

Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer in Deutschland, Bericht zum Stand der Umsetzung in Nordrhein-Westfalen

Die Auswahl von Modellregionen, in denen die einheitliche Behördenrufnummer erprobt wird, erfolgte im Oktober 2007. Alle Kommunen und Einrichtungen aus Nordrhein-Westfalen, die sich im Interessenbekundungsverfahren beworben hatten, wurden auch als sogenannte „qualifizierte Modellregionen“ ausgewählt und werden in der ersten Phase der Pilotierung dabei sein:

Aachen, Arnsberg, Bielefeld, Dortmund, Duisburg, Düsseldorf, Köln, Mülheim an der Ruhr sowie die Kreise Lippe, Paderborn und der Märkische Kreis. Hinzu kommt das Bürger- und Servicecenter der Landesregierung - Call NRW.

Weitere Pilotregionen sind Berlin, Hamburg und die Rhein-Main-Region (in Hessen und Rheinland-Pfalz).

Somit nehmen vier der fünf größten Städte Nordrhein-Westfalens an der Pilotphase teil. Die ausgewählten Servicecenter in den Modellregionen Nordrhein-Westfalens sind für insgesamt 4 Millionen Einwohner in den Städten bzw. eine Million Einwohner in den Kreisen zuständig. Dabei deckt die Einwohnerzahl der beteiligten Städte ein weites Spektrum ab - zwischen einer Million (Köln) und 75.000 (Arnsberg). Schon heute werden mehr als 4,3 Millionen Anrufe entgegengenommen und beantwortet. Die meisten der Servicecenter in Nordrhein-Westfalen können zumindest auf mehrere Jahre Betriebserfahrung verweisen. Einige (z.B. Duisburg, Dortmund, Arnsberg) sind sogar Pioniere auf dem Gebiet „Servicecenter in der öffentlichen Verwaltung“. Auch haben sich bereits erfolgreiche Kooperationen - wie das Beispiel der Städte Köln, Bonn und Leverkusen zeigt - herausgebildet.

Die Projektleitung (Bund und Hessen) hat ein Grobkonzept als Arbeitspapier für die Pilotierung der einheitlichen Behördenrufnummer in den Modellregionen erstellt. Es skizziert Vorschläge für die inhaltliche Umsetzung und den Ablauf der Erprobung, die in der Pilotphase weiter entwickelt werden.

In der Feinkonzeptionsphase wird derzeit das Grobkonzept in Arbeitsgruppen mit Vertretern aus den qualifizierten Modellregionen fortentwickelt. Die Arbeitsgruppen sollen die inhaltlichen und technischen Rahmenbedingungen in Feinkonzepten

konkretisieren und die Aufnahme des operativen Pilotbetriebes vorbereiten. Der Start des operativen Pilotbetriebes ist für den Herbst 2008 geplant.

Die Arbeitsgruppen wurden bundesweit fünf Regionen zugeordnet. Zwei Arbeitsgruppen sind ausschließlich mit Teilnehmern aus den nordrhein-westfälischen Modellregionen belegt. Das große Engagement der Verwaltungen Nordrhein-Westfalens zeigt sich auch in dieser Feinkonzeptionsphase: Mit 69 Personen stammt der größte Teil der insgesamt 130 Teilnehmer in den Arbeitsgruppen aus nordrhein-westfälischen Modellregionen. Dabei besteht die Bereitschaft, andere an den in vielen Fällen schon umfangreichen Betriebserfahrungen partizipieren zu lassen.