

29. Mai 2015

## Bei Anruf Auskunft: Drei Jahre einheitliche Behördennummer 115 in der Rhein-Neckar-Region

- **Alle zwei Minuten ein Anruf im regionalen Servicecenter**
- **Zusatzleistungen erhöhen den Nutzen**
- **Preise für Flächenabdeckung und regionale Kooperation**
- **115-Verbund soll weiter wachsen**

Seit Mai 2012 gibt es die einheitliche Behördennummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar. 1,7 Millionen Menschen links und rechts des Rheins können seither von dem telefonischen Service profitieren, der kompetent und schnell die wichtigsten Fragen der Bürger an die Verwaltungen beantwortet. Ein Angebot, das immer mehr Menschen zwischen Pfälzerwald und Odenwald zu schätzen wissen: Allein das Servicecenter Ludwigshafen, das im regionalen 115-Verbund zentrale Anlaufstelle für sieben Stadt- und Kreisverwaltungen sowie für 66 kreisangehörige Kommunen ist (*Liste siehe Anhang*), bearbeitete im Mai 2015 über 8.200 Anfragen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicecenters nahmen damit im Schnitt alle zwei Minuten ein Gespräch an. „Die einheitliche Behördennummer 115 erfreut sich in der Rhein-Neckar-Region immer größerer Bekanntheit und Beliebtheit. Ein toller Erfolg, der zugleich beweist, dass die Qualität und der Nutzen der Dienstleistung für den Bürger stimmen“, bilanziert Dr. Eva Lohse, Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen am Rhein und Vorsitzende des Verbands Region Rhein-Neckar.

Neben stetig steigenden Anrufen belegen weitere Zahlen die Güte der Auskünfte. Das Serviceversprechen, das die 115-Telefonzentralen in ganz Deutschland gegeben haben, wird vom Servicecenter Ludwigshafen deutlich übertroffen. In 80 Prozent der Fälle hat der Anrufer binnen 30 Sekunden einen kompetenten Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung (Serviceversprechen: 75 Prozent). Neun von zehn Anfragen sind im ersten Gespräch abschließend beantwortet (Serviceversprechen: 65 Prozent). Ist eine Auskunft nicht auf Anhieb möglich, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder telefonisch.

Ansprechpartner  
Florian Tholey  
Metropolregion Rhein-Neckar  
GmbH

Telefon  
+49 621 12987-43

E-Mail  
[florian.tholey@m-r-n.com](mailto:florian.tholey@m-r-n.com)

### **Mehr Bürgernähe und mehr Effizienz im 115-Verbund**

Mit der finanziellen Unterstützung des Landes Rheinland-Pfalz trat die Metropolregion Rhein-Neckar dem bundesweiten 115-Verbund im Mai 2012 im Rahmen des Modellvorhabens „Kooperatives E-Government in föderalen Strukturen“ bei. Die Besonderheit: Das Servicecenter in Ludwigshafen beantwortet Anrufe aus allen drei Landesteilen der Region: Nordbaden, Südhessen und der Pfalz. Dies wird möglich durch ein IT-gestütztes Wissensmanagementsystem, das Informationen zu den wichtigsten Verwaltungsleistungen der beteiligten Kommunen bündelt (z.B. Abläufe, Ansprechpartner, Gebühren). Die Vorteile dieser länderübergreifenden Kooperation liegen auf der Hand: „Bürger müssen sich nur noch eine Rufnummer merken, wenn sie Fragen an die Verwaltungen haben“, so Innenstaatssekretärin Heike Raab, IT-Beauftragte der Landesregierung Rheinland-Pfalz. Die einheitliche Behördennummer 115 ist montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr erreichbar – und damit deutlich länger als die örtlichen Bürgerbüros. Hierdurch können die Kommunen und Kreise eine bessere Erreichbarkeit garantieren (z.B. auch am Freitagnachmittag). „Beschäftigte in Verwaltungen werden zudem entlastet, da sie nicht mehr so häufig durch Anrufe in ihrer Arbeit unterbrochen werden. Gleichzeitig muss nicht jede Behörde eine eigene Telefonzentrale vorhalten, was Kosten spart“, nennt Raab weitere Vorteile der einheitlichen Behördenrufnummer.

### **Zusatzleistungen erhöhen den Nutzen**

Am häufigsten fragten die Bürger in den vergangenen drei Jahren, welche Dokumente es braucht, um ein Auto an- oder umzumelden, wie und wo man einen neuen Personalausweis oder Reisepass bekommt oder was es bei der Beantragung des Elterngelds zu beachten gilt. Doch die einheitliche Behördennummer ist inzwischen weit mehr, als ein reiner Auskunftsservice. Gemeinsam mit den beteiligten Kommunen und Kreisen wurde das Angebot deutlich ausgeweitet, wodurch der Nutzen weiter gestiegen ist. So gab es beim Hessentag 2014 in Bensheim unter der 115 nicht nur zahlreiche Informationen rund um das mehrtägige Großevent. Auch Karten für die verschiedenen Veranstaltungen konnten über die einheitliche Behördennummer erworben werden. Der Kreis Bergstraße wickelt alle Anrufe für die Zulassungs- und die Führerscheinstelle einschließlich der Terminvereinbarung über die 115 ab.

Ebenfalls zur Terminvergabe nutzt die Einbürgerungsbehörde der Stadt Ludwigshafen die einheitliche Behördennummer, was im Ergebnis zu einem besseren Kundenmanagement und kürzeren Wartezeiten führt. Die Stadt Viernheim hat die bisherige Bürgerbüro-Hotline vollständig durch die 115 ersetzt. Im Rhein-Neckar-Kreis sind die Zulassungsstellen außerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten über die 115 erreichbar, was die Servicezeiten um 24 Wochenstunden erhöht. Die Gemeinde Dielheim (Rhein-Neckar-Kreis) hat im Februar 2015 die eigene Telefonzentrale aufgelöst und durch die 115 als zentrale Einwahlnummer ersetzt, was die Mitarbeiter von Routineauskünften entlastet.

### **Mehrfach ausgezeichnete Ansatz**

Diese innovative Form der länderübergreifenden Verwaltungszusammenarbeit und die gute geografische Abdeckung – für drei Viertel der 2,4 Millionen Einwohner der Rhein-Neckar-Region ist die einheitliche Behördennummer 115 bereits erreichbar – haben der Metropolregion Rhein-Neckar bisher zwei wichtige Auszeichnungen eingebracht. Bei der 115-Teilnehmerkonferenz im Jahr 2013 würdigte das Bundesinnenministerium den regionalen 115-Verbund mit dem „Preis für Flächendeckung“. Im April 2015 wurde das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar in Ludwigshafen bei der 115-Teilnehmerkonferenz in Leipzig mit dem „Preis für ebenenübergreifende Zusammenarbeit“ ausgezeichnet. „Ihre Zusammenarbeit ist ein hervorragendes Beispiel für den Kooperationsgedanken, der die 115 überhaupt möglich macht. Ein großes Lob an die Zusammenarbeit im Bereich der Informationsbereitstellung aus verschiedenen Datenbanken wie Landesportalen und lokalen Systemen“, so die IT-Beauftragte der Bundesregierung Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe.

### **Gemeinsam für 115 werben**

Damit künftig noch mehr Bürger von dem Service profitieren können, werden derzeit Gespräche mit noch nicht beteiligten Kommunen und Kreisen geführt. „Unser Ziel ist es, möglichst alle weißen Flecken auf der regionalen 115-Karte zu schließen“, so Dr. Christine Brockmann Leiterin des Fachbereichs „E-Government/Verwaltungsvereinfachung“ bei der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH. Zudem wollen die Partner im 115-Verbund stärker für die einheitliche Behördennummer werben,

z.B. mit Plakaten in Bürgerbüros, Hinweisen in Amtsblättern oder auf Internetseiten sowie durch Ansagen in Warteschleifen.

**Bei Fragen zur Behördennummer 115 stehen zur Verfügung:**

Alexandra Kattler  
Stadt Ludwigshafen  
Tel. 0621 504-5300  
[alexandra.kattler@ludwigshafen.de](mailto:alexandra.kattler@ludwigshafen.de)

Dr. Christine Brockmann  
Metropolregion Rhein-Neckar GmbH  
Tel. 0621 10708-111  
[christine.brockmann@m-r-n.com](mailto:christine.brockmann@m-r-n.com)

**Zur einheitlichen Behördennummer in der Metropolregion Rhein-Neckar**

Die einheitliche Behördennummer ist eine Initiative des Bundes zum Bürokratieabbau. Unter der einfach zu merkenden, vorwahlfreien Telefonnummer 115 erhalten Bürger schnell und kompetent Auskunft zu den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen – unabhängig davon, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen (z.B. Personalausweis), der Kreise (z.B. Kfz-Zulassung), der Länder (z.B. Studiengebühren) oder des Bundes (z.B. Elterngeld) handelt. Über 450 Kommunen, zwölf Bundesländer und die komplette Bundesverwaltung haben sich dem 115-Verbund bereits angeschlossen. Der Service steht derzeit 30 Millionen Bürgern zur Verfügung. Die Metropolregion Rhein-Neckar ist seit Mai 2012 Teil des 115-Verbunds.

## **Stimmen zur 115 in der Rhein-Neckar-Region**

### **Matthias Baaß, Bürgermeister Stadt Viernheim**

„Die 115 ist die zentrale Rufnummer für Fragen und Auskünfte zu Dienstleistungen unseres Bürgerbüros. Bei rund 5.000 Anrufen im Jahr hat das die telefonische Erreichbarkeit verbessert. Auch die längere telefonische Erreichbarkeit Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 18 Uhr hat zur Optimierung des telefonischen Service beigetragen. Die Mitarbeiter im Bürgerbüro haben damit mehr Zeit für den direkten persönlichen Kundenservice.“

### **Stefan Dallinger, Landrat Rhein-Neckar-Kreis**

„Der Rhein-Neckar-Kreis gehört dem regionalen 115-Verbund bereits seit Mai 2012 an und hat damit einen weiteren wichtigen Schritt in Richtung Bürgerfreundlichkeit, Erreichbarkeit und für den Ausbau der elektronischen Bürgerdienste getan. Bei den Service-Centern erhalten die Anrufer nicht nur zeitnah und zuverlässig die gewünschte Auskunft, sondern haben beispielsweise auch die Möglichkeit, Termine in den Dienststellen des Landratsamtes zu reservieren – die Anbindung unserer Online-Terminvereinbarung macht´s möglich. Besonders freue ich mich auch darüber, dass neben dem Rhein-Neckar-Kreis fast alle Städte und Gemeinden im Landkreis am Projekt beteiligt sind und dass die Zahlen hinsichtlich der Nutzung kontinuierlich steigen. Das wird insbesondere in unseren Zulassungsstellen deutlich.“

### **Hans-Dieter Schlimmer, Oberbürgermeister Stadt Landau**

„Dass eine Behördenrufnummer nicht nur rein amtliche Informationen beauskunftet sondern auch über Großveranstaltungen informiert, zeigt sich in unserer Stadt Landau in der Pfalz. So gibt es beim Anruf der 115 auch alle Informationen zur Landesgartenschau Landau 2015 wie beispielsweise Ticketpreise, Öffnungszeiten und Veranstaltungen.“

### **Matthias Wilkes, Landrat Kreis Bergstraße**

„Das Projekt 115 steht für Bürgerservice und interkommunale Zusammenarbeit. Für mich ist die 115 eine verwaltungs- und länderübergreifende Erfolgsgeschichte. Seit dem Beitritt des Kreises Bergstraße mit den Kommunen Bensheim, Biblis, Bürstadt, Einhausen, Gorxheimertal, Heppenheim, Lampertheim, Lautertal, Lorsch, Lindenfels, Rimbach, Viernheim, Wald-Michelbach zur 115 steigen die Anruferzahlen kontinuierlich. Seit 1. April 2015 verzichtet die Kreisverwaltung komplett auf eine eigene Telefonzentrale und zwar ohne dass dies zu Serviceeinbußen für unsere Bürgerinnen und Bürger führt. Im Gegenteil: Mit der leicht zu merkenden Nummer ist es viel einfacher geworden schnell an Informationen zu gelangen und oft mit nur einem Anruf den Weg zur Behörde überflüssig zu machen. Gleichzeitig stellt ein Serviceversprechen sicher, dass Anrufer schnell und unkompliziert eine Antwort erhalten.“

**Derzeit ist das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar für sieben Stadt- und Kreisverwaltungen sowie für 66 kreisangehörige Kommunen tätig (Stand Mai 2015):**

- Stadt Frankenthal
- Stadt Landau
- Stadt Ludwigshafen
- Stadt Speyer
  
- Rhein-Pfalz-Kreis (Bobenheim-Roxheim, Böhl-Iggelheim, Dannstadt-Schauernheim, Römerberg-Dudenhofen, Mutterstadt)
  
- Kreis Bergstraße (Bensheim, Biblis, Bürstadt, Einhausen, Gorxheimertal, Heppenheim, Lampertheim, Lautertal, Lorsch, Lindenfelds, Rimbach, Viernheim, Wald-Michelbach)
  
- Rhein-Neckar-Kreis (Altlußheim, Angelbachtal, Bammental, Brühl, Dielheim, Dossenheim\*, Eberbach, Edingen-Neckarhausen, Epfenbach, Eppelheim\*, Eschelbronn, Gaiberg, Heddesbach, Heddesheim, Heiligkreuzsteinach, Helmstadt-Bargen, Hemsbach, Hirschberg, Hockenheim, Ilvesheim\*\*, Ketsch, Ladenburg, Laudenbach, Leimen, Lobbach, Malsch, Mauer, Meckesheim, Mühlhausen, Neckarbischofsheim, Neckargemünd, Neidenstein, Oftersheim, Plankstadt, Rauenberg, Reichartshausen, Reilingen, Schönau, Schönbrunn, Schriesheim, Schwetzingen, Sinsheim, Spechbach, St. Leon-Rot, Waibstadt, Walldorf, Weinheim, Wiesenbach, Wiesloch, Wilhelmsfeld, Zuzenhausen)

\* wird vom 115-Servicecenter Heidelberg beauskunftet

\*\* wird vom 115-Servicecenter Mannheim beauskunftet