

11. Mai 2012

Ansprechpartner
Florian Tholey

Telefon
0621 12987-43

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

Bei Anruf Auskunft: Einheitliche Behördennummer 115 startet in der Metropolregion Rhein-Neckar

- **Verwaltungsfragen werden unter zentraler Rufnummer beantwortet**
- **Staatssekretärinnen loben länderübergreifende Zusammenarbeit**
- **115 bereits für 1,7 Mio. Metropolitaner verfügbar**

„Herzlich willkommen bei der 115. Sie haben das Service-Center der Metropolregion Rhein-Neckar erreicht“ – mit diesen Worten werden ab sofort die Einwohner der Städte Frankenthal, Ludwigshafen am Rhein und Speyer sowie der Kreise Bergstraße, Rhein-Neckar und Rhein-Pfalz begrüßt, wenn sie die einheitliche Behördennummer 115 anrufen. Dort erhalten sie schnell und unkompliziert Antworten auf die wichtigsten Verwaltungsfragen, wie etwa „Wo bekomme ich meinen Reisepass?“, „Wie melde ich mich an oder mein Auto um?“ oder „Welche Dokumente brauchen wir zum Heiraten?“.

Verwaltungsspitzen aus der ganzen Region gaben heute in Ludwigshafen am Rhein gemeinsam mit den beiden Staatssekretärinnen Cornelia Rogall-Grothe (Bundesinnenministerium) und Heike Raab (Innenministerium Rheinland-Pfalz) sowie Ministerialdirektor Dr. Herbert Zinell (Innenministerium Baden-Württemberg) den Startschuss für das badisch-hessisch-pfälzische Kooperationsprojekt zum Bürokratieabbau. „Die Freischaltung der Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar zeigt, wie gut eine flächendeckende Einführung auch über Ländergrenzen hinweg funktionieren kann. Das ist ein wichtiger Impuls für den bundesweiten Ausbau“, lobte Rogall-Grothe die vorbildliche Zusammenarbeit.

Ermöglicht wurde dieses Projekt durch die Übernahme der CIO-Patenschaft und einer Förderung durch das Land Rheinland-Pfalz. „Insbesondere ist es unser Anliegen, den am Verbund beteiligten Verwaltungen, gegenüber Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen, länderübergreifend eine hochprofessionelle und dennoch kosten-





günstige Auskunftsmöglichkeit über Verwaltungsdienstleistungen zu bieten“, hob die Innenstaatssekretärin Raab hervor.

„115 – Wir lieben Fragen“

Mit Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 wird der Zugang der Menschen zur Verwaltung im Dreiländereck Baden-Hessen-Pfalz deutlich vereinfacht, denn die aufwendige Recherche nach den zuständigen Behörden entfällt. Unter der leicht zu merkenden, aus Festnetz und Mobilfunk gleichermaßen erreichbaren und vorwahlfreien Telefonnummer 115 geben speziell geschulte Mitarbeiter Auskunft zu den am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen der beteiligten Kommunen und Landkreise sowie der Landes- und Bundesverwaltungen. Die einheitliche Behördennummer 115 ist dabei der erste Bürgerservice, der mit einem Service-Versprechen verbunden ist: Die Nummer ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar. 75% der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch das Service-Center angenommen. 65% der Anfragen werden beim ersten Anruf abschließend beantwortet. Falls zu einem Anliegen nicht auf Anhieb Auskunft gegeben werden kann, erhält der Anrufer binnen 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – wahlweise per E-Mail, Fax oder Telefon.

Regionales Service-Center sitzt in Ludwigshafen am Rhein

Möglich wird dieser neue, länderübergreifende Bürgerservice durch eine zentrale Wissensdatenbank, in der alle beteiligten Partner Informationen zu den einzelnen Verwaltungsverfahren ablegen. Mitarbeiter des regionalen Service-Centers mit Sitz in Ludwigshafen am Rhein können auf diese Informationen zugreifen und Anfragen kompetent beantworten – unabhängig davon, ob der Anrufer aus dem badischen, hessischen oder rheinland-pfälzischen Teil der Metropolregion Rhein-Neckar kommt. „Beim Aufbau des Service-Centers in Ludwigshafen haben wir bewusst auf eine technische Infrastruktur gesetzt, die auch anderen Gemeinden, Städten und Landkreisen offen steht. Durch die gemeinsame Lösung lassen sich die Kosten für den Einzelnen senken, und auch die Servicequalität ist sichergestellt. Mit dem heutigen Start des regionalen 115-Verbunds wächst die Region weiter zusammen“, so Dr. Eva Lohse, Oberbürgermeis-

tern der Stadt Ludwigshafen am Rhein und Vorsitzende des Verbands Region Rhein-Neckar.

1,7 Millionen Metropolitaner können 115 bereits nutzen

Begeistert vom regionalen Schulterschluss zeigt sich auch Dr. Werner Brandt, Vorstandsmitglied der Walldorfer SAP AG und zugleich Thementreiber „Verwaltungsvereinfachung/ E-Government“ im Vorstand des Vereins Zukunft Metropolregion Rhein-Neckar: „Ein Bürger der Stadt Walldorf, der in Bensheim arbeitet und von dort aus die einheitliche Behördennummer 115 anruft, bekommt von einer Mitarbeiterin im regionalen Service-Center in Ludwigshafen die passende Auskunft etwa zur Beantragung seines Personalausweises. Das ist für mich gelebte Metropolregion Rhein-Neckar“. Außer den Städten Frankenthal, Ludwigshafen am Rhein und Speyer und den Kreisen Bergstraße, Rhein-Neckar und Rhein-Pfalz sind ab heute auch Heidelberg und Mannheim mit eigenen Service-Centern Teil des 115-Verbundes. Damit steht der Bürgerservice rund 1,7 der insgesamt 2,4 Millionen Metropolitaner zur Verfügung. „Die flächendeckende Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar ist wichtiger Baustein unseres groß angelegten Modellvorhabens zur Verwaltungsvereinfachung. Umso wichtiger ist es, alle Kommunen und Kreise von den Vorteilen des Miteinanders zu überzeugen und damit die weißen Flecken auf der regionalen 115-Landkarte schnellstmöglich zu schließen“, so Brandt.

Zum Arbeitsbereich „Verwaltungsvereinfachung/ E-Government“

Der Arbeitsbereich „Verwaltungsvereinfachung/ E-Government“ der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH setzt sich für eine effizientere Verwaltungspraxis im Dreiländereck Baden-Hessen-Pfalz ein. Wichtiger Baustein ist in diesem Zusammenhang das Modellvorhaben „Kooperatives E-Government in föderalen Strukturen“. Gemeinsam mit dem Bund und den Ländern Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz soll am Beispiel der Metropolregion Rhein-Neckar aufgezeigt werden, wie Vernetzung und der sinnvolle Einsatz von IT dazu beitragen können, Verwaltungsvorgänge kundenfreundlicher, einfacher, schneller und kostengünstiger zu gestalten. Das Modellvorhaben besteht derzeit aus zehn Teilprojekten, die drei übergeordnete Ziele verfolgen: den Zugang von Bürgern und Unternehmen zur Verwaltung erleichtern, die Austauschprozesse zwischen Verwaltungen und Unternehmen verbessern und die Regionalentwicklungsarbeit unterstützen. Zum Portfolio zählt u. a. die regionsweite Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 oder das Internetportal „verwaltungsdurchklick.de“. Weitere Erfolgsprojekte des Arbeitsbereichs sind etwa der Handwerkerparkausweis Metropolregion Rhein-Neckar oder die Online-Vergabeplattform auftragsboerse.de.



Statements zur 115-Einführung in der Metropolregion Rhein-Neckar

Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern und IT-Beauftragte der Bundesregierung

„Die 115 ist der Kundenservice der öffentlichen Verwaltung. Die Freischaltung der Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar zeigt, wie gut eine flächendeckende Einführung auch über Ländergrenzen hinweg funktionieren kann. Das ist ein wichtiger Impuls für den bundesweiten Ausbau.

Nun haben über 20 Millionen Bürgerinnen und Bürger in Deutschland mit der 115 einen direkten Draht in die Verwaltung. Die bundesweite Erreichbarkeit hat sich damit seit dem Pilotstart der 115 vor zwei Jahren verdoppelt. Neben dem Service der Verwaltung, sind inzwischen auch die Tarife kundenfreundlich: Aus dem Festnetz und aus mehreren Mobilfunknetzen kann die 115 zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates gewählt werden. Mit einem Anruf bei der 115 erhalten die Bürgerinnen und Bürger in der Metropolregion Rhein Neckar neben den Informationen zu kommunalen und Landesleistungen auch Auskunft zu Bundesthemen, zum Beispiel zur Praxisgebühr, zum BAföG oder zur Rente. Die Bundesverwaltung ist mit über 80 Bundesbehörden an die 115 angeschlossen.“

Heike Raab, Staatssekretärin im Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur des Landes Rheinland-Pfalz

„Die Einführung der ‚Einheitlichen Behördenrufnummer 115‘ in der Metropolregion Rhein-Neckar ist ein herausragendes Beispiel dafür, wie Verwaltungen in Deutschland effizient, bürgernah, behörden- und ebenenübergreifend zusammenarbeiten können. Sie leistet einen Beitrag zur Modernisierung des öffentlichen Bereichs, zum Abbau von Bürokratie und vor allem leistet sie einen Beitrag zu mehr Unternehmens- und Bürgerfreundlichkeit.

Besonders wichtig werden diese Faktoren auch im Zuge einer immer älter werdenden Gesellschaft. Durch den demografischen Wandel nehmen zwar insgesamt weniger, aber immer mehr ältere Menschen Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch. Durch die leicht zu merkende 115 ist der Zugang zur Verwaltung nunmehr deutlich einfacher.

Ich freue mich daher sehr, dass es unter der Patenschaft des Landes Rheinland-Pfalz gelungen ist, den Bürgerservice 115 den Menschen in der Metropolregion Rhein-Neckar sehr schnell anzubieten.“



Dr. Herbert O. Zinell, Ministerialdirektor im Innenministerium Baden-Württemberg

„Im Koalitionsvertrag der baden-württembergischen grün-roten Landesregierung wird eine offensive Strategie für die Informationstechnologie in Bezug auf die öffentliche Verwaltung und das gesellschaftliche Leben versprochen. Die Einrichtung der Behördenrufnummer 115 ist ein wichtiger Beitrag, dieses Versprechen einzulösen. Ich begrüße, dass die Metropolregion Rhein-Neckar zusammen mit Rheinland-Pfalz und Hessen mit 115 jetzt auf einen Schlag mehr als 1,7 Millionen Bürger versorgt.“

Horst Westerfeld, Staatssekretär im Hessischen Ministerium des Innern und für Sport

„Ein hervorragendes Beispiel für die Nutzung von Synergien im Rahmen der länderübergreifenden Verwaltungszusammenarbeit ist die Umsetzung der einheitlichen Behördenrufnummer in der Metropolregion Rhein-Neckar. Das zentrale 115-Servicecenter in Ludwigshafen am Rhein bedient alle 115-Bürgeranfragen aus dieser Metropolregion. So erhalten die Bürger aus dem hessischen Kreis Bergstraße, die ihre Anfragen über die 115 stellen, ihre Auskunft vom Service-Center in Ludwigshafen am Rhein. In Hessen ist der Kreis Bergstraße neben vielen Kommunen und Städten der dritte Landkreis, der an der 115 teilnimmt.“

Theo Wieder, Oberbürgermeister Stadt Frankenthal

„Ich freue mich sehr, dass die Behördennummer 115 nun auch in Frankenthal Einzug hält und hoffe, dass noch viele weitere Kommunen diesem Beispiel folgen, damit die weißen Flecken auf der 115-Landkarte in der Metropolregion Rhein-Neckar immer kleiner werden. Die 115 ist ein herausragendes Beispiel, wie sich die Verwaltungen in der Metropolregion Rhein-Neckar fortlaufend vernetzen und miteinander kooperieren.“

Die Einführung der einheitlichen Behördennummer greift den Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung auf und leistet einen Beitrag zur modernen und dienstleistungsorientierten Verwaltung, zum Abbau von Bürokratie und zu mehr Bürgernähe.“

Dr. Eckart Würzner, Oberbürgermeister Stadt Heidelberg

„Ich begrüße es sehr, dass die bundesweit einheitliche Behördenrufnummer 115 jetzt auch in der Metropolregion Rhein-Neckar aufgeschaltet wird. Wir haben in Heidelberg bereits seit vielen Jahren



beste Erfahrungen mit unserer zentralen Bürgerservice-Hotline gesammelt. Hier gibt es Informationen und Service aus einer Hand. Dasselbe erfahrene Team ist in Heidelberg nun auch unter der 115 zu erreichen. Unserem Ziel kommen wir damit ein gutes Stück näher: gut informierte und zufriedene Bürgerinnen und Bürger sowie eine effiziente Verwaltung.“

Dr. Peter Kurz, Oberbürgermeister Stadt Mannheim

„Die Abstimmung und Kooperation in der Metropolregion bei der Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 schafft flächendeckend einen verbesserten Service für die Einwohner der Metropolregion Rhein-Neckar. Für Mannheim ist dies ein wichtiger erster Schritt. Unser Ziel ist der Aufbau eines umfassenden kommunalen Service-Centers für alle Bürgerinnen und Bürger, ein so genanntes „One-Stop-Government“. Dort werden fachkundige Auskünfte erteilt, zahlreiche Dienstleistungen abschließend erledigt, und die Bürgerinnen und Bürger können ihre Anregungen, Beschwerden und Hinweise in alle Zweige der Verwaltung transportieren. Die Aufschaltung der 115 in der gesamten Metropolregion vermittelt einen ersten Eindruck von den sich daraus ergebenden Perspektiven.“

Hansjörg Eger, Oberbürgermeister Stadt Speyer

„Von der Einführung der 115 werden Bürgerschaften und Verwaltungen unserer Städte gleichermaßen profitieren. Die einheitliche und leicht zu merkende Nummer 115 wird die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Verwaltungen von telefonischen Anfragen entlasten. Die notwendige Sachbearbeitung kann damit in den Vordergrund treten. In Zeiten leerer öffentlicher Kassen hilft uns diese Initiative der Metropolregion Rhein-Neckar die telefonische Erreichbarkeit unserer Behörden zu erhöhen und die qualifizierte Bearbeitung telefonischer Anfragen zu gewährleisten.“

Matthias Wilkes, Landrat Kreis Bergstraße

„Mit dem Kreis Bergstraße und den Kommunen Bensheim, Bürstadt, Heppenheim, Lampertheim, Lautertal, Lorsch, Rimbach, Viernheim und Gornheimertal starten zehn Verwaltungen des Landkreises Bergstraße in das Projekt 115. Als Landrat werde ich mich dafür einsetzen, dass auch die übrigen 13 Kommunen diesem Beispiel folgen und somit flächendeckend das Angebot 115 im Kreis Bergstraße zur Verfügung stehen wird. Das Projekt steht für Bürgerservice und interkommunale Zusammenarbeit.“



Stefan Dallinger, Landrat Rhein-Neckar-Kreis

„Die Behördenrufnummer 115 ist ein einheitlicher und verbindlicher Zugangskanal zu Verwaltungsdienstleistungen, von der ich mir auch Synergien im eigenen Haus verspreche. Die regionale Kooperation mit den Städten und Gemeinden über das Servicecenter ist für mich gelebte Metropolregion Rhein-Neckar. Den Worten für eine regionale Zusammenarbeit folgen hier auch sichtbare und spürbare Taten. Ganz besonders freue ich mich, dass es uns gelungen ist, 52 von 54 Kreiskommunen für die 115 zu gewinnen. 50 Städte und Gemeinden aus dem Rhein-Neckar-Kreis werden heute für die einheitliche Behördenrufnummer freigeschaltet, zwei Nachrücker stehen bereits parat. Und ich werde bei den beiden fehlenden Kreiskommunen weiterhin für die einheitliche Behördenrufnummer werben.“

Clemens Körner, Landrat Rhein-Pfalz-Kreis

„Die Teilnahme am 115-Verbund stellt in erster Linie einen Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger der Metropolregion Rhein-Neckar dar. Der telefonische Kontakt ist nach wie vor der am häufigsten genutzte Kommunikationsweg zur Verwaltung und über die einprägsame Durchwahl 115 erreicht man unkompliziert und zuverlässig Auskunft zu den verschiedenen Verwaltungsleistungen – unabhängig von Zuständigkeit und persönlicher Erreichbarkeit einzelner Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen. Im besten Fall wird ein Gang zur Verwaltung erspart.“

Alle Informationen zur einheitlichen Behördennummer 115 unter:

www.115.de