

MRN

## Erfolgreiche 115

**[14.05.2013] Seit einem Jahr ist der einheitliche Behördenruf 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) erreichbar. Rund 20.000 Anrufe wurden seither entgegengenommen und beantwortet. Ziel für die Zukunft: Die Bekanntheit des Bürgerservices steigern.**

Ein Jahr nach ihrer Einführung ([wir berichteten](#)) erfreut sich die einheitliche Behördenrufnummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) zunehmender Beliebtheit. Über 20.000 Anrufe aus allen Teilen der Region gingen bislang im Service-Center Ludwigshafen ein. Nach Angaben der MRN wurden 90 Prozent der Telefonate innerhalb von 30 Sekunden persönlich angenommen. Ebenfalls 90 Prozent der Anliegen konnten bereits während des Gesprächs abschließend beantwortet werden. Am häufigsten fragten die Bürger, welche Dokumente man für die Zulassung oder Ummeldung eines Pkw braucht, wie man einen neuen Personalausweis erhält oder was bei der Beantragung von Elterngeld zu beachten ist. „Ein Anruf bei der 115 macht den Behördengang in vielen Fällen überflüssig“, erklärt Eva Lohse, Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen und Vorstandsmitglied des Vereins Zukunft Metropolregion Rhein-Neckar. „Darüber hinaus fördert die 115 die Zusammenarbeit der Kommunen in der Region und trägt zur Entlastung der Verwaltungen vor Ort bei.“ So sind die Service-Center Heidelberg und Mannheim Teil des D115-Verbunds. Das regionale Service-Center Ludwigshafen beantwortet neben den Anrufen aus Ludwigshafen selbst auch Fragen aus den Städten Frankenthal und Speyer sowie den Kreisen Bergstraße, Rhein-Neckar und Rhein-Pfalz. Für diese vorbildliche Flächendeckung und den länderübergreifenden Ansatz hat die Metropolregion Rhein-Neckar Anfang April 2013 bei der nationalen D115-Teilnehmerkonferenz eine Auszeichnung des Bundesinnenministeriums erhalten. Um die Nummer noch bekannter zu machen, wollen die Partner in den kommenden Monaten noch stärker für die 115 werben. Neben Aktionen in den beteiligten Städten und Gemeinden sollen hierzu auch neue Angebote beitragen. Einen besonderen Service können Anrufer aus dem Kreis Bergstraße bereits nutzen: Unter der einheitlichen Behördenrufnummer erhalten sie nicht nur Auskünfte zur Kfz-Zulassung, sondern können auch gleich einen Termin in der Zulassungsstelle vereinbaren.

(CS)

Stichwörter: 115, Metropolregion Rhein-Neckar (MRN), Ludwigshafen, Bürgerservice, Eva Lohse