

**Bericht
zum Stand des Projektes „D 115“
in der
Modellregion Mitte (Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland)**

1, Sachverhalt

1.1 Stand des Projektes in der Modellregion Mitte

Die Idee der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wurde in der Rhein-Main-Region bereits sehr früh aufgegriffen und hatte von Anfang an eine hohe Akzeptanz sowohl auf den politischen als auch den verwaltungsbezogenen Ebenen (Land, Kreise, Kommunen). Dies führte dazu, dass sich ca. 15 interessierte Städte, Kreise und Landesbehörden als Modellregion für den Pilotbetrieb der 115 im Jahre 2008 beworben haben und im Oktober 2007 als eine der vier qualifizierten Regionen für den Start der „115“ ausgewählt wurden. Zwischenzeitlich haben sich weitere Behörden innerhalb und außerhalb der Rhein-Main-Region der Modellregion angeschlossen, so dass diese seit Anfang 2008 unter der Bezeichnung „Modellregion Mitte“ firmiert.

Eine Besonderheit der Modellregion ist, dass sie Bundesländer-übergreifend ist (Hessen, Rheinland-Pfalz und seit 01/2008 das Saarland). Der Einzugsbereich erstreckt sich zwischenzeitlich bis hin zur Mosel und nach Nordhessen. Im Januar 2008 hat auch das Saarland Interesse an einer Mitwirkung an der Modellregion Mitte bekundet, so dass mittlerweile ein Einzugsgebiet von über 5 Mio. Einwohnern abgedeckt wird. Durch die Verbindung von ländlichen Räumen mit dem Ballungsgebiet Rhein-Main ergibt sich ein weiteres Alleinstellungsmerkmal der Modellregion Mitte.

Kern der Modellregion bleibt das Rhein-Main-Gebiet als zweitgrößte Metropolregion in Deutschland und damit für die Pilotierung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in außerordentlicher Art und Weise geeignet. Die Region ist ein Finanz- und Dienstleistungszentrum von Weltrang und gehört zu den führenden Unternehmensstandorten Europas. Diese Dynamik einhergehend mit einer hohen Anzahl von temporären Arbeitnehmern aus anderen Ländern bedingt hohe Anforderungen an die Dienstleistungen und den damit verbundenen Bürgerservice der Öffentlichen Verwaltungen.

1.2 Beteiligte in der Modellregion Mitte

Beteiligt sind die Landeshauptstädte Mainz und Wiesbaden, die kreisfreien Städte Frankfurt, Marburg, Hanau, Offenbach und Trier sowie der Kreis Bergstraße, der

Hochtaunuskreis, der Main-Kinzig-Kreis, der Main-Taunus-Kreis, der Kreis Marburg-Biedenkopf, der Kreis Offenbach sowie der Kreis Trier-Saarburg. Hinzu kommen verschiedene kleinere Städte und Gemeinden, die in Zusammenarbeit mit der jeweiligen Kreisverwaltung ihre Kompetenzen in die aufzubauende virtuelle 115-Service-Center-Strukturen einbringen werden. Hier haben bereits Gespräche stattgefunden, wie Kreisverwaltungen zusammen mit den Städten und Gemeinden eine virtuelle Service-Center-Struktur in ihrem Bereich konkret aufbauen können.

Auf der Landesebene werden u.a. die beiden Innenministerien der Länder Hessen und Rheinland-Pfalz, die hessische Finanzverwaltung und die Regierungspräsidien Darmstadt und Gießen mitwirken.

Darüber hinaus hat die Staatskanzlei des Saarlandes ihr Interesse an einer Mitwirkung bekundet. Die Staatskanzlei des Saarlandes befindet sich aktuell in Abstimmung über die Teilnahme mehrerer kommunaler Verwaltungen des Saarlandes am D115-Projekt und den Aufbau entsprechender projekt-organisatorischer Strukturen.

2. Aktivitäten und weitere Vorgehensweise

Am 16.01.2008 erfolgte die Auftaktveranstaltung der Modellregion bei der Kreisverwaltung Main-Taunus mit ca. 50 Teilnehmern. Im Rahmen der Auftaktveranstaltung wurde vom Zentralprojekt die Arbeitsgruppen-Planung mit den damit einhergehenden Terminen im nächsten Halbjahr vorgestellt und diskutiert.

Um ab Herbst 2008 in der Modellregion Mitte den D115-Pilotbetrieb aufnehmen zu können, ist bei den beteiligten Behörden neben der Umsetzung der organisatorischen und personellen Maßnahmen eine Service-Center-Software erforderlich (Rufannahme/Kontaktmanagement, Wissensmanagement-DB, Vorgangsbearbeitung, elektronisches Telefonbuch, Weitervermittlung etc.). Im Rahmen der o.g. Sitzung wurden die mitwirkenden Behörden gebeten, ihr Interesse an einer Sammelausschreibung für eine derartige Software zu bekunden. Für eine derartige Sammelausschreibung haben zwischenzeitlich über zehn Verwaltungen (kreisfreie Städte, Landkreise, Landesbehörden) aus allen drei beteiligten Bundesländern ihr Interesse geäußert.

Die im Rahmen des D115-Projektes in der Modellregion Mitte anstehenden Arbeiten haben das Ziel, die erforderlichen Feinkonzepte sowie das Leistungsverzeichnis zur vorgesehenen Sammelausschreibung zu erarbeiten und abzustimmen. Der Zeitplan ist geprägt von verschiedenen zentralen und dezentralen/regionalen Workshops.

3. Fazit und Bewertung

Das Interesse an einer Mitwirkung in der D115-Modellregion Mitte hat sich aufgrund des regionalen Presseechos auf die im Januar 2008 durchgeführte Auftaktveranstaltung noch verstärkt. Die Mitwirkung und das Engagement der Behörden sowie das Commitment der politischen Funktionsträger ist derzeit uneingeschränkt positiv zu bewerten. Aus dem politischen Raum gibt es für die Verwaltungen, die heute noch nicht in der Modellregion Mitte mitwirken, viele aktive Hinweise auf das Projekt D115

und den Nutzen der einheitlichen Behördenrufnummer für Bürger, Wirtschaft und die Verwaltung selbst.

Analysen bei den in der Modellregion vorhandenen Telefonzentralen und Call-Centern haben ergeben, dass aktuell ca. 20-30% aller Anrufe nicht die angerufene Verwaltung betrifft, sondern behördenübergreifende Anfragen und Informationswünsche zum Ziel haben. Bereits heute werden diese Anfragen – soweit möglich – bedient und dem Bürger die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt (z.B. per Internet-Recherche in den Bürgerbüros oder kommunalen Call-Centern). Auf Grundlage der im Zusammenhang mit der bei D115 aufzubauenden übergreifenden Verbundlogik sowie des Wissensmanagements erfolgt eine Systematisierung und Professionalisierung dieses Services. Hierbei ist von entscheidender Bedeutung, dass das übergreifende Service-Versprechen sich zunächst auf eine handhabbare Anzahl von Dienstleistungen (z.B. die Top 150-„Nachfragen“) konzentriert sowie anschließend ein pragmatischer Ausbau erfolgt.

Auf der Grundlage der vorhandenen Bürgerservices, den gemeinsam mit dem Zentralprojekt zu erarbeitenden Konzepten sowie der geplanten Sammelausschreibung und den damit einhergehenden technischen bzw. infrastrukturellen Ausstattungen werden die Verwaltungen in der Modellregion Mitte ab Herbst 2008 sukzessive den Wirkbetrieb aufnehmen.

Ein wesentlicher Aspekt und das Alleinstellungsmerkmal der Modellregion Mitte ist es, dass neben multizentrischen Ansätzen in den großen Städten der Aufbau von vernetzten D115-Strukturen auf Ebene der Landkreise erfolgt. Damit werden für ländliche Räume adäquate Strukturen geschaffen und erprobt. Gebündelt und unterstützt durch die jeweiligen Kreisverwaltungen werden einzelne D115-Arbeitsplätze in den jeweiligen Kommunen und Gemeinden eingerichtet und bilden zusammen mit den D115-Arbeitsplätzen auf Kreisebene ein regionales D115-Service-Center – ggf. auch gemeinsam mit kreisfreien Städten und benachbarten Kreisen. Diese Vorgehensweise hat den Vorteil, dass in die lokalen Strukturen nicht eingegriffen wird, andererseits der Nutzen der zentralen Behördenrufnummer sowohl für den Bürger als auch die mitwirkenden Behörden unmittelbar deutlich wird.