



Steuerungsbericht

Betrachtungszeitraum: 01/2024 - 12/2024

Frankfurt, den 25.04.2025



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Management Summary	3
1 Einleitung	5
2 Besonderheiten des Berichtsjahres 2024	6
2.1 First-Level-Support für Online-Dienste	6
2.2 Veranstaltungen	7
2.3 Technische Entwicklungen.....	8
2.4 Weiteres	10
3 Leistungskennzahlen	12
3.1 Kennzahlenlieferung	12
3.2 Anrufvolumen und Verteilung	13
3.3 115-Serviceversprechen.....	18
3.4 Gesprächsdauer	22
4 Zielerreichung Strategie	23
4.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“	23
4.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“	30
4.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“	35
4.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“	38
4.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“	41
5 Teilnehmer am 115-Verbund	44
6 Anhänge	46
6.1 Abkürzungsverzeichnis	46
6.2 Abbildungsverzeichnis	46
6.3 Tabellenverzeichnis	47

Management Summary

Der Steuerungsbericht 2024 des 115-Verbundes liefert einen umfassenden Überblick über die Entwicklung der einheitlichen Behördennummer 115 im Berichtszeitraum sowie über den Stand der Zielerreichung hinsichtlich der Strategie 2022–2026. Im Mittelpunkt stehen die strategische Weiterentwicklung, die Integration technischer Neuerungen sowie die Bewertung der Servicequalität anhand definierter Leistungskennzahlen.

Technische Entwicklungen und Projekte

Im Berichtsjahr ging das Sprachdialogsystem (SDS) in den Regelbetrieb über. Zudem pilotierten mehrere Kommunen den regelbasierten Service-Chatbot der 115. Der Chatbot soll 2025 um KI-Funktionen erweitert und in den Regelbetrieb überführt werden. Die Softwareplattform der 115 erhielt funktionale Erweiterungen. Ein neues, benutzerfreundliches Frontend befindet sich in der Entwicklung und soll ab Mai 2025 zur Verfügung stehen und bildet einen wichtigen Baustein für die Beauskunft von Online-Diensten. Darüber hinaus wurde durch die Umstellung auf aktuelle XZuFi-Standards (insbesondere XZuFi 2.3) die Grundlage für die umfassende Beauskunftung von Online-Diensten geschaffen.

Veranstaltungen und Vernetzung

Im Rahmen von themenbezogenen Treffen in Berlin und Frankfurt konnten zentrale Fachthemen, insbesondere zum Ausbau des Online-Supports und zu technischen Neuerungen, intensiv diskutiert werden. Der fachliche Austausch sowie die Weitergabe von Best Practices stärkten die Zusammenarbeit innerhalb des Verbundes. Einen wichtigen Beitrag hierzu steuerten auch die verschiedenen AGs bei, die im Berichtszeitraum regelmäßig durchgeführt wurden.

Leistungskennzahlen

Das Anrufvolumen innerhalb der Servicezeiten blieb mit rund 5,6 Mio. Anrufen konstant. Die durchschnittliche Annahmquote erfuhr eine Steigerung auf 76,5 %, bleibt jedoch unter dem angestrebten Orientierungswert von 85 %. Die durchschnittliche Wartezeit lag in acht von zwölf Monaten unter dem Sollwert von 60 Sekunden. Die Fallabschlussquote erreichte durchgängig einen Wert von über 83 % und übertraf damit den Zielwert deutlich.

Bekanntheit und Nutzung

Die gestützte Bekanntheit der Behördennummer 115 lag laut aktueller Erhebung bei etwa 20 %. Die Nutzung der 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung blieb stabil. Der Anteil der 115-Anrufe am gesamten Anrufvolumen der Servicecenter belief sich auf 27,6 %. Für das kommende Jahr sind verstärkte Maßnahmen zur Steigerung der Bekanntheit und eine Analyse der Migration von lokalen Rufnummern vorgesehen.

Flächendeckung und Beitritte

Mit dem Beitritt des Landes Brandenburg gehören mittlerweile 15 Bundesländer dem 115-Verbund an. Insbesondere in Schleswig-Holstein konnte die Flächendeckung deutlich verbessert werden: Mehr als 70 % der Bevölkerung im Bundesland erhalten mittlerweile den vollen 115-Service.

Strategische Zielverfolgung

Erhebliche Fortschritte gelangen im Bereich der technischen Standardisierung, unter anderem durch die Vorbereitung auf den XZuFi-Standard 2.3. Bei der bundesweiten Beauskunftung digitaler Leistungen bestehen jedoch weiterhin strukturelle Herausforderungen. In Bereichen wie der barrierefreien Informationsbereitstellung und der Nutzung digitaler Zugangskanäle sind zusätzliche Maßnahmen erforderlich, um die strategischen Zielwerte bis 2026 vollständig zu erreichen.

Ausblick

Für das Jahr 2025 sind zentrale Vorhaben geplant, darunter der Rollout des KI-gestützten Chatbots für alle interessierten Teilnehmer, die vollständige Umstellung auf das überarbeitete Kennzahlensystem sowie die Durchführung der 10. Teilnehmerkonferenz. Im Fokus steht zudem weiterhin die Befähigung der 115, den First-Level-Support für Online-Dienste adäquat zu übernehmen. Ziel bleibt die nachhaltige Verbesserung der Servicequalität (inklusive Online-Dienste), die konsequente Umsetzung der Multikanalstrategie und die Steigerung der Bekanntheit der 115 in der Bevölkerung.

1 Einleitung

Ziel des Steuerungsberichtes ist es,

- anhand von Kennzahlen und Indikatoren einen kompakten Überblick über die Leistungsfähigkeit des 115-Verbundes zu geben und
- darüber zu informieren, ob der Verbund seine Strategziele (2022-2026) zur Weiterentwicklung der 115 erreicht, die durch den IT-Planungsrat beschlossen wurden ([Beschluss 2022/05](#)).

Der erste Berichtsteil geht auf Besonderheiten des Berichtsjahres 2024 ein.

Der zweite Berichtsteil betrachtet und bewertet die Entwicklung des Anrufvolumens, die Verteilung der Anrufe, die Erfüllung des Service-

versprechens sowie die Nutzung der 115-Softwareplattform im Rahmen der Wissenssuche. Dort, wo Sollwerte nicht erreicht werden oder ungünstige Entwicklungen eintreten, skizziert der Bericht mögliche Lösungsansätze oder stellt Maßnahmen vor, mit deren Umsetzung bereits begonnen wurde.

Der dritte Berichtsteil behandelt die Umsetzung der Ziele der Strategie des 115-Verbundes für die Jahre 2022 bis 2026. Mittels Kennzahlen und Indikatoren, die den Erfüllungsgrad des jeweiligen Zieles abbilden, wird über die Entwicklung und den aktuellen Stand der strategischen und operativen Zielerreichung berichtet. Relevante Entwicklungen werden erläutert und zukünftige Maßnahmen zum Erreichen der Ziele vorgestellt.

Erläuterungen zur verwendeten Terminologie:

- **Anrufvolumen:** Das Anrufvolumen („Gesamtanrufvolumen“) beinhaltet die Anzahl von 115-Anwahlen, die den 115-Netzbetrieb bei der Telekom Deutschland GmbH erreichen, ohne jedoch zwingend in der lokalen Telefonanlage eines Teilnehmers anzukommen bzw. zu einem Gespräch zu führen (bspw. bei Anrufen außerhalb der Servicezeit).
- **Angebotene Anrufe:** Anrufe über die 115, die die lokale Telefonanlage eines Teilnehmers erreichen und zur Annahme bereitstehen.
- **Angenommene Anrufe:** Angebotene Anrufe, die Mitarbeitende eines Servicecenters tatsächlich angenommen haben („Gespräche“).
- **Vollabdeckung:** In diesen Gebieten steht der volle 115-Service zur Verfügung, d.h. Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund, einschließlich Informationen zu den eigenen kommunalen Leistungen.
- **Basisabdeckung:** Gebiete ohne kommunale Beteiligung am 115-Verbund, in denen dennoch die 115 telefonisch erreicht werden kann. Hier wird nur ein stark eingeschränkter Telefonservice angeboten, da kommunale Informationen fehlen. Anrufende erhalten bei Wahl der 115 nur Informationen zu Zuständigkeiten sowie Kontaktdaten auf Basis der 115-Wissensdatenbank.

Achtung: „Anrufe“ bezeichnet im gesamten Bericht ausschließlich Anrufe über die 115. Anrufe über lokale Nummern werden nicht mitgezählt, solange nicht explizit beschrieben.

2 Besonderheiten des Berichtsjahres 2024

2.1 First-Level-Support für Online-Dienste

Seit 2025 erteilt die 115 dem IT-Planungsratsbeschluss aus dem November 2023 folgend auch Auskünfte zu Online-Diensten ([Beschluss 2023/11](#)). Im Projekt „First-Level-Support für Online-Dienste“ wurden hierfür die ersten technischen Voraussetzungen geschaffen:

Damit technische Informationen in Leistungsberichte eingepflegt werden können, müssen sowohl die Redaktions- als auch die Servicecenter-Software den Standard XZuFi mindestens in der Version 2.2 unterstützen. Das Produktmanagement 115 der FITKO stand daher in enger Absprache mit Redaktionssystem-Herstellern, um die notwendigen Anpassungen rechtzeitig vorzunehmen, und entwickelte Anforderungen für die relevanten XZuFi-Felder. Die 115-Softwareplattform wurde weiterentwickelt, um sie für die aktuellste Version des Standards XZuFi 2.3 fit zu machen und damit eine noch bessere Grundlage für die Beauskunftung von Online-Diensten zu schaffen. Wichtige Leitfäden sind im 115-Teamraum erhältlich, um Servicecenter auf die neuen Prozesse vorzubereiten. In allen Projektphasen flossen auch die Erfahrungen und Best-Practices aus den Servicecentern des Verbundes ein, die bereits vor und während der Projektphase Informationen zu Online-Diensten erteilen.

Einen ersten umfassenden Überblick über den aktuellen Stand des Projekts gab das Produktmanagement 115 der FITKO im Juni 2024 im Rahmen der Veranstaltungsserie „Die FITKO stellt vor“. Die Präsentation zum Termin kann unter www.fitko.de/veranstaltungen abgerufen werden. Der aktuelle Stand des Projekts ist jederzeit in der [Projektdokumentation](#) einsehbar.

Der Ausbau der Softwareplattform um sogenannte Ad-hoc-Informationen, bspw. zu technischen Störungen, sowie um ein neues Ticketsystem soll die Informationsqualität und den Datenaustausch zu Online-Diensten weiter verbessern und wird in 2025 erfolgen. Dadurch sollen auch Support-Informationen bereitgestellt werden, die aktuell noch nicht zur Verfügung stehen.

Im Laufe des Jahres wurden einige Hürden in der Umsetzung des flächendeckenden First-Level-Supports für Online-Dienste identifiziert. Diese kritischen Punkte werden in 2025 in weiteren Berichten aufgegriffen und zusammen mit möglichen Handlungsoptionen dem IT-PLR vorgelegt werden.

2.2 Veranstaltungen

2.2.1 Treffen der Landesansprechpartner:innen in Frankfurt

Mitte November trafen sich die Vertreter:innen der Länder in der FITKO in Frankfurt, um unter anderem die Herausforderungen des First-Level-Online-Supports zu diskutieren — insbesondere mit Blick auf die noch nicht vollständige Flächendeckung der 115 in Deutschland. Die Ergebnisse des jährlichen Treffens fließen in die weitere Arbeit des Produktmanagements 115 der FITKO und die weitere Gremienarbeit ein.

2.2.2 Servicecenterleitungstreffen in Berlin

Am 12. und 13. November fand das Jahrestreffen der 115-Servicecenterleitungen mit rund 50 Teilnehmenden in Berlin statt. Gastgeber war das ITDZ Berlin. Der Fokus lag auf dem First-Level-Support für Online-Dienste. Nach einem Gallery Walk durch das bundesweit größte 115-Servicecenter und spannenden Einblicken in dessen verschiedene Arbeitsbereiche gab das Produktmanagement 115 einen umfassenden Überblick über die Planungen im Projekt First-Level-Support für Online-Dienste. Informationsmaterial sowie ein umfangreiches FAQ soll die 115-Servicecenter-Agents zukünftig in dem neuen Aufgabenfeld unterstützen. Außerdem wurde das neue Frontend der Softwareplattform vorgestellt, das 2025 live gehen wird. Weiterhin wurden die Überarbeitung und Vereinfachung des Kennzahlensystems und Serviceversprechens besprochen. In gemeinsamen Diskussionen konnten die Themen weiter vertieft und neue Impulse gewonnen werden.

Neben den wechselnden fachlichen Schwerpunkten sind Vernetzung und der Austausch untereinander wesentlicher Bestandteil des Treffens.

Dadurch lassen sich Best Practices und neue Impulse für die alltägliche Arbeit im Servicecenter ableiten und Ansprechpersonen für eigene Themen finden.

Wichtige Informationen zum Jahrestreffen, wie z. B. die Präsentationen der Vorträge, sind im 115-Teamraum abrufbar. Das nächste Servicecenterleitungstreffen findet am 12. und 13. November 2025 in Hamburg statt.

2.2.3 Smart Country Convention in Berlin

Die Kongressmesse Smart Country Convention findet jährlich in Berlin statt und dreht sich rund um die Themen E-Government, Smart City und Smart Region. Diese Gelegenheit nutzte das Produktmanagement 115 um Besuchende der Smart Country Convention im Rahmen des Sprechstunden-Formats auf dem Stand von IT-Planungsrat und FITKO über die 115 zu informieren. Neben einer Übersicht über die Behördennummer selbst und deren Arbeit erhielten die Gäste einen Einblick in die Vorteile einer Teilnahme am 115-Verbund. Darüber hinaus erhielten die Besucher:innen einen ersten Ausblick auf den kommenden 115-Chatbot mit KI-Funktionalitäten, der 2025 im 115-Verbund ausgerollt werden soll (s. **Kapitel 2.3.1**).

2.3 Technische Entwicklungen

2.3.1 Chatbot

Gemeinsam mit mehreren Pilotkommunen aus dem 115-Verbund hat das Produktmanagement 115 der FITKO ab Februar 2024 einen eigenen Service-Chatbot getestet. Damit ermöglicht die Behördennummer 115 erstmals einen digitalen Zugangskanal zu ihrem Serviceangebot. Insgesamt wurden zehn Kommunen des 115-Verbundes für die Pilotphase ausgewählt. So war der Chatbot unter anderem auf der Website der Stadt Frankfurt (www.frankfurt.de) und im Bodenseekreis (www.bodenseekreis.de) im Einsatz.

Die Antworten des Chatbots zu Verwaltungsleistungen beruhen auf der 115-Wissensdatenbank sowie zusätzlichen lokalen Informationen, insofern diese von einer Kommune zur Verfügung gestellt werden. Der Chatbot antwortet auf Anfragen mit Informationsbausteinen zum Thema, aus der die Nutzenden den passenden auswählen können. Um eine zielgerichtete Weiterentwicklung zu ermöglichen, stehen den Nutzenden im Verlauf verschiedene Feedback-Optionen zur Verfügung.

Die erste Version des 115-Chatbots arbeitet ausschließlich regelbasiert, um die Richtigkeit der Antworten sicherzustellen und keine sogenannten Halluzinationen zu riskieren. Unter Berücksichtigung des Feedbacks der Nutzenden arbeitet das Produktmanagement 115 jedoch aktuell bereits an einer Weiterentwicklung des 115-Chatbots um KI-Funktionalitäten. Ziel ist eine deutliche Erhöhung der Nutzendenfreundlichkeit: Neben einem natürlicheren Antwortverhalten liegt der Vorteil eines KI-basierten Chatbots darin, dass dieser die Anliegen der Nutzenden besser identifizieren kann. Die neue Version des Chatbots soll darüber hinaus

neben der 115-Wissensdatenbank als Quelle für Verwaltungsleistungen auch auf die Inhalte ausgewählter Websitebereiche der 115-Verbundteilnehmer zugreifen können. Dies vereinfacht die Integration kommunaler Informationen. Die Testphase für den KI-basierten Chatbot soll in den kommenden Wochen starten. Diese KI-basierte Lösung soll perspektivisch dem gesamten 115-Verbund zur Verfügung stehen.

2.3.2 Frontend der 115-Softwareplattform

Die Neuentwicklung der Benutzeroberfläche der 115-Softwareplattform startete 2024. Ziel ist, dem 115-Verbund ein modernes, schnelles und intuitiv bedienbares Interface als „Single Page Application“ bereitzustellen. Die Webseite selbst wird hierbei nur einmal geladen und bei Nutzung dynamisch aktualisiert. Dies führt zu kürzeren Ladezeiten und entlastet die Server. Die Funktionen der alten Benutzeroberfläche werden übernommen, aber zeitgemäß und intuitiv benutzbar gestaltet. Insbesondere die Oberflächen für die administrativen Tätigkeiten werden vereinfacht und um neue Funktionen erweitert. Damit soll die Softwareplattform eine kostenfreie Startmöglichkeit für neue Servicecenter sowie eine attraktive Arbeitsplattform für den ganzen Verbund darstellen. Der Go-Live ist für Mai 2025 geplant. Zum Ende des Jahres 2025 erfolgt die Erweiterung um ein Ad-Hoc-Meldesystem für Online-Dienste sowie ein Ticketsystem, das im Vergleich zum bisherigen eine deutlich größere Bandbreite an Funktionalitäten und eine Interoperabilität zu anderen, bspw. kommunal genutzten Ticketsystemen, aufweist.

2.3.3 Regelbetrieb Sprachdialogsystem

Das Sprachdialogsystem (SDS) der 115 hat 2024 einen wichtigen Meilenstein erreicht: Das System startete zum April 2024 in den Regelbetrieb und steht seither interessierten Verbundteilnehmern zur Verfügung. Die Multi-Servicecenter Karlsruhe und Ludwigshafen nutzten das SDS bereits in der Pilotierungsphase und konnten eine deutliche Entlastung ihrer Servicecenter-Agents verzeichnen. So wurden über das Jahr nur die Hälfte der in der Netzplattform eingegangenen Anrufe auch aus dem SDS zu den Servicecenter-Agents ausgeleitet. Das Ausbleiben von Beschwerden seit der Pilotierung weist darauf hin, dass es einfache Anfragen zur Zufriedenheit der Anrufenden übernimmt und somit keine Weiterleitung mehr an die Servicecenter-Agents notwendig ist. Servicecenter-Agents können sich damit auf spezifische, komplexe Anfragen konzentrieren, die vom SDS nicht beantwortet werden. Die Akzeptanz des SDS durch die Anrufenden soll 2025 mittels einer Nutzendenbefragung systematisch evaluiert werden.

Für alle Interessierten ist der umfassende Leitfaden zum Sprachdialogsystem im 115-Teamraum mit wertvollen Informationen und Anleitungen zur Nutzung und Implementierung des SDS abrufbar. Bei der Einführung können spezifische Anforderungen und Bedürfnisse der einzelnen Servicecenter berücksichtigt werden.

2.4 Weiteres

2.4.1 Workshopreihe zu Kennzahlensystem und Serviceversprechen

Im zweiten Halbjahr fand eine Workshopreihe statt mit dem Ziel, das gesamte Kennzahlensystem sowie das Serviceversprechen auf den Prüfstand zu stellen. Die Mitglieder des Projekts rekrutierten sich aus der ZAG und dem Produktmanagement 115 der FITKO und kamen an insgesamt zwei Präsenz- und sieben Onlineterminen zusammen. In vielen Analysen und Diskussionen konnten Probleme identifiziert und Lösungen entwickelt werden. Aus dem Projekt gingen eine präzierte Fassung des Serviceversprechens hervor, da die ursprüngliche Formulierung unterschiedlich interpretiert wurde und daher eine klare und eindeutige Darstellung erforderlich war. Weiterhin verschlankte sich das Kennzahlensystem durch den Wegfall vieler Kennzahlen. Zuletzt fällt die Kennzahl 380 (Fallabschlusszahl 1-st Level) zugunsten neuer Kennzahlen weg. Diese Änderungen bestätigte die ZAG in ihrer Sitzung im Dezember 2024 (2024_14_ZAG bis 2024_18_ZAG).

Die Umstellung auf das neue Kennzahlensystem verläuft schrittweise und wird zum Juli 2025 im neuen Frontend der Softwareplattform abgeschlossen sein. Ein überarbeiteter Kennzahlen-Leitfaden wird dem Verbund vorab zur Verfügung gestellt.

2.4.2 Markenbekanntheitsumfrage zur 115

Das Produktmanagement 115 führt jährlich eine Umfrage zur Markenbekanntheit durch, um deren Entwicklung zu verfolgen, die Wirksamkeit von Öffentlichkeitsarbeit zu messen und zukünftige Maßnahmen steuern zu können. Dafür wurde 2024 die Forsa Gesellschaft

für Sozialforschung und statistische Analysen mbH, kurz Forsa beauftragt. Die gestützte Markenbekanntheit lag Mitte des Jahres bei 20 % und damit niedriger als in den Erhebungen der Vorjahre durch das Institut für Demoskopie Allensbach (40-50 %). Ein inhaltlicher Grund, d.h. eine tatsächlich gefallene Markenbekanntheit, ist nicht wahrscheinlich. Möglicherweise ist der Unterschied durch Unterschiede in der Durchführung der Studien zu erklären. Eine Rücksprache mit beiden Dienstleistern hierzu ergab jedoch keine abschließende Antwort. Allerdings hält das Produktmanagement 115 der FITKO die neu gemessenen Werte für realistischer als die relativ hohen Bekanntheitswerte aus den Umfragen der Vorjahre.

In der Untersuchung zeigte sich, dass der telefonische Kontakt weiterhin ein zentraler Weg in die öffentliche Verwaltung ist. Dabei bevorzugen 59 % der Befragten den telefonischen Kontakt neben einem persönlichen Kontakt (63 %), E-Mail (60 %) und öffentlichen Internetseiten (54 %), um Verwaltungsfragen zu beantworten. Auch bei jüngeren Menschen zwischen 16 und 29 Jahren bleibt das Telefon mit 58 % bevorzugter Kontaktweg. Für Personen ab 60 Jahren ist das Telefon (59 %) nach dem persönlichen t nach wie vor der zweitwichtigste Kontaktweg. Das Angebot einer einheitlichen Behördenrufnummer zur schnellen Erreichbarkeit kommunaler Informationen wurde von vielen Befragten als wichtig oder sehr wichtig bewertet, insbesondere bei Bürger:innen aus Gebieten mit 115-Vollabdeckung.

Die nächste Umfrage ist bereits für Mitte 2025 geplant und soll erneut wichtige Einblicke in die Entwicklungen der Markenbekanntheit der 115 sowie Anforderungen und Wünsche von Bürger:innen liefern.

2.4.3 Werbematerial

Der Standardflyer zur Behördennummer 115 liegt seit Ende 2024 vollständig überarbeitet vor. Der Flyer enthält die wichtigsten Informationen zum Service der 115 für Bürger:innen und ist in einer zielgruppengerechten Variante auch in leichter Sprache erhältlich. Außerdem wurden neue Werbemittel beschafft, darunter Notizblöcke, Einkaufschips, Stundenpläne und Turnbeutel. Diese Werbemittel können Verbundteilnehmer beispielsweise auf Messen oder kommunalen Veranstaltungen nutzen, um Bürger:innen auf die 115 aufmerksam zu machen.

2.4.4 Neue Mitglieder im 115-Verbund

Im April 2024 schloss sich das Land Brandenburg als 15. Bundesland dem 115-Verbund an. Mit Start der Beauskunftung zum 01.01.2025 ist die 115 damit in fünfzehn Bundesländern und beinahe flächendeckend in Deutschland verfügbar. Die Beauskunftung übernimmt das Servicecenter Berlin (IT-Dienstleistungszentrum Berlin) für das Nachbarland. Maßgeblich für die Entscheidung zum Beitritt war die Rolle der 115 im Kontext des First-Level-Supports von Online-Diensten. Darüber hinaus sind dem Verbund zahlreiche Kommunen aus Schleswig-Holstein beigetreten, sodass sich nun über 70 % der Einwohner:innen des Bundeslandes über die Vollversorgung durch die 115 freuen können. Die Beauskunftung für einen Großteil der Anrufe aus dem Land übernimmt auch hier der benachbarte Stadtstaat, in diesem Fall das Servicecenter Hamburg.

2.4.5 Vorbereitungen zur 10. Teilnehmerkonferenz der 115

Die Vorbereitungen für die 10. Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes haben 2024 begonnen. Die Veranstaltung wird am 21. Mai 2025 in der ZENTRALHEIZE im Erfurter Heizwerk im Gastgeberland Thüringen stattfinden. Der Schwerpunkt liegt auf Networking zwischen den 115-Verbundteilnehmern, der Entlastung des 115-Lenkungsausschusses sowie inhaltlichen Vorträgen. Eingeladen sind die politischen Leitungen der 115-Verbundteilnehmer bzw. deren Vertretungen. Die Teilnehmerkonferenz ist das größte Event des 115-Verbundes und findet alle zwei Jahre statt.

2.4.6 Standardwechsel: XD115 & XZuFi 2.3

Am 31.10.2024 endete die Unterstützung für das Datenformat xD115 bei Leistungsberichten in der 115-Wissensdatenbank gemäß Beschluss der ZAG vom Juni 2023. Ab diesem Zeitpunkt mussten alle Leistungsberichte mindestens in Format XZuFi 2.1 vorliegen. Allerdings ist XZuFi 2.2 Grundvoraussetzung, damit Bürger:innen Informationen zu Online-Verwaltungsleistungen erhalten, und mittels XZuFi 2.3 ist eine noch detailliertere Auskunft möglich. Daher trieb das Produktmanagement 115 die Umstellung auf neuere XZuFi-Versionen voran. Die Implementierung von XZuFi 2.3 in der Softwareplattform wurde vorbereitet und wird mit dem Start des neuen Frontends im Mai 2025 zur Verfügung stehen.

3 Leistungskennzahlen

3.1 Kennzahlenlieferung

Die Leistungskennzahlen des 115-Verbundes speisen sich aus der monatlichen Statistik der 115-Netzplattform, systemgenerierten Werten aus der 115-Softwareplattform sowie den monatlichen Lieferungen der 115-Servicecenter. Die Kennzahlenlieferung ist Bestandteil der mit Zeichnung der 115-Charta (oder eines Kooperationsvertrages mit Verweis auf die 115-Charta) übernommenen Mitwirkungspflichten der Teilnehmer am 115-Verbund. Sie wird seitens des Produktmanagements 115 überwacht und bei Auffälligkeiten u. a. im Rahmen des Bestandskund:innen-managements behandelt.

Sofern für Kennzahlen Soll- oder Orientierungswerte vorliegen, wird deren Nichterfüllung in den folgenden Kapiteln farblich gekennzeichnet (rot: Sollwert unterschritten). Im Jahr 2024 haben in der ersten Jahreshälfte 53 von 54 Servicecentern ihre Leistungskennzahlen kontinuierlich übermittelt. Diese beständige und zuverlässige Lieferung der Kennzahlen ist Ausdruck des hohen Engagements und der Professionalität der beteiligten Servicecenter. Es ist besonders hervorzuheben, dass die Mehrzahl der Servicecenter auch unter den anspruchsvollen Bedingungen des vergangenen Jahres eine stetige und transparente Kennzahlenberichterstattung sicherstellen konnte.

Allerdings zeigte sich in der zweiten Jahreshälfte eine merkliche Verschiebung. Nur noch rund 50 von 54 Servicecentern lieferten ihre Kennzahlen kontinuierlich. Drei Servicecenter kamen ihrer Verpflichtung zur Kennzahlenlieferung nicht in vollem Umfang nach, eines lieferte im gesamten Jahr 2024 trotz Anfragen keine Kennzahlen.

Eine gänzlich ausbleibende oder fehlerhafte Kennzahlenübermittlung erschwert die notwendige Auswertung und bindet damit Kapazitäten. Zudem beeinträchtigt sie die Zusammenarbeit und das Vertrauen innerhalb des gesamten Netzwerks, die realistische Analyse von Status und Entwicklung der 115 und damit deren zielgerichtete Steuerung und Weiterentwicklung.

Im kommenden Jahr wird das Produktmanagement 115 die Zusammenarbeit weiter intensivieren, um eine vollständige und fristgerechte Übermittlung der Kennzahlen durch alle Servicecenter sicherzustellen. Auf diese Weise soll an die positive Entwicklung aus dem Jahr 2023 angeknüpft und die Verbindlichkeit und Lieferung von gemeinsamen Kennzahlen gestärkt werden.

Im vorliegenden Steuerungsbericht wurden sämtliche bis zum 28.02.2025 durch die Teilnehmer am 115-Verbund gelieferten Kennzahlen für das Berichtsjahr 2024 berücksichtigt. Die Leistungskennzahlen werden unterjährig als Quartalsbericht im Verbund zur Verfügung gestellt. In **Tabelle 1** ist die Anzahl der Servicecenter abgebildet, die im jeweiligen Berichtsmonat Kennzahlen lieferten.

Tabelle 1: Anzahl der Servicecenter, die im Berichtszeitraum Kennzahlen geliefert haben

Berichtsmonat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Anzahl der Servicecenter mit Kennzahlenlieferung (von 54)	53	53	53	53	53	53	52	52	50	51	51	50

3.2 Anrufvolumen und Verteilung

3.2.1 Anrufvolumen innerhalb & außerhalb der Servicezeit

Das Gesamtanrufvolumen innerhalb der Servicezeit entsprach mit **5.598.394 Anrufen** (-0,59 %) in etwa dem Vorjahr. Wie in den Jahren zuvor sind die Anrufzahlen zum Jahresende, insbesondere im Dezember, am niedrigsten. Insgesamt schwankten die Anrufzahlen zwischen den Monaten jedoch wenig (s. **Abbildung 1**). Das Anrufvolumen pro Monat innerhalb der Servicezeit betrug im Mittel 466.533, außerhalb der Servicezeit 68.198 Anrufe. Damit machen die Anrufe außerhalb der Servicezeit 12,75 % des Gesamtanrufvolumens aus.

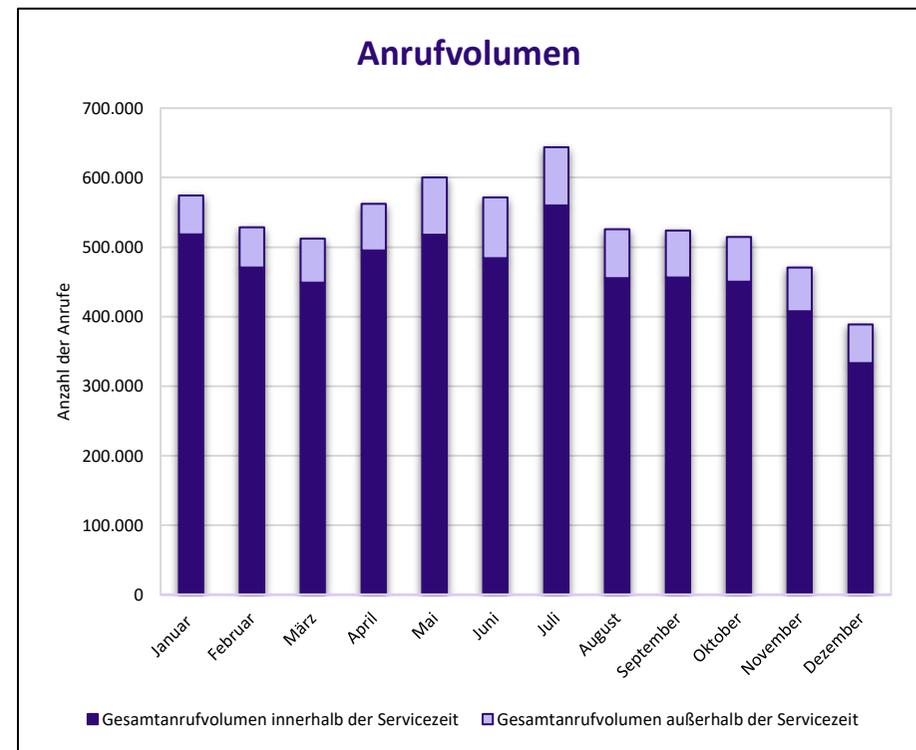


Abbildung 1: Das 115-Anrufvolumen blieb im Jahresverlauf beständig.

3.2.2 Angenommenen Anrufe

Von den insgesamt 5.135.635 angebotenen Anrufen im Berichtsjahr konnten 3.930.361 Anrufe angenommen werden, was einer Annahmquote von 76,53 % entspricht (+1,71 % zum Vorjahr). Über das Jahr konnte die Annahmquote konstant zwischen 70 % und 83 % gehalten werden.

Dass Anrufe innerhalb der Servicezeit von der Netzplattform nicht vermittelt werden konnten (s. **Abbildung 2**), ist auf verschiedenen Faktoren zurückzuführen:

- Anrufende, die im Sprachdialogsystem auf eine Ausleitung ins Servicecenter verzichtet haben (s. **Tabelle 10**).
- Anrufe in Überlastungssituationen (insbesondere bei Servicecentern mit hohem 115-Anrufvolumen), die aufgrund unterschiedlicher Abwurfeinstellungen der Telefonanlagen das Servicecenter nicht erreichen.

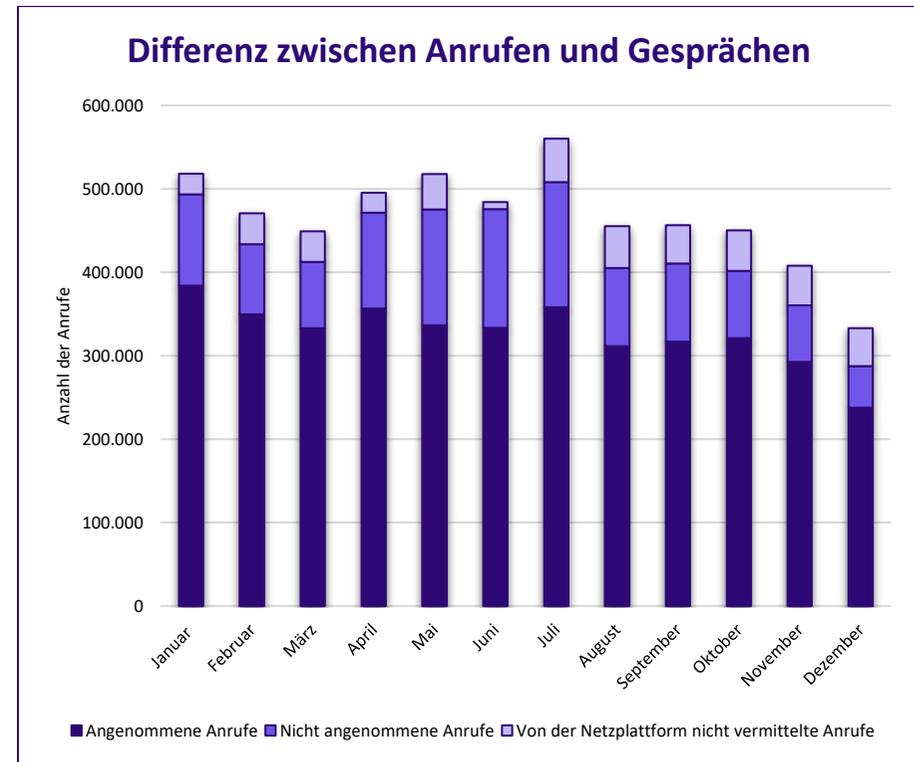


Abbildung 2: Etwa $\frac{3}{4}$ der angebotenen Anrufe wurden angenommen

3.2.3 Verteilung der Anrufe (115) und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern

Der Anteil der Anrufe¹ über die 115 an der Gesamtzahl aller angenommenen Anrufe der Servicecenter im 115-Verbund betrug im Berichtsjahr 27,68 % (+0,71 %). Das bedeutet, dass drei von vier Personen, die mit einer Behördenfrage in ein 115-Servicecenter durchgestellt werden, eine lokale Nummer gewählt haben. Das Verhältnis zwischen den angenommenen Anrufen (115) und den Anrufen, die über andere Servicenummern eingingen, blieb damit wie auch im Vorjahr nahezu unverändert. Gemeinsam mit ZAG und Servicecentern wird 2025 ein Projekt durchgeführt, in dem das Thema Migration von lokalen Nummern evaluiert wird. Darin soll ein möglicher Nutzen, aktuelle Hinderungsgründe und Anreize zur Migration lokaler Nummern auf die 115 untersucht und ggf. Lösungswege erarbeitet werden, falls sich die Migration als förderlich für Bürger:innen und Verwaltung herausstellt. Unabhängig davon ist durch die aktuelle Entwicklung in der Flächendeckung getrieben durch den First-Level-Support von Online-Diensten ist mit einer Verschiebung von Anrufen auf die 115 zu rechnen.

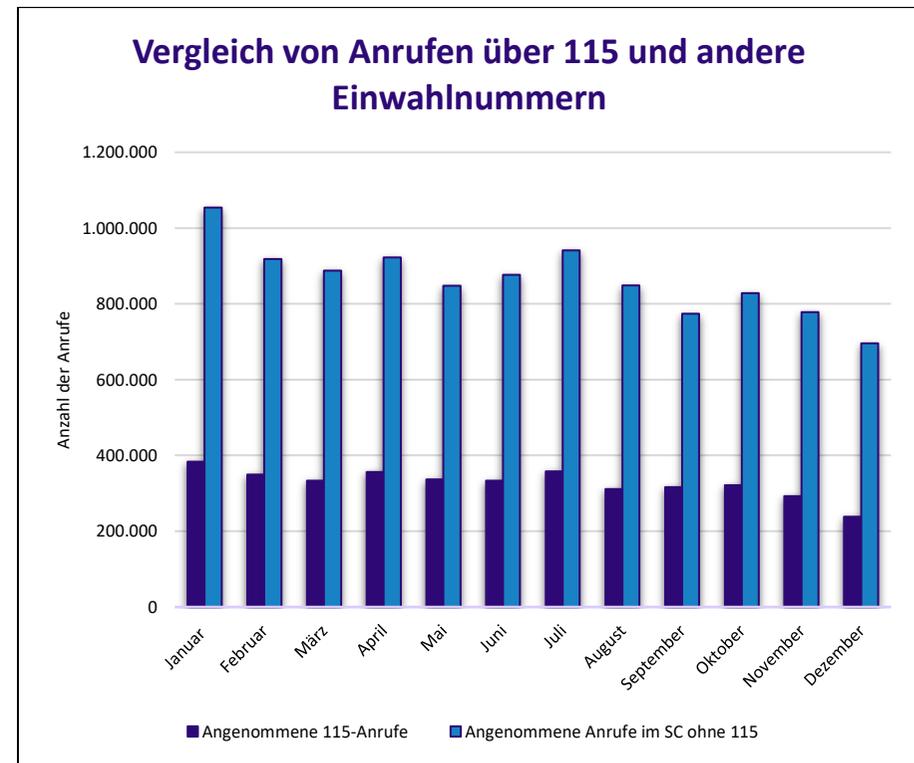


Abbildung 3: 115-Anrufe machen etwa ¼ aller Anrufe in den Servicecentern aus.

¹ Im gesamten Bericht sind mit dem Begriff „Anrufe“ ausschließlich Anrufe über die 115 gemeint. Zur Vermeidung von Missverständnissen werden Anrufe in diesem Kapitel den Einwahlnummern, d.h. der 115 sowie lokalen Einwahlnummern, jedoch explizit zugeordnet.

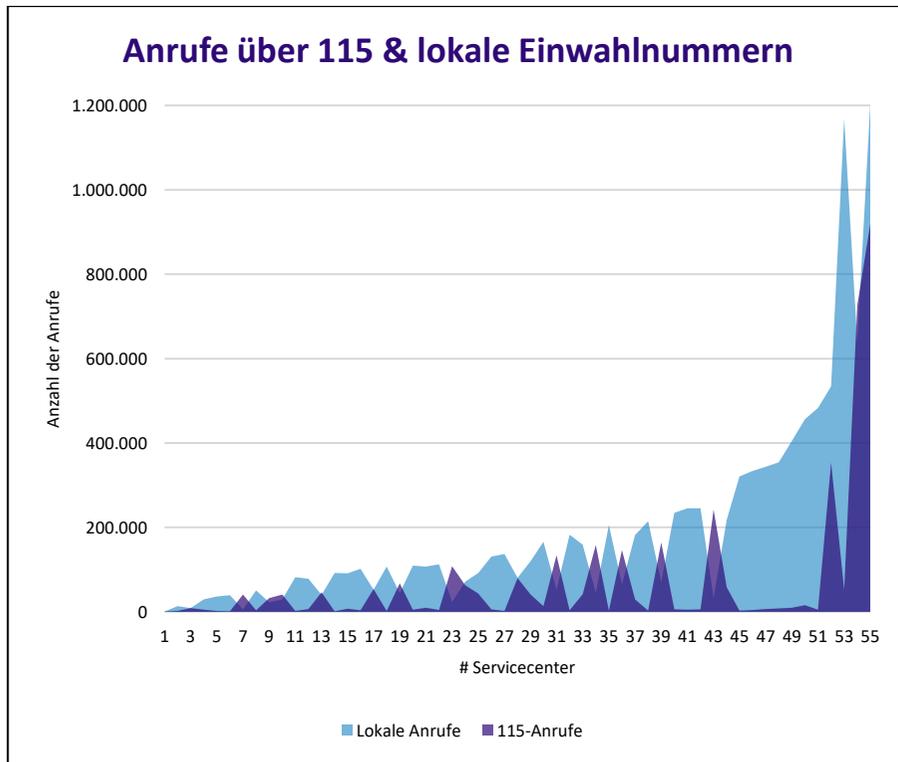


Abbildung 4: Die Verteilung auf lokale Nummern und die 115 unterscheidet sich stark zwischen den Servicecentern, insgesamt überwiegen lokale Nummern jedoch deutlich.²

Die Verteilung von Anrufen über die 115 und lokale Nummern bleibt über das Jahr weitestgehend konstant, jedoch variiert das Verhältnis maßgeblich zwischen den Servicecentern (s. **Abbildung 4**). In 18 der 54 Servicecenter (33 %) gehen mindestens die Hälfte aller Anrufe über die 115 ein. Wichtigste Servicecenter sind hier Hamburg und Berlin, die die Quote durch das hohe Anrufvolumen und rund 50 % 115-Anrufe für den Verbund erhöhen. Die Servicecenter mit der höchsten 115-Quote sind Karlsruhe, Leipzig, Frankfurt, Ludwigshafen, Kassel und insbesondere Wetzlar, wo fast ausschließlich 115-Anrufe eingehen (s. **Tabelle 2**).

² Bei Abbildungen, in denen Werte pro Servicecenter dargestellt sind, wurden die Servicecenter nach der Größe des jeweils dargestellten Wertes sortiert. Eine Vergleichbarkeit oder Wiedererkennung zwischen den Abbildungen ist daher nicht gegeben.

Tabelle 2: 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter inklusive Informationsbereitsteller und Basisabdeckung im Jahr 2024.

#	Servicecenter	angenommene 115-Anrufe	ang. Anrufe über lokale Nummern	115-Anteil am Gesamtvolumen	Monate geliefert	#	Servicecenter	angenommene 115-Anrufe	ang. Anrufe über lokale Nummern	115-Anteil am Gesamtvolumen	Monate geliefert
1	Wetzlar, Stadt	36.451	308	99,16	12	28	Koblenz, Stadt	5.081	66.266	7,12	12
2	Kassel, Stadt	229.094	25.884	89,85	12	29	Potsdam, Landeshauptstadt	5.072	66.408	7,10	12
3	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	100.859	19.730	83,64	12	30	Fulda, Landkreis	6.611	91.447	6,74	12
4	Frankfurt am Main, Stadt	145.262	37.582	79,45	12	31	Rastatt, Landkreis	1.881	32.029	5,55	12
5	Leipzig, Stadt	160.419	54.017	74,81	12	32	Main-Taunus-Kreis	6.141	108.489	5,36	12
6	Karlsruhe, Stadt	140.125	58.055	70,71	12	33	Köln, Stadt	50.154	895.284	5,30	12
7	München, Landeshauptstadt	114.120	53.858	67,94	12	34	Heidelberg, Stadt	1.842	34.682	5,04	12
8	Magdeburg, Landeshauptstadt	67.474	35.466	65,55	12	35	Braunschweig, Stadt	11.407	234.795	4,63	12
9	Chemnitz, Stadt	63.461	40.948	60,78	12	36	Pinneberg, Kreis	5.652	133.018	4,08	12
10	Kempten (Allgäu), Stadt	40.590	30.543	57,06	12	37	Oberallgäu, Landkreis	1.213	39.828	2,96	8
11	Hamburg, freie und Hansestadt	675.925	569.092	54,29	12	38	Dortmund, Stadt	11.426	393.650	2,82	12
12	Berlin, Hauptstadt	1.146.972	1.059.428	51,98	12	39	Oldenburg (Oldb), Stadt	9.719	337.219	2,80	12
13	Mannheim, Stadt	84.443	79.469	51,52	12	40	Halle (Saale), Stadt	23.131	832.048	2,70	12
14	Darmstadt, Wissenschaftsstadt	58.108	55.358	51,21	12	41	Mülheim an der Ruhr, Stadt	2.931	119.369	2,40	12
15	Cochem-Zell, Landkreis	38.913	37.544	50,90	12	42	Saarbrücken, Landeshauptstadt	4.692	191.758	2,39	12
16	Vorpommern-Rügen, Landkreis	77.484	76.185	50,42	12	43	Wesel, Kreis	5.044	212.478	2,32	12
17	Thüringen, Freistaat	5.302	5.254	50,23	12	44	Düsseldorf, Landeshauptstadt	7.508	339.308	2,16	12
18	Merzig-Wadern, Landkreis	1.141	1.141	50,00	12	45	Aachen, Stadt	4.113	206.209	1,96	12
19	Ludwigslust-Parchim, Landkreis	37.326	65.346	36,35	12	46	Harburg, Landkreis	1.710	89.353	1,88	12
20	Bremen, Stadt	312.286	577.096	35,11	12	47	Bielefeld, Stadt	5.856	314.094	1,83	12
21	Trier, Stadt	41.252	80.978	33,75	12	48	Freiburg im Breisgau, Stadt	2.168	122.622	1,74	12
22	Bochum, Stadt	49.852	189.709	20,81	11	49	Essen, Stadt	5.032	290.166	1,70	12
23	Saale-Holzland-Kreis	4.883	30.838	13,67	12	50	Arnsberg, Stadt	1.053	65.801	1,58	6
24	Stuttgart, Landeshauptstadt	29.177	225.546	11,45	12	51	Wuppertal, Stadt	3.687	253.067	1,44	12
25	Mainz, Landeshauptstadt	43.960	356.537	10,98	12	52	Duisburg, Stadt	6.335	463.329	1,35	12
26	Bodenseekreis, Landkreis	10.510	106.327	9,00	12	53	Münster, Stadt	2.537	306.393	0,82	12
27	Wolfsburg, Stadt	15.786	181.269	8,01	12	54	Mettmann, Kreis	-	-	-	0
								3.923.171	10.292.618	27,60	

3.3 115-Serviceversprechen

3.3.1 Annahmequote

Als interne Dimension des Serviceversprechens bildet die seit dem 1. Januar 2020 geltende Annahmequote einen wichtigen Parameter für die Servicequalität im 115-Verbund. Die Annahmequote gibt an, wieviel Prozent der Anrufe, die an die Servicecenter durchgestellt und den Servicecenter-Agents angeboten werden, tatsächlich angenommen wurden. Der geltende Orientierungswert von 85 % wurde im Berichtszeitraum nicht erreicht. Bereits im Jahr 2023 wurde der Sollwert nur in zwei Monaten erreicht.

Nur ein Viertel aller Servicecenter erreichte die Zielquote von mindestens 85 %. Insgesamt unterscheidet sich die Annahmequote zwischen den Servicecentern deutlich. Einflüsse darauf, wie viele der angebotenen Anrufe auch angenommen werden, hat neben der Wartezeit auch die Besetzung der Servicecenter in Kombination mit der durchschnittlichen Gesprächsdauer. Je weniger Servicecenter-Agents und je länger die Gesprächsdauer, desto höher ist die Wartezeit und damit Quote der abgebrochenen Anrufe. Lösungsansätze sind daher für jedes Servicecenter spezifisch.

Tabelle 3: Entwicklung der Annahmequote im Berichtszeitraum

Berichtsmonat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Durchschnittliche Annahmequote im Verbund³ (Sollwert 85%)	77,80	80,62	80,80	75,62	70,74	70,04	70,45	76,87	77,15	79,91	81,16	82,73

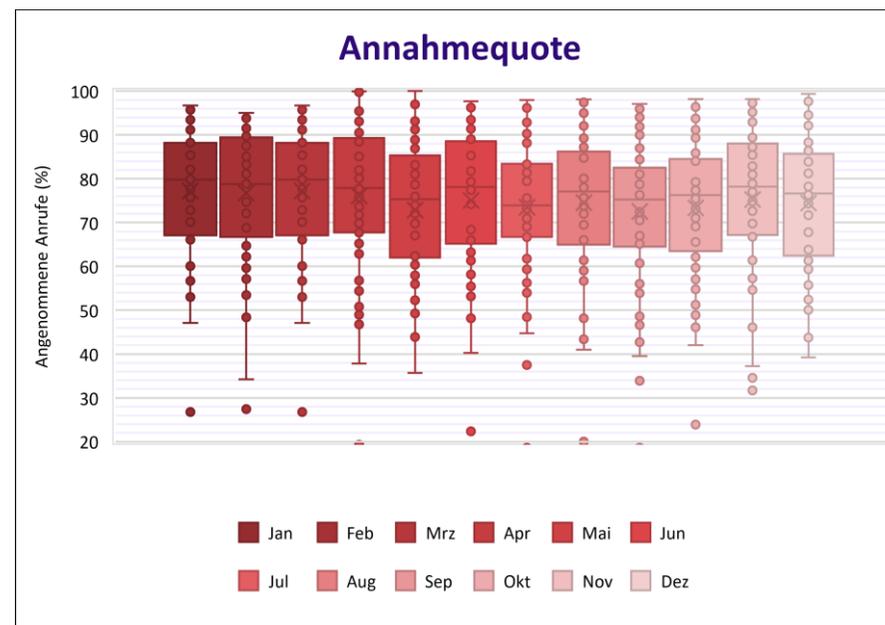


Abbildung 5: ¼ aller Servicecenter erreichte jeden Monat eine Annahmequote von mindestens 60 %

³ Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

3.3.2 Durchschnittliche Wartezeit

Tabelle 4: Entwicklung der durchschnittlichen Wartezeit im Berichtszeitraum

Berichtsmonat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Durchschnittliche Wartezeit im Verbund (Sollwert $x \leq 50$ Sek.)^{4 5}	45,18	40,05	41,13	45,14	59,73	52,17	56,14	45,95	50,96	47,99	39,48	38,43

Das Serviceversprechen sieht ebenfalls vor, dass eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht überschritten werden soll. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsystem/Chatbot) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden. Die oben dargestellten Werte werden ab Übergabe von der Netzplattform an das jeweilige Servicecenter ermittelt. Zu den dargestellten Werten ist die Begrüßungsansage auf der Netzplattform von 10 Sekunden hinzuzurechnen bzw. der Sollwert von 60 Sek. in der Betrachtung auf 50 Sek. zu senken.

Der geltende Sollwert von weniger als 60 Sek. wurde in acht der zwölf Monate 2024 erreicht und zum Teil deutlich unterschritten. Das stellt eine erhebliche Verbesserung zum Jahr 2023 dar, in dem der Sollwert nur in vier Monaten erreicht wurde.

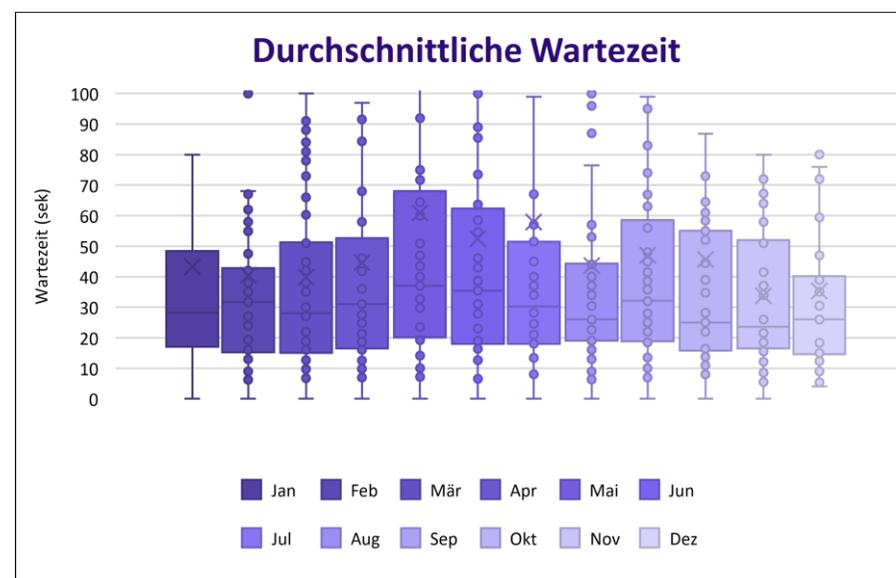


Abbildung 6: Die durchschnittliche Wartezeit bleibt über den Verlauf des Jahres konstant, variiert aber stark zwischen den Servicecentern.

⁴ Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

⁵ Der Sollwert von 60 Sek. ist hier als 50 Sek. angegeben, da zum einfacheren Verständnis die Zeit der Begrüßungsansage auf der Netzplattform von 10 Sek. abgezogen wurde.

Zu bemerken ist aber, dass die Wartezeit zwischen den Servicecentern erheblich schwankt. So warten Anrufende in der Warteschleife von 115-Servicecentern im Schnitt 8 bis 261 Sekunden (s. **Abbildung 6**). Grund hierfür ist, dass 115-Anrufe gegenüber den Anrufen von lokalen Einwohnern priorisiert werden, um eine zügige Bearbeitung sicherzustellen. Daher haben Servicecenter mit einer niedrigen Quote an 115-Anrufen (s. **Abbildung 4** & **Tabelle 2**) in der Tendenz niedrigere durchschnittliche Wartezeiten in Bezug auf diese Anrufe als Servicecenter mit einer sehr hohen 115-Quote. Auch dies beeinflusst die unterschiedlichen Annahmehquoten der Servicecenter.

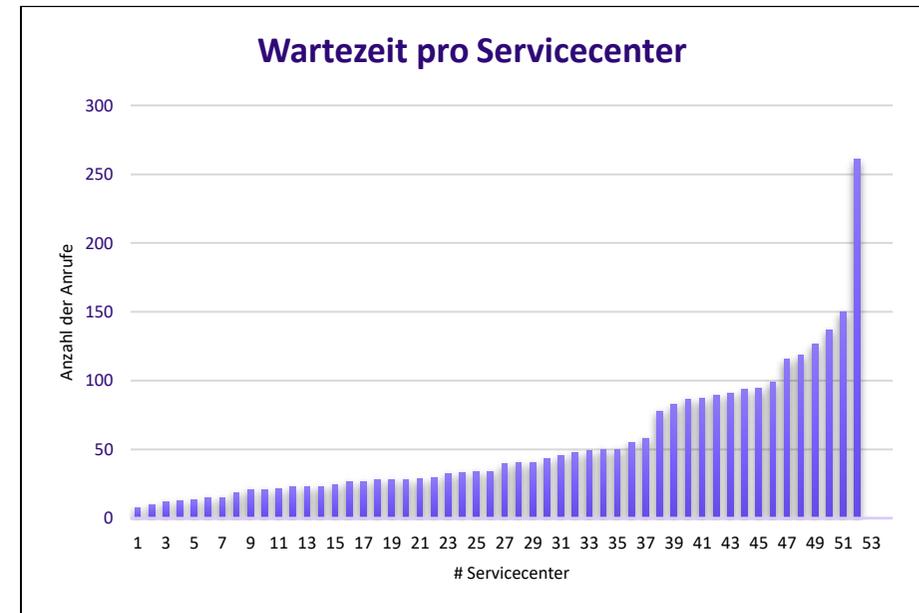


Abbildung 7: Die durchschnittliche Wartezeit beträgt abhängig vom Servicecenter wenige Sekunden bis mehrere Minuten.

3.3.3 Fallabschlussquote

Tabelle 5: Entwicklung der Fallabschlussquote im Berichtszeitraum

Berichtsmonat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Durchschnittliche Fallabschlussquote im Verbund⁶ (Sollwert 65%)	83,58	83,20	83,15	81,97	82,19	83,35	83,61	83,33	83,67	82,94	83,04	84,17

Die Fallabschlussquote ist fester Bestandteil des 115-Serviceversprechens. Sie ist erfüllt, wenn mindestens 65 Prozent der angenommenen Anrufe im ersten Kontakt zwischen Bürger:innen und Mitarbeitenden des Servicecenters fallabschließend bearbeitet werden konnten. Allerdings wird der Fallabschluss in den jeweiligen Servicecentern trotz einheitlicher Vorgaben unterschiedlich definiert, weswegen die dargestellten Werte nicht klar interpretierbar sind. Aus diesem Grund wurde die Fallabschlussquote im Rahmen einer Workshopreihe überarbeitet und wird in 2025 durch andere Kennzahlen ersetzt. Wie auch bei der durchschnittlichen Wartezeit schwankt die Fallabschlussquote stark abhängig vom Servicecenter (s. **Abbildung 8**).

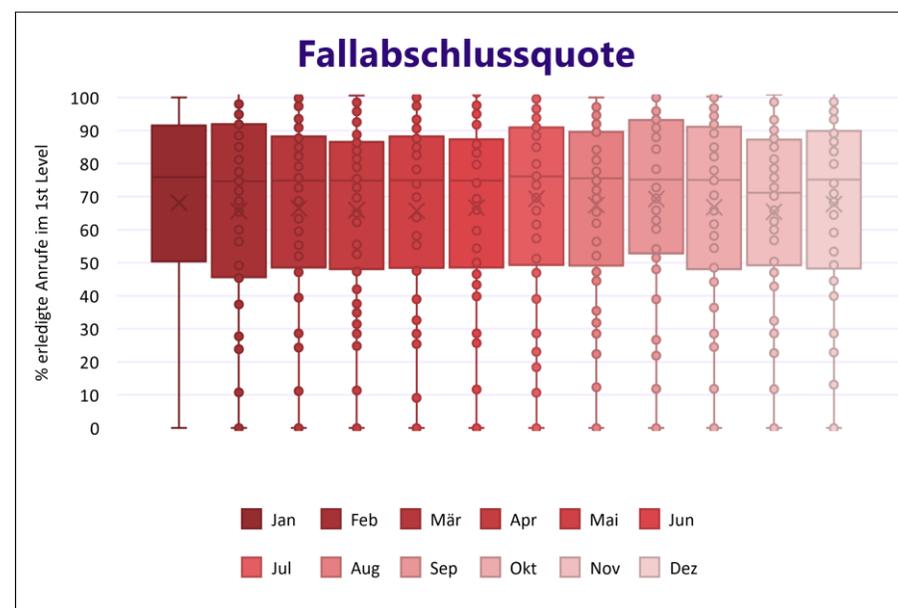


Abbildung 8: Die Fallabschlussquote liegt in allen Monaten über dem Sollwert.

⁶ Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats. Ausgenommen wurden Kennzahlenlieferungen, die im jeweiligen Monat zu einer Fallabschlussquote > 100 % geführt haben oder bei denen eine der zugrundeliegenden Kennzahlen (ID 380 & ID 520) nicht geliefert worden ist.

3.4 Gesprächsdauer

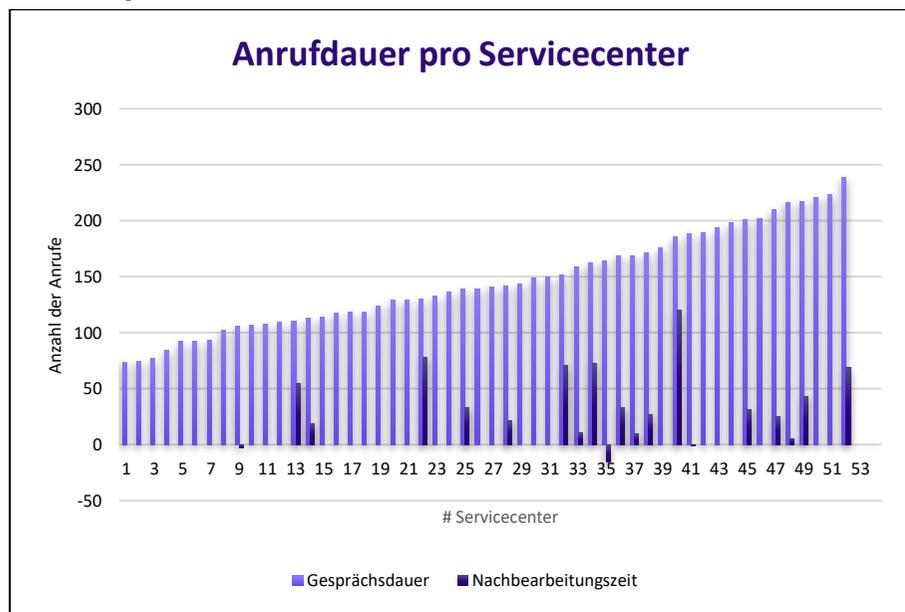


Abbildung 9: Die durchschnittliche Gesprächsdauer liegt zwischen etwa einer und vier Minuten, die durchschnittliche Nachbearbeitungszeit unter zwei Minuten.⁷

Wie auch andere Kennzahlen unterscheidet sich die Gesprächsdauer zwischen den Servicecentern und lag im Berichtsjahr zwischen 74 und 239 Sekunden. Die Kennzahl ist u. a. abhängig vom Beauskunftungsumfang, der Größe des Versorgungsgebiets und der Schulung und Erfahrung der

Servicecenter-Agents. So dauern beispielsweise Terminvergaben deutlich länger als eine einfache Auskunft.

Die Kennzahl 10041 „Vorgangsdauer“ wurde zum 01.07.2024 von einer optionalen Kennzahl zur Pflichtkennzahl. Allerdings wurde sie im zweiten Halbjahr dennoch von nur 21 Servicecentern in allen 6 Monaten geliefert, die übrigen lieferten sie gar nicht oder unzureichend. Zusätzlich sind die gelieferten Zahlen teilweise unplausibel, sodass sich bei manchen Servicecentern eine negative Nachbearbeitungszeit ergibt (s. **Abbildung 9**), welche sich aus der mittleren Vorgangsdauer und der mittleren Gesprächsdauer errechnet. Mit der Umstellung des Kennzahlensystems und der Überarbeitung des Leitfadens wird dieser Problematik 2025 nachgegangen, eventuelle Missverständnisse ausgeräumt und eine korrekte sowie durchgängige Kennzahlenlieferung angestrebt.

⁷ Die Nachbereituungszeit ist hier für das zweite Halbjahr 2024 dargestellt, da die Kennzahl 10041 erst ab 01.07.2024 verpflichtend war und erst ab dann ausreichend Daten vorlagen. Fehlende und negative Nachbearbeitungszeiten ergeben sich aus fehlender und fehlerhafter Kennzahlenlieferung.

4 Zielerreichung Strategie

Der dritte Berichtsteil informiert über die Kennzahlen der gesteckten strategischen Ziele zur Weiterentwicklung der 115. Diese Ziele sind im Strategiepapier 2022 bis 2026 definiert, welches auf den bestehenden Grundlagendokumenten des 115-Verbundes sowie auf dem im Jahr 2016 verabschiedeten Strategiepapier aufbaut. Aktuelle Entwicklungen und Rahmenbedingungen wurden bei der Erstellung berücksichtigt.

4.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“

Flächendeckung bedeutet die Teilnahme aller Kommunen, Länder und des Bundes am 115-Verbund und dadurch die Erreichbarkeit des 115-Services für die Zielgruppen der 115.

4.1.1 Operatives Ziel 1.1 – Erhalt der bundesweiten Erreichbarkeit der 115

Tabelle 6: Flächendeckung der 115 gemessen an der Fläche

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
357.386 km ² (100% der Fläche Deutschlands)	357.386 km ² (100% der Fläche Deutschlands)	258.707 km ² (72,39% der Fläche Deutschlands)	258.707 km² (72,39% der Fläche Deutschlands)			357.386 km ² (100% der Fläche Deutschlands)

In Bayern und Brandenburg war die 115 über die sogenannte Basisabdeckung bis zum 31.12.2022 erreichbar. Bürger:innen in Brandenburg können die 115 seit 2025 wieder in der Basisabdeckung

Jedes der fünf strategischen Ziele des 115-Verbundes wird im nachfolgenden Berichtsteil mit seinen jeweiligen operativen Zielen und Zielwerten bis 2026 dargestellt. Die aktuelle Entwicklung wird in Tabellen- und/oder Textform dargestellt. Sofern operative Ziele aus dem Strategiepapier bis 2021 übernommen wurden, wird der Vorjahreswert aus dem Berichtsjahr 2021 als vergleichbare Größe mit abgebildet.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

erreichen. Die Städte München, Kempten, Potsdam und der Landkreis Oberallgäu sind unabhängig von der Entscheidung der Länder Teilnehmer im 115 Verbund im Rahmen einer Vollversorgung.

Im Hinblick auf die Erreichbarkeit der Behördennummer 115 aus dem Ausland ergaben sich während des Berichtszeitraums Herausforderungen: Obwohl die Erreichbarkeit über die Nummer +49 115 grundsätzlich gewährleistet ist, wurden starke Einschränkungen festgestellt. Insbesondere stellte sich heraus, dass Anrufe fehlschlagen können, wenn Anrufende das Netz von Mobilfunkanbietern nutzen, die die Anwahl dieser Nummer nicht zugelassen haben. In solchen Fällen kommt der Anruf nicht zustande. Um diesem Problem entgegenzuwirken, kann die Anwahl der 115 in diesen Fällen nur durch eine zusätzliche Vorwahl eines vorwahlfähigen Servicecenters erfolgen. Diese Lösung ermöglicht es den Anrufenden, trotz der Einschränkungen seitens einiger Mobilfunkanbieter, die Behördennummer zu erreichen.

Die festgestellten betrieblichen Probleme unterstreichen die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Überprüfung und Anpassung der technischen Infrastruktur, um sicherzustellen, dass die Behördennummer 115 aus unterschiedlichen Situationen heraus effektiv erreichbar ist. Es wird weiterhin daran gearbeitet, die Erreichbarkeit zu verbessern und mögliche Hindernisse zu beseitigen, um einen reibungslosen Zugang zu behördlichen Dienstleistungen für Bürger:innen sowohl im Inland als auch im Ausland sicherzustellen.

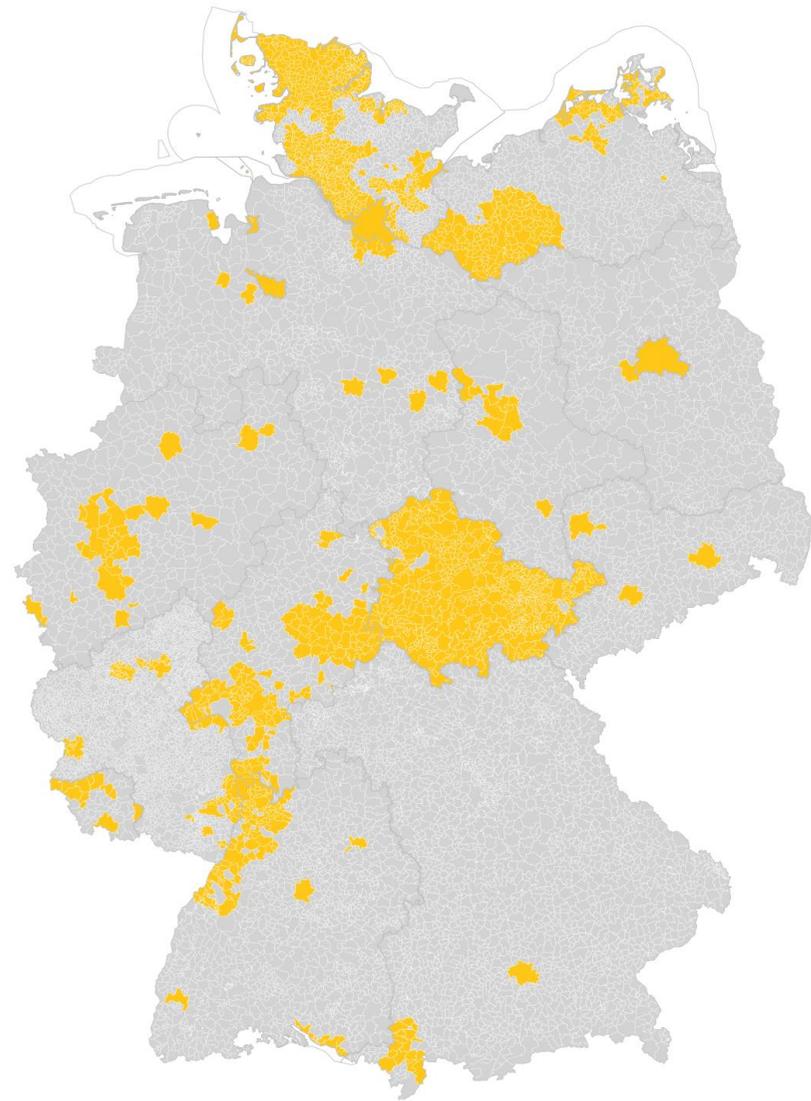


Abbildung 10: Deutschlandkarte mit allen kommunalen Teilnehmern der 115 auf Stadt- und Gemeindeebene (Stand: März 2025)

4.1.2 Operatives Ziel 1.2 – 75 % der Zielgruppen können den vollständigen 115-Service nutzen

Tabelle 7: Flächendeckung der 115 gemessen an der Anzahl versorgter Einwohner:innen

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
27,7 Mio. 32,62 % der Bevölkerung Deutschlands	31,74 Mio. ⁸ 37,25 % der Bevölkerung Deutschlands	30,51 Mio. ⁶ 36,65 % der Bevölkerung Deutschlands ⁹	31,15 Mio. 37,40 % der Bevölkerung Deutschlands			62,43 Mio. — 75% der Bevölkerung Deutschlands ¹⁰

Die Ermittlung der Einwohnerzahlen basiert auf dem amtlichen Regionalschlüssel, der 12-stellig sein muss, um in die Berechnung einfließen zu können. Im Berichtszeitraum traten dem 115-Verbund in den Bundesländern Schleswig-Holstein (+329.810 Einwohner:innen) und Baden-Württemberg (+41.141 Einwohner:innen) neue Kommunen bei.

Zudem sind in Rheinland-Pfalz die Landkreise Eifelkreis Bitburg-Prüm und Vulkaneifel dem Verbund beigetreten. Aufgrund der noch nicht angeschlossenen Kommunalebene in diesen Landkreisen kann der volle 115-Service dort derzeit noch nicht angeboten werden. Die genaue Auflistung befindet sich in **Kapitel 5**.

⁸ Stand 01.03.2023 aufgrund einer technischen Umstellung in der SWP und Berechnungsgrundlage von 84,77 Mio. Einwohner:innen

⁹ Datengrundlagen in der SWP wurden im Berichtsjahr teilweise überarbeitet. Einige Probleme bestehen über das Berichtsjahr hinaus.

¹⁰ Berechnungsgrundlage von 83,28 Mio. Einwohner:innen

4.1.3 Operatives Ziel 1.3 – Mit vorhandenen, den Qualitätsstandards entsprechenden, vollständigen und mit fachlichen und technischen Zuständigkeitsinformationen versehene Leistungsberichte können Online-Leistungen ortsunabhängig für den gesamten Portalverbund beauskunftet werden.

Tabelle 8: Möglichkeit der Beauskunftung von Online-Diensten

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
noch nicht erhoben	noch nicht erhoben	noch nicht erhoben	3 %			Ja — 100 %

Im Rahmen des [IT-Planungsrat-Berichts zur aktuellen Auskunftsfähigkeit](#) wurde die Beauskunftungsfähigkeit der 115 zu Online-Diensten im Sinne des OZG erhoben. Der am weitesten ausgerollte Online-Dienst für kommunale Leistungen auf Gemeindeebene ist die Elektronische Wohnsitzanmeldung. Lediglich 3% aller Verwaltungsleistungen, die einen Online-Dienst zur Verwaltungsleistung haben sollten, sind jedoch innerhalb der 115-Wissensdatenbank für die jeweilige Kommune beschrieben und können damit beauskunftet werden. Diese Zahl ergibt

sich durch eine Kaskade von Hindernissen: Nicht alle Leistungen einer Kommune sind per LeiKa-Schlüssel einem Leistungsbericht zuzuordnen. Von allen Leistungsberichten, beinhalten nur wenige einen Link zu einem Online-Dienst. Von diesen, beinhalten einige keine weiteren Informationen. Weitere Details lassen sich den Folien zur Datenauswertung des Berichts entnehmen. Diese Hindernisse bei der Beauskunftung von Online-Diensten werden im Rahmen des Projekts zum First-Level-Support 2025 adressiert.

4.1.4 Operatives Ziel 1.4 – Erhöhung Servicecenterkapazitäten im 115-Verbund, um die Beauskunftungsbasis zu gewährleisten.

Wie in Kapitel 3.2 und 3.3.1 beschrieben, ist sowohl das Anrufvolumen als auch die Annahmequote im Vergleich zum letzten Jahr weitestgehend konstant.

Tabelle 9: Anrufszahlen zur Messung einer sichergestellten Beauskunftungsbasis

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
angebotene Anrufe innerhalb der Servicezeit¹¹	5.598.674	5.082.433	5.135.635			Alle angebotenen Anrufe (Gebiet mit Vollabdeckung) können angenommen werden.
Anzahl der angenommenen Anrufe	3.880.795 ¹²	3.802.722	3.930.361			
Annahmequote	69,31%	74,82%	76,53			

¹¹ Es wird an dieser Stelle das angebotene Anrufvolumen innerhalb der Servicezeit in den Servicecentern abgebildet.

¹² Grundlage für die Berechnung sind die gelieferten Kennzahlen der Servicecenter

Tabelle 10: Anrufszahlen und Weiterleitungen der 115-Sprachdialogsysteme

	2022	2023	2024	2025	2026
Anrufe auf der Netzplattform (Mo.-Fr. / 8-18 Uhr)	Pilotierung SDS ¹³ beendet	208.775	198.935		
Angebotene Anrufe ins Servicecenter (Mo.-Fr. / 8-18 Uhr)		106.594	98.757		
Anrufe im 115-SDS ohne Weiterleitung in Prozent		51,06%	50,36		
Anzahl der 115-SDS		2	2		

Im ersten Quartal 2024 wurde der Übergang des 115-Sprachdialogsystems (115-SDS) in den Regelbetrieb vollzogen. Parallel dazu wurden Gespräche mit interessierten Teilnehmern geführt sowie Informationsveranstaltungen zum 115-SDS angeboten und durchgeführt.

Erst gegen Ende des Jahres 2024 konnten Vereinbarungen mit interessierten Servicecentern für die Implementierung des Sprachdialogsystems unterzeichnet werden. Die Umsetzung des 115-SDS an diesen Standorten wurde noch im selben Jahr gestartet. Allerdings wird sich der vollständige Übergang in den Regelbetrieb bis ins erste Quartal 2025 erstrecken.

Im Berichtsjahr werden die statistischen Werte der Servicecenter Ludwigshafen und Karlsruhe präsentiert, um die Leistungsfähigkeit des 115-SDS während der bisherigen Betriebsphase zu veranschaulichen. Diese Daten liefern wertvolle Erkenntnisse zur Effizienz und Wirksamkeit des Systems und dienen als Grundlage für weitere Optimierungen im künftigen Einsatz. Zu bemerken ist, dass etwa die Hälfte aller Anrufe, die in den Sprachdialogsystemen eingehen, nicht in die Servicecenter geleitet werden. Durch eine geplante automatische Nutzendenbefragung 2025 soll die Zufriedenheit der Anrufenden nach ihrem 115-Anruf evaluiert werden und damit auch, ob das SDS seine gewünschte Funktion erfüllt.

¹³ Beim 115-Sprachdialogsystem werden Anrufende vom System gelenkt und können per Zifferwahl vordefinierte Antwortoptionen auswählen. Das SDS nutzt das bestehende technische System der 115-Netzplattform mit den zentral bereitgestellten Technologien der Telekom Deutschland GmbH. Diese ermöglichen den Aufbau von sog. Callflows, die mit eigenen Sprachansagen befüllt werden. Mehr Informationen auf www.115.de

4.1.5 Operatives Ziel 1.5 – Beitritte zum 115-Verbund und Flächendeckung werden über telefonische Zugänge und/oder digitale Zugangskanäle gewährleistet.

Tabelle 11: Anzahl von Beitritten zum 115-Verbund und genutzten Zugangskanälen

Beitritte	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
telefonisch	4 ¹⁴	23	21			Chatbot (light) 3-5 Beitritte pro Jahr Beitritte Vollmitgliedschaft – Steigerung pro Jahr
SDS	-	-	2			
Chatbot	-	-	-			
Chatbot „light“	-	-	-			

Im Berichtszeitraum fanden Gespräche mit Servicecentern statt, die ein SDS einsetzen möchten. Die Initiale Einrichtung wird im Kalenderjahr 2025 erfolgen, siehe hierzu **Kapitel 2.3.3**. Durch die Erkenntnisse der erfolgreichen öffentlichen Pilotierung und des Zukunftstechnologie-

projektes wurde die Entscheidung zur Integration von KI in den 115-Chatbot getroffen. Dazu findet in Q1-Q2 2025 die Entwicklung und Testphase statt, für Q2-Q3 ist die Überführung in den Regelbetrieb geplant.

¹⁴ siehe operatives Ziel 1.2

4.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“

Der Bekanntheitsgrad und die Nutzung der 115 sind wesentliche Messgrößen für den Erfolg der Behördennummer. Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

4.2.1 Operatives Ziel 2.1 – Bürger:innen, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115 auch zu digitalen Zugangskanälen und der Lotsenfunktion bekannt.*

Tabelle 12: Bekanntheit der 115 und ihrer Funktionen im Rahmen der Verwaltungsdigitalisierung

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Keine gezielte Nachfrage ¹⁵	Keine gezielte Nachfrage	keine Befragung durchgeführt	Keine gezielte Nachfrage			Steigerung der Bekanntheitswerte

Im Berichtsjahr wurde innerhalb der Markenbekanntheitsumfrage (s. auch Operatives Ziel 2.4 in **Kapitel 4.2.5**) keine gezielte Nachfrage zu dem Leistungsangebot der 115 gestellt. Von den Befragten gaben allerdings viele Personen an, Chatbots (12 %) und Internetseiten (65 %) von Ämtern

und Behörden als mögliche Kontaktwege bei Verwaltungsfragen zu bevorzugen. Der Kontakt per Telefon (59 %) und E-Mail (60 %) wurde nur übertroffen vom persönlichen Kontakt vor Ort (63 %).

¹⁵ In den vorherigen Berichten wurden hier Zahlen zur Bekanntheit angegeben. Tatsächlich wurde die Bekanntheit dieser Möglichkeiten und Funktionen der 115 im Rahmen der Verwaltungsdigitalisierung jedoch nicht abgefragt.

4.2.2 Operatives Ziel 2.2 – Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert. Lokale Einwahlen in die Verwaltung werden zugunsten der 115 reduziert.

Tabelle 13: Die kommunale Förderung der 115 als Markenzeichen

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Migration von zentralen Einwahlnummern	5 zentrale Einwahlnummern	2 zentrale Einwahlnummern ¹⁶	keine Abfrage durchgeführt			Steigerung der Werte
regionale Veranstaltungen	13 regionale Veranstaltungen	13 regionale Veranstaltungen	keine Abfrage durchgeführt			

Im Jahr 2023 war die Abfrage mit hohem Aufwand verbunden und brachte wenig Ergebnisse. Die Rückmeldequote lag damals unter 50 %. Daher wurde im Berichtsjahr auf die Abfrage in den Servicecentern verzichtet.

Stattdessen wird die Migration zentraler Einwahlnummern 2025 in einer eigenen Arbeitsgruppe intensiv behandelt werden.

¹⁶ Umfrage vom Mai 2024 (25 von 55 Servicecenter haben den Fragebogen ausgefüllt)

4.2.3 Operatives Ziel 2.3 – Die 115 ist bei allen Teilnehmern deutlich sichtbar und wird auch über den Portalverbund gem. § 1 OZG aktiv beworben.

Tabelle 14: Sichtbarkeit der 115 auf Teilnehmer-Webseiten und deren Nutzung

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
<u>619 Webseiten</u> 204 (32,96%) – rot 256 (41,36%) – orange 126 (20,36%) – gelb 30 (4,85%) – grün 3 (0,48%) – dunkelgrün	Überprüfung Teilnehmerwebseiten verschoben	Überprüfung Teilnehmerwebseiten verschoben	Überprüfung Teilnehmerwebseiten verschoben			90% aller Webseiten
konnte nicht erhoben werden	wurde nicht erhoben	wurde nicht erhoben	wurde nicht erhoben			Häufigkeit der Absprünge – Entwicklung nach unten

Im Berichtsjahr wurde keine Untersuchung der Teilnehmerwebseiten durchgeführt. Es fand jedoch im Kalenderjahr 2021 eine umfangreiche Überprüfung statt wie im entsprechenden Steuerungsbericht dokumentiert. Die geplante Untersuchung der Teilnehmerwebseiten im Berichtsjahr 2023 wurde bis auf weiteres verschoben. Diese Entscheidung

wurde getroffen, da das bestehende Aufgabenvolumen eine Priorisierung erforderte und Ressourcen für zeitkritische Projekte gebunden werden mussten. Abhängig von der weiteren Entwicklung wird die Untersuchung der Teilnehmerwebseiten voraussichtlich im Zeitraum 2025/2026 erneut aufgegriffen werden.

4.2.4 Operatives Ziel 2.4 – Die Kommunikation innerhalb des Verbundes und der darüber beteiligten Verwaltungen ist im Hinblick auf 115-relevante Themen verbessert.

Tabelle 15: Kommunikation innerhalb des Verbundes

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
0 Newsletter 1 Veranstaltung	2 Newsletter 3 Veranstaltungen	3 Newsletter 2 Veranstaltungen			3 Newsletter und 2 Veranstaltungen pro Jahr 20% der 115-TN nehmen an zentraler Aktion teil.

Im November 2024 fand in Berlin das Treffen der Servicecenterleitungen statt und in Frankfurt das Treffen der Landesansprechpersonen. An beiden Veranstaltungen nahmen mehr als die Hälfte der eingeladenen Zielgruppen teil. Weiterhin wurden im Berichtsjahr 2024 3 Newsletter

versandt. Zusätzlich wurden verschiedene E-Mails als verbundweite Informationen versendet, unter anderem zu relevanten Themen wie der Umsatzsteuerfreiheit.

4.2.5 Operatives Ziel 2.5 – Im versorgten Gebiet kennen 75% der Zielgruppe die 115.

Tabelle 16: Bekanntheit der 115 innerhalb der deutschen Bevölkerung

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
49 % der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage)	52 % der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage)	keine Befragung durchgeführt	21 % der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage)			75% der Zielgruppe

In den vergangenen Jahren wurde die Umfrage zur Bekanntheit der Behördennummer 115 stets vom Institut für Demoskopie Allensbach durchgeführt. Aufgrund vergaberechtlicher Vorschriften wurde die Markenbekanntheitsumfrage Ende 2023 ausgeschrieben und im Berichtsjahr durch die forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH durchgeführt. Das Ergebnis der gestützten Markenbekanntheit lag bei rund 20 % im Gegensatz zu den bisher erhobenen rund 40-50 %. Aufgrund der starken Abweichung der Ergebnisse der forsa-Umfrage von denen der Allensbach-Umfragen wurden beide Unternehmen gebeten, eine Stellungnahme und

Einordnung der Ergebnisse vorzulegen. Beide Stellungnahmen und geschilderten Verfahren wurden als plausibel bewertet. Die stark abweichenden Werte sind nach aktuellem Wissensstand nicht erklärbar. Jedoch führte forsa eine nachfolgende Gegenprobe in einem Online-Panel mit vergleichbaren Ergebnissen durch. Aufgrund dieser Validierung sind die niedrigeren Zahlen als realistisch und zutreffend zu betrachten. Für die kommenden Jahre sind anschließende Umfragen vorgesehen. Ziel ist es, durch die daraus folgenden Erkenntnisse eine Verifizierung der Werte zur Bekanntheit zu erreichen.

4.2.6 Operatives Ziel 2.6 – 20 Millionen Mal im Jahr wird die 115 einschließlich ihrer barrierearmen Angebote als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.

Tabelle 17: Anrufzahlen als Indikator für die Nutzung der 115

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Anrufe: 9,02 Mio.	Anrufe 6.837.581	Anrufe 5.631.463	Anrufe 5.598.394			20 Millionen
Gebärdentelefon: 755	Gebärdentelefon 1.269	Gebärdentelefon 484	Gebärdentelefon 388			

Im Berichtsjahr ist das Anrufvolumen innerhalb der Servicezeit (8-18 Uhr) um 0,59 % zurückgegangen. Beim Gebärdentelefon lag dieser Wert bei

19,83%. Eine starke statistische Abweichung ist bei den geringen Werten des Gebärdentelefon zu erwarten.

4.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“

Der Leistungsumfang der 115 setzt sich aus dem Serviceversprechen sowie der Breite, Tiefe und Aktualität des Informationsangebots zusammen. Er wird durch die Fragen der Zielgruppen der 115 sowie den technischen, rechtlichen und organisatorischen Möglichkeiten des 115-Verbundes

geprägt. Die einzelnen Aspekte des Leistungsumfangs stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang. Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

4.3.1 Operatives Ziel 3.1 – Die vom Verbund bereitgestellten externen und internen Informationsquellen und -kanäle sind barrierefrei ausgestattet

Tabelle 18: Barrierefreiheit in der 115

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			100 % Barrierefreiheit

Im Rahmen der ganzheitlichen Neugestaltung der 115-Softwareplattform, die im 2. Quartal 2025 live gehen und statt des alten XD115-Standards ausschließlich den FIM-Standard xZuFi implementieren wird, wurde

Barrierefreiheit weiter vorangetrieben. Darüber hinaus wurde auch die 115-Webseite gemäß den aktuellen Vorgaben zur Barrierefreiheit neugestaltet.

4.3.2 Operatives Ziel 3.2 – Die 115 ist ein Abnehmer der auf Basis der FIM-Standards erstellten Leistungsinformationen.

Tabelle 19: Nutzung von Informationen im xZuFi-Standard

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
33 %	40 %	100 %			100% Nutzung

Seit der Abschaltung des alten XD115-Standards basieren alle bereitgestellten Informationen auf dem von FIM bereitgestellten Standard.

Rund 3% setzen dabei noch auf den Standard xZuFi 2.1, der noch keine Informationen für Online-Dienste zulässt.

4.3.3 Operatives Ziel 3.3 – Um die OZG- und SDG-Umsetzung über die 115 realisieren zu können, wird eine bundesweite Beauskunftung über die digitalen Zugangskanäle ermöglicht.

Tabelle 20: Bundesweite Nutzung digitaler Zugangskanäle

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			Digitale Zugangskanäle stehen allen TN zur Verfügung

Eine bundesweite Beauskunftung kann durch die fehlende Erreichbarkeit von Bayern und Brandenburg nicht erfolgen. Darüber hinaus konnte die Umsetzung des Chatbots im Jahr 2024 nicht vollständig abgeschlossen

werden. Eine Realisierung und flächendeckende Beauskunftung wird in 2025 angestrebt.

4.3.4 Operatives Ziel 3.4 – Der Portalverbund nutzt die 115 als den Zugang bei Fragen zu (digitalisierten) Verwaltungsleistungen im Rahmen der Lotsenfunktion.

Tabelle 21: 115 als erste Anlaufstelle für digitalisierte Verwaltungsleistungen

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Politische Entscheidung noch offen	Politische Entscheidung noch offen	3% aller Verwaltungsleistungen mit Online-Dienst können deutschlandweit durch die 115 beauskunftet werden			Die 115 ist der am häufigsten genutzte First-Level-Support im Vergleich zu anderen First-Level-Support Anbietern

Der Portalverbund als zentrale Stelle für Informationen zu Verwaltungsleistungen beinhaltet nicht alle relevanten Informationen für den 115-Verbund. So fehlen beispielsweise lokale Daten wie interne

Kontaktzeiten, die nicht öffentlich zur Verfügung gestellt werden sollten. Jedoch wird an vielen Stellen wie der kommentierten Fassung des OZG-Änderungsgesetzes darauf verwiesen, dass die 115 der zentrale Support-

Kanal werden soll. So nennt die AG RaBe als Mindestanforderungen an EfA-Dienste für mitnutzende Länder die 115 als Erstkontaktstelle für Nutzende. Die Teilnahme an der 115 ist für Kommunen weiterhin freiwillig, wird damit für Bund und Länder aber verbindlicher.

Zu den im 115-Verbund verfügbaren Leistungen, die sich über einen Online-Dienst abrufen lassen, liegen in rund 66 % der Fälle Informationen zu diesen Online-Diensten vor.

4.3.5 Operatives Ziel 3.5 – Durch die Nutzung der digitalen Angebote können alle Informationen zu Leistungen über die 115 beauskunftet werden.

Tabelle 22: Zugriff auf das gesamte Informationsspektrum durch digitale Kanäle

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			Erfüllung bis 2026

Durch den Chatbot ist ein digitaler Kanal geschaffen, mit dem sich auf alle Leistungsinformationen zugreifen lässt. Im Berichtsjahr befindet er sich

noch im Pilotbetrieb, wird aber 2025 dem gesamten Verbund mit erweiterten KI-Funktionen zur Verfügung gestellt (s. **Kapitel 2.3.1**)

4.3.6 Operatives Ziel 3.6 – Die 115 entwickelt Feedback-Verfahren zur Weiterentwicklung des FIM-Redaktionsprozesses.

Tabelle 23: Feedback-Verfahren zur FIM-Prozessverbesserung

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
keine Feedbackmöglichkeit	keine Feedbackmöglichkeit	keine Feedbackmöglichkeit			Feedbackmöglichkeit steht

Die Möglichkeit, Feedback zu Leistungsinformationen zu geben, soll in 2025 mit der nationalen Feedback-Komponente entwickelt werden. Hierzu

werden 2025 produktübergreifend Gespräche zwischen FIM-Baustein Leistungen und dem PVOG stattfinden.

4.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“

Multikanalfähigkeit bedeutet, dass die Nutzenden über unterschiedliche Kanäle (bspw. Telefon, E-Mail, Internet etc.) einheitliche Informationen zu Verwaltungsleistungen erhalten und über diese auch kommunizieren und Transaktionen abwickeln können.

Derzeit erteilen alle 115-Servicecenter Auskünfte am Telefon. Einige Servicecenter bedienen weitere Zugangskanäle (bspw. E-Mail,

Kontaktformular, Sprachdialogsystem und Chatbot) und sind damit Teil der lokalen Digitalisierungsbestrebungen der Verwaltung. Damit unterstützen sie das Bedürfnis der Bürger:innen nach digitalen Interaktionsmöglichkeiten mit der öffentlichen Verwaltung.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

4.4.1 Operatives Ziel 4.1 – Die im Verbund pilotierten Zugangskanäle werden im 115-Verbund nach einheitlichen Standards genutzt.

Tabelle 24: Einheitliche Standards der Zugangskanäle

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
SDS	Standardangebot vorhanden	Standardangebot vorhanden	Standardangebot vorhanden			Standardangebot vorhanden? Steigerung bis 2026
Chatbot	/	/	/			Standardangebot vorhanden? Steigerung bis 2026

Im Berichtszeitraum wurde ein Standardangebot für die Implementierung des SDS im Servicecenter entwickelt und steht seit dem ersten Quartal 2024 zur Verfügung. Durch die Entscheidung, vor dem Regelangebot des Chatbots die KI-Integration durchzuführen, um den Chatbot noch besser

und bürgerfreundlicher zu machen, konnte der Chatbot noch nicht in den Regelbetrieb überführt werden. Die verbundweite Möglichkeit der Nutzung wird nach einer Testphase im Quartal 2-3 2025 angestrebt.

4.4.2 Operatives Ziel 4.2 – Die auch über den Portalverbund einheitlich bereitgestellten Leistungsinformationen werden in einer für den 115-Verbund verwendbaren Form in allen zur Verfügung stehenden Kanälen abgerufen.

Tabelle 25: Informationsbereitstellung über den Portalverbund

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			ja

Die Leistungsinformationen im Portalverbund und in der 115-Wissensdatenbank unterscheiden sich noch. So spielen 45 Kommunalredaktionen ihre Informationen nicht über die Landesportale

und damit nicht an den PVG aus. Das macht etwa ein Drittel der Einwohnerzahl des Verbundes aus.

4.4.3 Operatives Ziel 4.3 – Die 115 nutzt neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice den Multikanalansatz und ist wesentlicher Bestandteil des OZG-Supports für die 115-Zielgruppen im Rahmen der OZG-Umsetzung bzw. der ganzheitlichen Digitalisierung innerhalb des Portalverbundes.

Tabelle 26: Verfolgung des Multikanalansatzes zur Digitalisierung des Portalverbundes

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	SDS und Chatbot in der Pilotierung	SDS im Regelbetrieb Chatbot (mit KI) in der internen Pilotierung			First-Level-Support im OZG-Kontext wird bis 2026 durch 115 bestritten mit Multikanalansatz

Die politische Entscheidung, die 115 als zentrale Support-Komponente in der OZG-Umsetzung zu platzieren, wurde im IT-Planungsrat beschlossen ([Beschluss 2023/11](#)). Darüber hinaus wird der Multikanalansatz weiterhin

verfolgt. In diesem Zusammenhang werden sowohl der Chatbot, als auch das Sprachdialogsystem weiterentwickelt.

4.4.4 Operatives Ziel 4.4 – Der 115-Verbund lotst die Zielgruppen der 115 durch das Angebot der öffentlichen Verwaltung auf den dem Verbund verfügbaren Zugangskanälen und beantwortet Fragen bei der Nutzung von Online-Diensten.

Tabelle 27: 115 als Lotse für Online-Dienste

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
115-Verbund beaufkuntet auf den vorliegenden, teils noch unvollständigen, Informationen zu Verwaltungsleistungen und Online-Diensten	Mit xZuFi 2.2. werden, sofern vorhanden, Anrufer:innen zu Online-Diensten gelotst	Umstellung auf mindestens xZuFi 2.2 zu 97 % erfolgt.			Lotsenfunktion umgesetzt

Die Lotsenfunktion bezeichnet die Aufgabe der 115, Bürger:innen auf digitale Angebote aufmerksam zu machen und die Adressen der Online-Dienste zu vermitteln. Dieses Konzept wird in der Strategie 2022-2026 der 115 beschrieben, wurde aber durch die aktuellen Entwicklungen eingeholt.

So ist es über xZuFi 2.2 und noch ausführlicher xZuFi 2.3 möglich, zusätzliche Informationen zur Nutzung von Online-Diensten zu liefern. Die 115 kann Bürger:innen damit nicht nur zu Online-Diensten lotsen, sondern sie auch bei generellen Fragen zu deren Nutzung unterstützen.

4.4.5 Operatives Ziel 4.5 – Die Leistungsfähigkeit des 115-Verbundes wird optimal genutzt und krisenfest gewährleistet.

Tabelle 28: Optimierung und Resilienz der 115

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			Konzept für den Umgang mit dem Thema Resilienz ist erstellt

4.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“

Der 115-Verbund besteht aus vielen Teilnehmern aller Verwaltungsebenen. Diese sind mit ihrem Leistungsportfolio Bestandteil des 115-Angebots nach außen und unterstützen innerhalb des 115-Verbundes den stabilen Betrieb und die kontinuierliche Weiterentwicklung.

Unter Partizipation wird die Beteiligung, Einbeziehung, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung, Mitsprache und Teilhabe aller Teilnehmer am 115-Verbund verstanden. Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

4.5.1 Operatives Ziel 5.1 – Alle Teilnehmer sind über die wesentlichen Eckdaten des 115-Services sowie die aktuellen Entwicklungen und Beschlüsse im 115-Verbund in angemessener Form informiert. Die Umsetzung wird verbundweit aktiv unterstützt.

Tabelle 29: Verbundweite Kommunikation

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
2 Newsletter 0 Veranstaltungen	2 Newsletter 2 Veranstaltungen	3 Newsletter 2 Veranstaltungen			3 Newsletter pro Jahr 1 Verbundübergreifende Veranstaltung pro Jahr

Im Berichtsjahr 2024 wurde neben den Newslettern auch das jährliche Weihnachtsschreiben versandt. Im November 2024 fand in Berlin das Treffen der Servicecenterleitungen statt und in Frankfurt das Treffen der

Landesansprechpersonen. Zum Thema Online-Dienste wurde Mitte des Jahres eine digitale Info-Veranstaltung angeboten, die über den Verbund hinaus Interessierte aus dem OZG-Kontext adressiert hat.

4.5.2 Operatives Ziel 5.2 – Eine Teilnahme am 115-Verbund ist auch über digitale Zugangskanäle möglich.

Tabelle 30: Digitale Teilnahme am Verbund

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein	nein	nein			ja

Die Möglichkeit einer digitalen Mitgliedschaft im 115-Verbund besteht im Berichtszeitraum nicht.

4.5.3 Operatives Ziel 5.3 – Arbeitsgruppen werden maßgeblich durch die aktive Mitarbeit der Teilnehmenden im 115-Verbund getragen. & Operatives Ziel 5.4 - Die kontinuierliche Partizipation ist in den Wertekodex des 115-Verbundes übergegangen und wird weiterhin als strategisches Ziel beibehalten.

Tabelle 31: Partizipation und Mitarbeit in den Arbeitsgruppen

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
AG Betrieb	32 TN aus dem 115-Verbund	30 TN aus dem 115-Verbund	30 TN aus dem 115-Verbund			Steigerung der Werte nach oben
AG Qualität	43 TN aus dem 115-Verbund	42 TN aus dem 115-Verbund	21 TN aus dem 115-Verbund			
AG ÖA	17 TN aus dem 115-Verbund	39 TN aus dem 115-Verbund	40 TN aus dem 115-Verbund			

4.5.4 Operatives Ziel 5.5 – Die im 115-Verbund akzeptierte Gremien- und Arbeitsgruppenstruktur bleiben bestehen. Sowohl die aktive Teilhabe der am Verbund Beteiligten als auch die Teilhabe des Verbundes an den Initiativen der Digitalisierung der Verwaltung bleiben erhalten.

Tabelle 32: Aktive Teilhabe der Verbundmitglieder an der Arbeitsgruppenstruktur

	2022	2023	2024	2025	2026	Beschreibung 2024
ZAG	4 Sitzungen	3 Sitzungen 2 Sondersitzungen	4 Sitzungen			2 Sitzungen in Präsenz in Bielefeld und Karlsruhe 2 Sitzungen virtuell
AG Betrieb	3 Sitzungen	4 Sitzungen	4 Sitzungen			2 x virtuell / 2 x Präsenz
AG Qualität	4 Sitzungen	3 Sitzungen	1 Sitzung			virtuell
AG ÖA	1 Sitzung	4 Sitzungen	3 Sitzungen			1 x virtuell / 2 x Präsenz
TAG S	1 Sitzung	1 Sitzung	1 Sitzung			1x virtuell zur Abstimmung der Mindestanforderungen AG RaBe

Im Berichtsjahr ist die Entwicklung des PM-Modells weiter vorangeschritten, das als Grundlage für alle Produkte des IT-Planungsrats dienen soll. Dort wird auch der Aufbau der Gremienstruktur eines Produkts behandelt. Von dieser Umstellung wird auch die 115 betroffen sein. Nach der aktuellen Planung würde die bisherige Gremienstruktur bestehen

bleiben, d.h. alle vorhandenen Gremien würden auch weiterhin Teil der 115-Gremienstruktur sein. Nur die Anzahl der Gremienmitglieder sollte zugunsten einer zügigeren und effizienteren Handlungsfähigkeit reduziert und die Gremien daher neu besetzt werden. Eine konkrete Planung und Umsetzung des Übergangs findet 2025 statt.

5 Teilnehmer am 115-Verbund

Neue Teilnehmer am 115-Verbund

Baden-Württemberg

- Schwäbisch Hall

Brandenburg, Land

Rheinland-Pfalz

- Eifelkreis Bitburg-Prüm, Kreis
- Vulkaneifel, Kreis

Schleswig-Holstein

- Arensharde, Amt
- Mittelangeln, Amt
- Schleswig, Stadt
- Kropp-Stapelholm, Amt
- Süderbrarup, Amt
- Schleswig-Flensburg, Kreis
- Handewitt, Gemeinde
- Kappeln, Stadt
- Kappeln-Land, Amt
- Langballig, Amt
- Oeversee
- Kisdorf, Amt
- Neumünster, Stadt
- Bönebüttel, Gemeinde
- Wasbek, Gemeinde
- Probstei, Amt
- Itzstedt, Amt
- Dänischer Wohld, Amt
- Kaltenkirchen, Stadt
- Rendsburg, Stadt

Beendigung der Teilnahme am 115-Verbund

Hessen

- Groß-Gerau, Landkreis
- Bischofsheim, Gemeinde
- Büttelborn, Stadt
- Ginsheim-Gustavsburg, Stadt
- Groß-Gerau, Stadt
- Mörfelden-Walldorf, Stadt
- Trebur, Gemeinde
- Niestetal, Gemeinde
- Baunatal, Stadt

Bestehende Teilnehmer im 115-Verbund:

Länder

Baden-Württemberg
Berlin
Bremen
Hamburg
Hessen
Mecklenburg-Vorpommern
Niedersachsen
Nordrhein-Westfalen
Rheinland-Pfalz
Saarland
Sachsen
Sachsen-Anhalt
Schleswig-Holstein
Thüringen

Bund

Bundeskanzleramt
Bundespresseamt
Auswärtiges Amt
Bundesministerium für Arbeit und
Soziales
Bundesministerium des Innern, und
für Heimat
Bundesministerium für Ernährung
und Landwirtschaft
Bundesministerium für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend
Bundesministerium für Umwelt,
Naturschutz und nukleare
Sicherheit und Verbraucherschutz

Bund

Bundesministerium der
Verteidigung
Bundesministerium für Wirtschaft
und Klimaschutz
Bundesministerium der Finanzen
Bundesministerium für Gesundheit
Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung
Bundesministerium für Bildung und
Forschung
Der Beauftragte der
Bundesregierung für Kultur und
Medien

Bund

sowie zahlreiche nachgeordnete
Behörden und Institutionen

6 Anhänge

6.1 Abkürzungsverzeichnis

FITKO	Föderale IT-Kooperation	SDS	Sprachdialogsystem	xZuFi	xZuständigkeitsfinder
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum	SWP	Softwareplattform		
SC	Servicecenter	TNK	Teilnehmerkonferenz		

6.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das 115-Anrufvolumen blieb im Jahresverlauf beständig.....	13
Abbildung 2: Etwa $\frac{3}{4}$ der angebotenen Anrufe wurden angenommen.....	14
Abbildung 3: 115-Anrufe machen etwa $\frac{1}{4}$ aller Anrufe in den Servicecentern aus.	15
Abbildung 4: Die Verteilung auf lokale Nummern und die 115 unterscheidet sich stark zwischen den Servicecentern, insgesamt überwiegen lokale Nummern jedoch deutlich.....	16
Abbildung 5: $\frac{3}{4}$ aller Servicecenter erreichte jeden Monat eine Annahmquote von mindestens 60 %.....	18
Abbildung 6: Die durchschnittliche Wartezeit bleibt über den Verlauf des Jahres konstant, variiert aber stark zwischen den Servicecentern.	19
Abbildung 7: Die durchschnittliche Wartezeit beträgt abhängig vom Servicecenter wenige Sekunden bis mehrere Minuten.	20
Abbildung 8: Die Fallabschlussquote liegt in allen Monaten über dem Sollwert.	21
Abbildung 9: Die durchschnittliche Gesprächsdauer liegt zwischen etwa einer und vier Minuten, die durchschnittliche Nachbearbeitungszeit unter zwei Minuten.....	22
Abbildung 10: Deutschlandkarte mit allen kommunalen Teilnehmern der 115 auf Stadt- und Gemeindeebene (Stand: März 2025)	24

6.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der Servicecenter, die im Berichtszeitraum Kennzahlen geliefert haben.....	13
Tabelle 2: 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter inklusive Informationsbereitsteller und Basisabdeckung im Jahr 2024.....	17
Tabelle 3: Entwicklung der Annahmequote im Berichtszeitraum.....	18
Tabelle 4: Entwicklung der durchschnittlichen Wartezeit im Berichtszeitraum	19
Tabelle 5: Entwicklung der Fallabschlussquote im Berichtszeitraum	21
Tabelle 6: Flächendeckung der 115 gemessen an der Fläche.....	23
Tabelle 7: Flächendeckung der 115 gemessen an der Anzahl versorgter Einwohner:innen.....	25
Tabelle 8: Möglichkeit der Beauskunftung von Online-Diensten.....	26
Tabelle 9: Anrufszahlen zur Messung einer sichergestellten Beauskunftungsbasis.....	27
Tabelle 10: Anrufszahlen und Weiterleitungen der 115-Sprachdialogsysteme.....	28
Tabelle 11: Anzahl von Beitritten zum 115-Verbund und genutzten Zugangskanälen.....	29
Tabelle 12: Bekanntheit der 115 und ihrer Funktionen im Rahmen der Verwaltungsdigitalisierung.....	30
Tabelle 13: Die kommunale Förderung der 115 als Markenzeichen.....	31
Tabelle 14: Sichtbarkeit der 115 auf Teilnehmer-Webseiten und deren Nutzung	32
Tabelle 15: Kommunikation innerhalb des Verbundes.....	33
Tabelle 16: Bekanntheit der 115 innerhalb der deutschen Bevölkerung.....	33
Tabelle 17: Anrufzahlen als Indikator für die Nutzung der 115	34
Tabelle 18: Barrierefreiheit in der 115	35
Tabelle 19: Nutzung von Informationen im xZuFi-Standard.....	35

Tabelle 20: Bundesweite Nutzung digitaler Zugangskanäle	36
Tabelle 21: 115 als erste Anlaufstelle für digitalisierte Verwaltungsleistungen	36
Tabelle 22: Zugriff auf das gesamte Informationsspektrum durch digitale Kanäle	37
Tabelle 23: Feedback-Verfahren zur FIM-Prozessverbesserung	37
Tabelle 24: Einheitliche Standards der Zugangskanäle	38
Tabelle 25: Informationsbereitstellung über den Portalverbund	39
Tabelle 26: Verfolgung des Multikanalansatzes zur Digitalisierung des Portalverbundes.....	39
Tabelle 27: 115 als Lotse für Online-Dienste.....	40
Tabelle 28: Optimierung und Resilienz der 115	40
Tabelle 29: Verbundweite Kommunikation.....	41
Tabelle 30: Digitale Teilnahme am Verbund.....	42
Tabelle 31: Partizipation und Mitarbeit in den Arbeitsgruppen	42
Tabelle 32: Aktive Teilhabe der Verbundmitglieder an der Arbeitsgruppenstruktur	43

