Supportleitfaden

Stand 17.09.2025

Beantragung einer Ausnahmegenehmigung nach §46 StVO

Im Jahr 2007 wurde eine interkommunale Zusammenarbeit (IKZ) zur Erteilung von Ausnahmegenehmigungen für das Parken von Handwerksbetrieben gemäß §46 StVO vereinbart. Die Gesamtkoordination dieser Maßnahme wurde der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH übertragen. Seit 2008 ist der Handwerkerparkausweis in der gesamten Metropolregion Rhein-Neckar gültig. Vor 2008 war es notwendig, für das Parken in jeder einzelnen Kommune eine separate Ausnahmegenehmigung zu beantragen und entsprechende Gebühren zu entrichten. Seit dem 1. Januar 2025 können Handwerksbetriebe ihre Anträge zur Erteilung einer Ausnahmegenehmigung nach §46 StVO (Handwerkerparkausweis) digital einreichen. Dies ersetzt die bisherige analoge Beantragung und bietet den Handwerksbetrieben eine zeitsparende, komfortable und kostengünstige Lösung. Statt wie bisher den Antrag in Papierform auszufüllen und einzureichen, wickeln die Unternehmen und Straßenverkehrsbehörden der Metropolregion Rhein-Neckar nun den gesamten Prozess online ab.

Mit dem Update des Prozesses in der OMNIA-Plattform soll die Usability für Antragsteller und Sachbearbeiter gleichermaßen optimiert werden. Eine leicht verständliche Antragsstellung und eine angenehme Sachbearbeitung sollen zukünftig zu deutlich weniger Supportfällen führen.

Dieser Leitfaden soll eine Orientierung geben, was zu tun ist, wenn es trotzdem dazu kommt.

Das Wichtigste vorweg

Der Prozess der Antragstellung und der Antragsbearbeitung beinhaltet immer technische und organisatorische Abläufe. Sofern technische Abläufe oder Komponenten einen Supportbedarf erfordern, sprechen wir von „Störungen“. Grundsätzlich können Störungen betriebliche Abläufe verzögern oder gänzlich zum Erliegen bringen. Im Support werden sie deshalb entsprechend kategorisiert und priorisiert. Sofern organisatorische Abläufe einen Supportbedarf erfordern, sprechen wir von „Anfragen“. Anfragen können betriebliche Abläufe verzögern aber nicht gänzlich zum Erliegen bringen.

Verkürzt, müssen Sie Störungen und Anfragen immer klar unterscheiden.

Merkmal	Störung	Anfrage
Art des Problems	Technisch, blockierend	Inhaltlich/organisatorisch
Beispiel	Dateiupload funktioniert nicht	Frage zur Gültigkeitsdauer des Ausweises
Wer ist zuständig?	EGovC (über MRN oder Behörde)	Straßenverkehrsbehörde
Wer leitet weiter?	MRN (Dispatching) oder Behörde direkt	Sachbearbeiter
Darf der Betrieb EGovC kontaktieren?	✗ Nein	✗ Nein
Lösung erfolgt durch	Technikpartner (EGovC)	Sachbearbeiter der Behörde

Der digitale Prozess

Der Prozess kann in die Antragstellung am Frontend und in die Antragsbearbeitung im Backend gegliedert werden. Die Antragstellung erfolgt durch den Handwerksbetrieb, die Sachbearbeitung durch die Straßenverkehrsbehörde. Der Prozess hat verschiedene Prozessschritte. Zudem werden Komponenten wie Bezahlsysteme, Dokumenten-Management-Systeme, Ordnungswidrigkeitssysteme, etc. über Schnittstellen an die jeweiligen Prozessschritte angebunden. Die Daten und Dokumente, die durch den Prozess erfasst werden bzw. entstehen, werden in einem Register abgelegt. Die technische Plattform hierzu ist OMNIA der EGovC GmbH.

Verkürzt, im digitalen Prozess des Handwerkerparkausweises ist der jeweilige Antragsteller für die Prozessschritte am Frontend und der jeweilige Sachbearbeiter für die Prozessschritte im Backend verantwortlich. Für das Funktionieren der Technik der Dienstleister EGovC GmbH.

Störungen im Prozess

Störungen im Prozess sind nicht zu vermeiden und können mannigfaltige Ursachen haben. Die meisten Störungen treten auf der Seite der Antragsstellung (Handwerksbetriebe) auf. Es handelt sich dabei oftmals um technische Störungen, wie sie zuvor begrifflich definiert wurden. Hierbei muss allerdings unterschieden werden, ob die Störung an der Plattform OMNIA vorliegt oder an vorgelagerten technischen Komponenten des Handwerksbetriebs. Für einen Laien lässt sich dies oftmals nur schwer beurteilen. Exemplarisch hierfür sind falsche Dateiformate, Störungen im Browser des Handwerksbetriebs, etc. Diese Störungen müssen durch FAQs und Anwendungshinweise standardisiert durch die Metropolregion Rhein-Neckar gesichtet, beurteilt und beantwortet werden. Handelt es sich um eine Störung an der Plattform OMNIA wird entweder durch die Metropolregion Rhein-Neckar oder die jeweilige Straßenverkehrsbehörde einen Supportfall bei der EGovC GmbH ausgelöst. In diesem Fall ist eine kostenpflichtige Behebung ausgeschlossen, da der Dienstleister selbst die Störung zu verantworten und dementsprechend zu tragen hat.

Verkürzt, bei Störungen übernimmt die Metropolregion Rhein-Neckar das sogenannte „Dispatching“, also die Zuordnung des Supportbedarfs an die Straßenverkehrsbehörde, den Dienstleister oder sich selbst. Es sei denn, die Straßenverkehrsbehörde löst bei einer offensichtlichen Störung direkt einen Supportfall bei der EGovC GmbH aus.

Anfragen im Prozess

Anfragen im Prozess sind ebenso wenig zu vermeiden, wie Störungen. Anfragen können die Antragstellung, die Antragsbearbeitung oder das technische System OMNIA betreffen. Auch kann es zu grundsätzlichen Anfragen kommen, und zwar sowohl seitens der Antragsteller als auch seitens der Sachbearbeiter.

Für den Handwerksbetrieb sind bei Anfragen zur Antragsstellung immer und ausschließlich die jeweils zuständigen Straßenverkehrsbehörden verantwortlich. Nur sie beantworten Anfragen im Prozess der Erteilung einer Ausnahmegenehmigung nach §46 StVO. Sie können dabei auf FAQs auf der Homepage www.hwpa.de verweisen.

Bei Anfragen grundsätzlicher Art können Handwerksbetriebe an die Metropolregion Rhein-Neckar verwiesen werden. Sachbearbeiter können sich in diesen Fällen ebenfalls direkt an die Metropolregion Rhein-Neckar wenden. Dies betrifft auch Optimierungsvorschläge für die Homepage, auf der die Informationen für Handwerksbetriebe und Straßenverkehrsbehörden bereitgestellt werden.

Verkürzt, für die digitale Antragsstellung und die digitale Antragsbearbeitung ist die jeweilige Straßenverkehrsbehörde „Process-Owner“. Sie ist für ihren Prozess und die erforderliche Kommunikation mit dem Antragsteller verantwortlich.

Kommunikationskanäle bei Supportbedarf

Es gibt ausschließlich vier Kanäle für den Supportbedarf. Der wichtigste Kanal ist der digitale Prozess, der die Interaktion zwischen Handwerksbetrieb und Straßenverkehrsbehörde gewährleistet. Der zweite Kanal ist die generische E-Mail-Adresse handwerkerparkausweis@m-r-n.com. Dieser Kanal steht den Handwerksbetrieben, den Straßenverkehrsbehörden und dem Dienstleister EGovC GmbH zur Verfügung. Der dritte Kanal ist das bereitgestellte Support-Formular im Hub der Firma EGovC (<https://hub.egovc.de/login>). Dieser Kanal steht den Straßenverkehrsbehörden und der Metropolregion Rhein-Neckar im Falle von Störungen zur Verfügung. Zuletzt stellt jede Straßenverkehrsbehörde eine generische E-Mail-Adresse für die interne Kommunikation mit der Metropolregion Rhein-Neckar und dem Dienstleister EGovC GmbH bereit.

Es darf von allen Beteiligten erwartet werden, dass an Werktagen innerhalb von 48 Stunden auf Schriftwechsel über die Kanäle der Straßenverkehrsbehörden und der Metropolregion Rhein-Neckar reagiert wird. Die Erledigung des Anliegens ist per E-Mail zu quittieren. Der Dienstleister vereinbart seine SLAs eigenständig mit den Straßenverkehrsbehörden.

Ob Störung oder Anfrage wenden sich Handwerksbetriebe entweder direkt über den digitalen Prozess an die Straßenverkehrsbehörde oder an die generische E-Mail-Adresse der Metropolregion Rhein-Neckar.

Verkürzt, Handwerksbetriebe dürfen sich niemals direkt an den Dienstleister wenden oder an diesen von den Sachbearbeitern verwiesen werden.

- **1. Digitaler Prozess** (Standardkanal zwischen Antragsteller und Behörde)
- **2. E-Mail** handwerkerparkausweis@m-r-n.com (für alle Beteiligten)
- **3. Support-Formular der Firma EGovC** <https://hub.egovc.de/login> (nur Behörden & MRN bei Störung)
- **4. Interne E-Mail-Adresse** jeder Behörde für Kommunikation mit MRN/EGovC

Ankündigung der Firma EGovC zu Supportthemen

1. Support im Altsystem

Das **Altsystem** wird nicht mehr unterstützt. Neue Anträge sind ausschließlich über das neue System einzureichen

2. Datenbedarf aus dem Altsystem

Falls Sie antragstellende Daten aus dem Altsystem benötigen, stellen Sie Ihre Anfrage bitte über das Supportformular im Hub: <https://hub.egovc.de/login>

3. Zugriff auf den Hub

Zugang zum Hub erhalten ausschließlich die Key User.

4. Support im Umstellungsprozess

Bis 31.10.2025 stehen für Key User der Support über support.omnia sowie telefonische Unterstützung zur Verfügung.

E-Mail: support.omnia@egovc.de

Telefon: +49 6157 9130351

Ab 01.11.2025 ist der Support nur noch über das Supportformular im Hub erreichbar.

Supportfälle bei EGovC melden

Um Supportfälle strukturiert, nachvollziehbar und effizient bearbeiten zu können, ist das bereitgestellte Support-Formular der Firma EGovC zu verwenden. Dieses Formular dient als zentrales Kommunikationsinstrument zwischen den Straßenverkehrsbehörden, der Metropolregion Rhein-Neckar und dem Dienstleister EGovC GmbH.

Im Support-Formular sind zwingend folgende Angaben zu machen:

- **Name** des Keyusers,
- **E-Mail-Adresse** zur eindeutigen Rückmeldung,
- **Institution/Behörde**,
- **Betroffene Prozessstufe** (Antragstellung oder Antragsbearbeitung),
- **Detaillierte Beschreibung des Problems oder Anliegens**, ggf. mit Screenshots oder Hinweisen zu verwendeten Endgeräten und Browsern.

Diese Angaben ermöglichen eine schnelle und geordnete Zuordnung des Supportfalls und verhindern zeitaufwändige Rückfragen. Zugang zum Hub erhalten ausschließlich die jeweils benannten Keyuser der Straßenverkehrsbehörden. Handwerksbetriebe selbst wenden sich bei Fragen ausschließlich an ihre zuständige Behörde.

Die Kommunikation mit dem Support-Team erfolgt ausschließlich über das Support-Formular. Ein direkter E-Mail-Verkehr ist nicht vorgesehen und wird konsequent nicht berücksichtigt, um eine lückenlose Dokumentation und einheitliche Bearbeitung sicherzustellen.

Verkürzt: Alle Supportfälle sind ausschließlich über das Support-Formular einzureichen. Erforderlich sind Name, E-Mail, Institution/Behörde und eine präzise Problembeschreibung. Zugang zum Hub haben nur Keyuser; eine Kommunikation per E-Mail ist ausgeschlossen.

Eskalationskanäle bei Supportbedarf

Im Falle einer Eskalation wenden sich die Leiter der Straßenverkehrsbehörden an den Bereichsleiter Digitalisierung und E-Government der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH.

Zuständigkeiten zusammengefasst

Bereich

Antragstellung (Frontend)

Antragsbearbeitung (Backend)

Technische Plattform

Störungs-Dispatching

Allgemeine Anfragen

Grundsätzliche/systemische Fragen

Zuständig

Handwerksbetrieb

Straßenverkehrsbehörde

EGovC GmbH

Metropolregion Rhein-Neckar

Straßenverkehrsbehörden

Metropolregion Rhein-Neckar