufern mit guter Erreichbarkeit und einer hohen Qualität der Auskünfte“, so Dr. Christine Brockmann, Leiterin des Bereichs „E-Government/ Verwaltungsvereinfachung“ bei der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH. „Nun gilt es, diesen tollen Service bei den Bürgern der Region bekannter zu machen“. Neben Werbeaktionen in den beteiligten Städten und Gemeinden sollen hierzu auch neue Angebote beitragen. Von einem besonderen Service können zum Beispiel bereits jetzt Anrufer aus dem Kreis Bergstraße Gebrauch machen: Unter der 115 erhalten sie nicht nur Auskünfte zur Kfz-Zulassung, sondern können auch direkt einen Termin in der Zulassungsstelle ausmachen.

Zur einheitlichen Behördennummer 115

Die Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 ist Teilprojekt eines groß angelegten Modellvorhabens zur Verwaltungsvereinfachung in der Metropolregion Rhein-Neckar. Dabei soll gemeinsam mit dem Bund und den Ländern Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz aufgezeigt werden, wie Vernetzung und der sinnvolle Einsatz von Informationstechnologie dazu beitragen können, Verwaltungsvorgänge kundenfreundlicher, einfacher, schneller und kostengünstiger zu gestalten. Das Teilprojekt 115 steht unter der Patenschaft des Landes Rheinland-Pfalz und wird von diesem gefördert. Bundesweit können 26 Mio. Bürger in 300 Städten die einheitliche Behördennummer bereits nutzen.



**Metropolregion
Rhein-Neckar**

Die GmbH

Seite 3

Bildmaterial

Das Bildmaterial steht unter www.m-r-n.com/presse bereit.



**Gibt kompetent Antwort auf alle Fragen an die Verwaltung:
Andrea Rheinnecker, Mitarbeiterin des regionalen 115-
Service-Centers in Ludwigshafen**

Bild: Stadt Ludwigshafen am Rhein



**Anerkennung für vorbildliche Flächendeckung: Dr. Christine
Brockmann und Markus Arnold (beide Metropolregion Rhein-
Neckar GmbH) mit der Auszeichnung des Bundesinnen-
ministeriums.**

Bild: Metropolregion Rhein-Neckar GmbH / Tobias Schwerdt



**Mit verschiedenen Maßnahmen wird die einheitliche Behör-
dennummer bekannt gemacht, hier mit einem Infostand beim
Mannheimer Maimarkt 2013.**

Bilder: Metropolregion Rhein-Neckar GmbH

