

## Medieninformation

Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis  
Büro des Landrats

Pressesprecherin Silke Hartmann

Stellvertretung Ralph Adameit  
Susanne Uhrig

Telefon +49 6221 522-1421  
E-Mail [oeffentlichkeitsarbeit@rhein-neckar-kreis.de](mailto:oeffentlichkeitsarbeit@rhein-neckar-kreis.de)

Datum 11.11.2024

### „Service-RNK“ ist online

### Rhein-Neckar-Kreis startet „Digitales Landratsamt“

### Neues Serviceportal für Einwohnende und Unternehmen

Ob die Vereinbarung eines Termins, die Beantragung von Wohngeld oder die Reservierung eines Wunschkennzeichens: Im neuen Service-Portal des Rhein-Neckar-Kreises finden Einwohnende und Unternehmen ab sofort alle Online-Dienstleistungen und digitalen Services des Landratsamtes auf einen Blick. Rund um die Uhr und ortsunabhängig ist dieses ab sofort unter [www.Service-RNK.de](http://www.Service-RNK.de) abrufbar.

Für erste ausgewählte Leistungen steht sogar die Möglichkeit zur Vereinbarung einer Videosprechstunde zur Verfügung. Zur Hilfe steht einem dabei der von der Homepage des Kreises bekannte und für den Einsatz im Serviceportal erweiterte Chatbot „Service-RNKarlo“. Für eine sichere Übermittlung von Dokumenten ist zudem mit einer integrierten Dateiupload-Funktion gesorgt.

„Digitalisierung darf nicht zum Selbstzweck betrieben werden, sondern soll einen konkreten Nutzen für Privatpersonen und Unternehmen bringen. Wir müssen unsere Dienstleistungen von innen her denken, uns an ihrem Bedarf orientieren. Den Bürgerinnen und Bürgern ist es zum Beispiel völlig egal, wer für ihr Anliegen zuständig ist. Wichtig sind deshalb die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen, die Standardisierung von Abläufen und einheitliche Zugänge. Dazu leistet Service-RNK einen enormen Beitrag“, so Landrat Stefan Dallinger.

Und der CIO des Rhein-Neckar-Kreises, Rudolf Fickinger, Betriebsleiter des Eigenbetriebs Bau, Vermögen und Informationstechnik, ergänzt: „Der Rhein-Neckar-Kreis treibt die Digitalisierung seiner Kreisverwaltung bereits seit mehreren Jahren aktiv voran. Unter dem Stichwort ‚Digitalisierung@RNK‘ wird der Ausbau der Online-Angebote des Landratsamts seither stetig erweitert. Das neue Portal rundet nun das digitale Angebot unserer Behörde ab. Es trägt zur Bündelung unserer Digitalisierungsaktivitäten bei und bietet für die Kreiseinwohnerinnen und Kreiseinwohner zahlreiche Dienstleistungen ohne Behördengang an.“

Bei der Konzeption des Portals wurde von Beginn an auf die Bedürfnisse aller Zielgruppen wertgelegt. So gab es für Einwohnerinnen und Einwohner am Tag der offenen Tür zum Kreisjubiläum 2023 die Möglichkeit zur Beteiligung und Einbringung von Ideen.

„Und auch innerhalb der Kreisverwaltung wurde die Portaleinführung im ämterübergreifenden Schulterschluss umgesetzt.“ erläutert Daniel Trimpin, Leiter der für das Gesamtprojekt zuständigen Geschäftsstelle Digitalisierung des Rhein-Neckar-Kreises. Denn für eine gelingende Digitalisierung seien neben der Einwohnenden-sicht auch die Durchgängigkeit der Prozesse innerhalb der Kreisverwaltung ausschlaggebend.

## **Kernstücke des neuen Portals: verbesserte Online-Terminvereinbarung und Videosprechstunden für erste Pilotleistung**

Als zentrales Element wurde im Zuge der Portaleinführung mit der Umstellung auf ein neues Terminbuchungssystem samt zugehöriger Kundenaufrufanlage begonnen. Bereits seit Mitte August optimiert die neue Lösung die Kundenströme in den KFZ-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörden als am stärksten frequentierte Bereiche. Kundinnen und Kunden haben seitdem an allen drei Standorten des Straßenverkehrsamtes – in Wiesloch, Weinheim und Sinsheim – die Möglichkeit sich per QR-Code an einem Selbstbedienungsterminal selbstständig zu ihrem Termin einzuchecken und ihre voraussichtliche Wartezeit transparent einzusehen.

Die größte Neuerung stellt dennoch das neue Format der Videosprechstunden dar: Dieses ermöglicht Einwohnerinnen und Einwohnern erste ausgewählte Anliegen des Gesundheitsamtes gemeinsam mit ihrer Sachbearbeitung per Videochat zu bearbeiten. Um den Service nutzen zu können, werden lediglich ein internetfähiges Gerät wie ein PC, ein Notebook, ein Tablet oder ein Smartphone, das mit Mikrofon und Kamera ausgestattet ist benötigt. Eine App oder ein Programm muss nicht installiert werden, da der Service browserbasiert ist. Auch Formulare können direkt während der Online-Sitzung im Browser ausgefüllt und per Touchpad oder TAN-Verfahren unterschrieben werden. Zur Legitimation wird der gültige Lichtbildausweis über die Kamera geprüft, und alle relevanten Fragen gestellt, um einen möglichen Datenmissbrauch zu verhindern.

Als erste Pilotleistung ist mit der Beantragung der Zweitschrift der Infektionsschutzbelehrungsbescheinigung eine Leistung des Gesundheitsamtes im Videosprechstundenformat verfügbar. Diese steht den Einwohnenden des Rhein-

Neckar-Kreises nach vorheriger Online-Terminvereinbarungen zur Verfügung – kann jedoch selbstverständlich auch weiterhin vor Ort abgewickelt werden.

Und auch die zahlreichen Online-Verwaltungsleistungen die über das Serviceportal des Landes, [www.service-bw.de](http://www.service-bw.de), verfügbar sind, wurden in das neue Service-Portal integriert. Die Bandbreite reicht von einem Antrag auf einen Schwerbehindertenausweis über die Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz bis hin zur Beantragung einer Aufenthaltserlaubnis. Mittlerweile können über 125 Leistungen online beantragt werden. Erforderlich ist für deren Nutzung auch weiterhin ein kostenloses Service-Konto, das man sich im Prozess der Antragstellung oder direkt im Landesportal [www.service-bw.de](http://www.service-bw.de) anlegen kann.

Perspektivisch sollen weitere Services der Kreisverwaltung per Videosprechstunde zugänglich sein. Auch die verbesserte Online-Terminvereinbarung wird auf bislang noch nicht angeschlossene Fachbereiche ausgerollt werden.

Weitere Informationen zum Portal: [www.Service-RNK.de/faq](http://www.Service-RNK.de/faq)

Alle Online-Verwaltungsleistungen im Überblick:

[www.Service-RNK.de/dienstleistungen](http://www.Service-RNK.de/dienstleistungen)



*Landrat Stefan Dallinger (rechts) stellte gemeinsam mit dem CIO des Rhein-Neckar-Kreises, Rudolf Fickinger, das neue Online-Serviceportal des Landratsamtes vor (Foto: Bernhard Kreutzer)*