



Teilnehmer der Informationsveranstaltung  
am 14. August 2007 in Bielefeld

Hauptverwaltungsbeamte der kommunalen Verwaltungen  
in OstWestfalenLippe

Leiter der Rechenzentren in OWL

10. September 2007

## **Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer „115“ in Deutschland - Aktueller Stand und weiteres Verfahren**



Sehr geehrte Damen und Herren,

die Bundesregierung plant die Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer „115“. Entsprechende Lösungen werden im Ausland bereits erfolgreich praktiziert. Für die Einführung in Deutschland laufen derzeit die Vorbereitungen unter Federführung der Innenministerien von Bund und Ländern. Es werden Pilotregionen gesucht, in denen die einheitliche Behördenrufnummer getestet wird. Der Kreis Lippe hat sich bereits beworben.

Bei einer Veranstaltung der OWL Marketing GmbH am 14. August in Bielefeld haben sich über 40 Vertreter aus 27 Behörden in OWL über die Voraussetzungen und Möglichkeiten der einheitlichen Behördenrufnummer „115“ sowie das geplante Pilotprojekt informiert. Inzwischen haben die Koordinatoren der Bundesländer das weitere Verfahren konkretisiert. Ein Interessenbekundungsverfahren wird in Kürze gestartet, interessierte Regionen können sich bis zum 12. Oktober beim Innenministerium NRW bewerben.

Wir würden uns sehr freuen, wenn sich auch die Modellregion OstWestfalenLippe für das Pilotprojekt zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer bewirbt. Eine Beteiligung wäre eine konsequente Weiterentwicklung der Aktivitäten der kommunalen und staatlichen Verwaltungen in OWL, ihre Behördenleistungen immer weiter zu optimieren. Durch die Maßnahmen im Rahmen der Initiative „Wirtschaftsnahe Verwaltung“ liegen in den Behörden der Region im Hinblick auf Serviceorientierung sowie Vernetzung und Zusammenarbeit untereinander sehr gute Voraussetzungen vor. Mit einer Beteiligung an dem Pilotprojekt würde die Region ihre Vorreiterstellung in Sachen wirtschafts- und bürgernahe Verwaltung behaupten. Sie ist mit Aufwand in den Behörden verbunden, bringt aber mittelfristig Kostenersparnis und Effizienzgewinne, verbessert die Bürgerfreundlichkeit der Verwaltungen und bietet die Grundlage für umfassende Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement.

Um zu einer Entscheidung zu kommen, wurde im Rahmen der Informationsveranstaltung am 14. August folgende Vorgehensweise vereinbart:

- Abstimmung innerhalb der einzelnen Verwaltungen, ob und in welcher Form Interesse an einer Beteiligung besteht. Abstimmung der Kreise mit ihren kreisangehörigen Städten und Gemeinden.
- Richtungsentscheidung auf der Konferenz Landräte und des Oberbürgermeisters am 12. September, ob eine Gemeinschaftsbewerbung auf den Weg gebracht werden soll. Information der Städte und Gemeinden über die Ergebnisse durch die Kreise.

Nach derzeitigem Erkenntnisstand müssten mit einer Beteiligung der Modellregion OstWestfalenLippe an dem Pilotprojekt die folgenden Maßnahmen durchgeführt werden:

- Bereitstellung eines Projektteams, Vernetzung der beteiligten Ansprechpartner in den kommunalen Verwaltungen
- Mitarbeit in den zentralen Projektgremien
- Einrichtung von ein oder zwei Call-Centern, die die 115-Anrufe annehmen (Rückgriff auf bestehende Call-Center), inkl. der Kommunikationsinfrastruktur
- Auswahl und Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Call-Centern
- Einbindung der vom Fraunhofer Institut erarbeiteten technischen Lösung in die bestehende IT-Struktur
- Entwicklung und Pflege eines Wissensmanagementsystems unter Einbindung des Wissens unterschiedlicher Verwaltungen der Region (Informationen über Themen der Landes- und Bundesverwaltungen kommen voraussichtlich von Land und Bund)
- Entwicklung und Umsetzung eines regionalen Marketingkonzepts
- Qualitätsmanagement

Wir würden uns freuen, wenn Ihre Verwaltung Interesse an einer Beteiligung hätte und eine Gemeinschaftsbewerbung der Region OstWestfalenLippe unterstützen würde. Für den Fall einer positiven Richtungsentscheidung auf der Konferenz der Landräte und des Oberbürgermeisters Bielefeld soll im Rahmen eines Treffens der Beteiligten die weitere Vorgehensweise konkretisiert werden.

Weitere Informationen zum geplanten Verfahren können Sie der Anlage entnehmen bzw. finden Sie im Internet unter [www.isprat.net/isprat\\_projekte.php](http://www.isprat.net/isprat_projekte.php). Die Folien der Referenten der Informationsveranstaltung vom 14. August können Sie im Internet unter [www.ostwestfalen-lippe.de](http://www.ostwestfalen-lippe.de) herunterladen (Rubrik „Aktuelles“, Unterrubrik „Einheitliche Behördenrufnummer 115“). Die Folien des Treffens der Länderkoordinatoren schicke ich Ihnen per E-Mail. Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen benötigen, stehen wir Ihnen zur gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Jürgen Heinrich  
Projektkoordinator Modellregion



i. A. Wolfgang Marquardt  
Projektreferent

Anlage

## **Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer „115“- Aktueller Stand und weiteres Verfahren**

Die Bundesregierung plant die Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer „115“ analog zur Notrufnummer. Für die Einführung in Deutschland laufen derzeit die Vorbereitungen unter Federführung der Innenministerien von Bund und Ländern. Es werden Pilotregionen gesucht, in denen die einheitliche Behördenrufnummer getestet wird.

Am 23. August hat ein Treffen der Koordinatoren der Bundesländer stattgefunden, bei dem die weitere Vorgehensweise vereinbart wurde. Ansprechpartner für Nordrhein-Westfalen ist Dr. Markus Brakmann (Innenministerium NRW). In Kürze wird über die Länderkoordinatoren ein offizielles Interessenbekundungsverfahren eingeleitet. Regionen, die sich an dem Pilotprojekt zur Einführung der Behördenrufnummer beteiligen wollen, können sich voraussichtlich bis zum 12. Oktober beim Innenministerium Nordrhein-Westfalen bewerben. Die Bewerbungen werden dann bis zum 15. Oktober auf Bundesebene zusammengeführt. Derzeit ist keine Selektion der Regionen vorgesehen; wer Interesse bekundet, soll sich an dem Pilotprojekt beteiligen können. Die Interessenbekundung ist formlos. Der Ansatz, für die Bewerbung einen dezidierten Anforderungskatalog festzulegen, wurde nicht weiterverfolgt. Die Anforderungen sollen ab Mitte Oktober von den Vertretern der Innenministerien von Bund und Ländern und den Pilotregionen gemeinsam konkretisiert und festgelegt werden (Infrastruktur und technische Umsetzung, Themenbereiche, Wissensmanagement, Vernetzung der Akteure auf Ebene von Bund, Land und Kommunen, Schulung der Mitarbeiter etc.).

Zentrale Eckdaten werden bundeseinheitlich erarbeitet (z. B. Themenbereiche, technische Lösung, Schulungskonzept, Struktur des Wissensmanagementsystems), die von den Pilotregionen umgesetzt und an die jeweiligen Verhältnisse vor Ort angepasst bzw. in bestehende Strukturen implementiert werden. Die Arbeitsgruppe aus Bund, Ländern und ISPRAT Institut wird das Projekt und die Umsetzung in den Pilotregionen begleiten. Eine finanzielle Unterstützung der Pilotregionen ist nicht vorgesehen.

Das Pilotprojekt soll zum 1. Januar 2008 starten, eine Ausweitung auf Grundlage der Ergebnisse in den Pilotregionen ist ab 2009 vorgesehen. Konzept und Pilotregionen werden der Bundeskanzlerin auf dem IT-Gipfel sowie auf der Ministerpräsidentenkonferenz im Dezember 2007 präsentiert. Eine Informationsveranstaltung für die interessierten Regionen auf Landesebene im Vorfeld des Interessenbekundungsverfahrens, wird – obwohl zunächst vorgesehen – nicht stattfinden. Aus Nordrhein-Westfalen haben bisher Köln, Düsseldorf und Lippe ihr Interesse an einer Mitarbeit bekundet. Bundesweit wollen sich zudem Berlin, Hamburg, München, Frankfurt (inkl. Umland) sowie Brandenburg beteiligen.

### **Ansprechpartner**

#### **Innenministerium des Landes NRW**

Dr. Markus Brakmann, NRW-Koordinator „115“  
Haroldstraße 5  
40213 Düsseldorf  
Fon: 0211 8712056  
E-Mail: [markus.brakmann@im.nrw.de](mailto:markus.brakmann@im.nrw.de)  
[www.im.nrw.de](http://www.im.nrw.de)

#### **Bearing Point GmbH Berlin**

Jörg Siebert, Projektleitung „Kernteam Studie 115“  
Kurfürstendamm 207-208  
10719 Berlin  
Fon: 030 880042234  
E-Mail: [joerg.siebert@bearingpoint.de](mailto:joerg.siebert@bearingpoint.de)  
[www.bearingpoint.de](http://www.bearingpoint.de)  
[www.isprat.net/isprat\\_projekte.php](http://www.isprat.net/isprat_projekte.php)

#### **Kreis Lippe**

Thomas Wolf-Hegerbekermeier, Leiter Bürger-  
und Unternehmenservice  
Felix-Fechenbach-Straße 5  
32756 Detmold  
Fon: 05231 62595  
E-Mail: [t.wolf-hegerbekermeier@lippe.de](mailto:t.wolf-hegerbekermeier@lippe.de)  
[www.lippe.de](http://www.lippe.de)

#### **OWL Marketing GmbH**

Wolfgang Marquardt, Projektreferent Initiative „Wirt-  
schaftsnahe Verwaltung“  
Jahnplatz 5  
33602 Bielefeld  
Fon: 0521 9673322  
E-Mail: [w.marquardt@ostwestfalen-lippe.de](mailto:w.marquardt@ostwestfalen-lippe.de)  
[www.ostwestfalen-lippe.de](http://www.ostwestfalen-lippe.de)