

MRN

Drei Jahre 115

[05.06.2015] Die einheitliche Behördennummer 115 steht in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) seit drei Jahren zur Verfügung und erfreut sich steigender Beliebtheit. Das Service-Center in Ludwigshafen übertrifft sogar das 115-Serviceversprechen.

Seit Mai 2012 können Bürger in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) die einheitliche Behördennummer 115 nutzen ([wir berichteten](#)). 1,7 Millionen Menschen profitieren seither von dem Service. Ein Angebot, das immer mehr Bürger zu schätzen wissen: Laut MRN hat allein das Service-Center Ludwigshafen im Mai 2015 mehr als 8.200 Anfragen bearbeitet. Die Mitarbeiter 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“, sagt Eva Lohse, Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen am Rhein und Vorsitzende des Verbands Region Rhein-Neckar. „Ein toller Erfolg, der zugleich beweist, dass die Qualität und der Nutzen der Dienstleistung für den Bürger stimmen.“ Das Serviceversprechen, das die 115-Telefonzentralen in ganz Deutschland gegeben haben, wird vom Service-Center Ludwigshafen laut der Meldung deutlich übertroffen. In 80 Prozent der Fälle habe der Anrufer binnen 30 Sekunden einen kompetenten Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung. Das Serviceversprechen sieht 75 Prozent vor. Neun von zehn Anfragen sind im ersten Gespräch abschließend beantwortet (Serviceversprechen: 65 Prozent). Am häufigsten haben die Bürger in den vergangenen drei Jahren danach gefragt, welche Dokumente es braucht, um ein Auto an- oder umzumelden, wie und wo ein neuer Personalausweis oder Reisepass erhältlich ist oder was es bei der Beantragung des Elterngeldes zu beachten gilt. Die Einbürgerungsbehörde der Stadt nutzt die einheitliche Behördennummer außerdem zur Terminvergabe. Das habe zu einem besseren Kunden-Management und kürzeren Wartezeiten geführt. Damit künftig noch mehr Bürger vom 115-Service profitieren können, werden Gespräche mit den noch nicht beteiligten Kommunen geführt. „Unser Ziel ist es, möglichst alle weißen Flecken auf der regionalen 115-Karte zu schließen“, so Christine Brockmann Leiterin des Fachbereichs E-Government/Verwaltungsvereinfachung bei der Metropolregion Rhein-Neckar.

(ve)

Stichwörter: 115, Metropolregion Rhein-Neckar, Ludwigshafen