

# Steuerungsbericht

Betrachtungszeitraum: 01/2022 - 12/2022

Frankfurt, den 11. April 2023



**IHRE BEHÖRDENUMMER**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Besonderheiten des Berichtsjahres 2022</b> .....	<b>6</b>
1.1 Fortschreibung des Strategiepapiers bis 2026 .....	6
1.2 Übergang der Aufgaben der GK 115 an die FITKO .....	7
1.3 Umsetzungsplanung für den flächendeckenden 1stLevel Support.....	8
<b>2 Leistungskennzahlen</b> .....	<b>10</b>
2.1 Anrufvolumen und Verteilung.....	12
2.1.1 Anrufvolumen .....	12
2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche) .....	14
2.1.3 Verteilung 115-Anrufe und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern.....	16
2.2 Serviceversprechen.....	19
2.2.1 Annahmequote.....	19
2.2.2 Durchschnittliche Wartezeit.....	19
2.2.3 Fallabschluss .....	21
2.3 Wissenssuche .....	22

<b>3 Zielerreichung Strategie</b> .....	<b>24</b>
3.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“ .....	25
3.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“ .....	30
3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“ .....	36
3.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“ .....	39
3.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“ .....	42
<b>4 Teilnehmer am 115-Verbund</b> .....	<b>46</b>

## Zusammenfassung

Die Einflüsse der Covid-19-Pandemie waren im Berichtsjahr 2022 für die Teilnehmenden im 115-Verbund weniger spürbar. Das Anrufvolumen innerhalb der Servicezeit ist um 24,19% gesunken auf 6.837.581 Anrufe. Die angenommenen Anrufe („Gespräche“) nahmen im Vergleich zum Vorjahr um 6,46% zu und stiegen auf 3,8 Mio. (Vorjahreswert 3,6 Mio). Es zeigt sich weiterhin, dass die 115 als Informationsquelle für Verwaltungsleistungen bekannt ist sowie nachgefragt und benötigt wird.

Die 115 als zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen wird von einem Großteil der 115-Servicecenter aller Art in hervorragender Weise umgesetzt. Auch im letzten Jahr konnten viele dieser Servicecenter die Anzahl ihrer 115-Auskunftsgespräche und damit ihren 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen noch einmal deutlich erhöhen.

Die Erhöhung des 115-Anrufanteils bei allen Teilnehmern des 115-Verbundes bleibt dennoch weiterhin der kritische Erfolgsfaktor bei der Etablierung der 115 als den Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Hier gilt es weiterhin, die Migration noch bestehender und beworbener zentraler Einwahlnummern auf die 115 bei allen kommunalen Teilnehmern im 115-Verbund voranzutreiben.

Die Zukunftsfähigkeit der 115 wurde im Berichtsjahr weiter vorangetrieben. Die Pilotierung für das Sprachdialogsystem<sup>1</sup> (kurz: SDS) wurde im Sommer 2022 erfolgreich beendet. Im 4. Quartal 2022 wurde mit Gesprächen zur Implementierung eines SDS in einem Servicecenter begonnen. Auch die Pilot-Phase des Chatbots wurde im Jahr 2022 konsequent fortgeführt. Entwicklungsschritte haben sowohl im redaktionellen wie auch im technischen Bereich stattgefunden. So wurden unter anderem ein Avatar erstellt und eingebunden, die Oberfläche wurde weiterentwickelt und Feedbackmöglichkeiten

<sup>1</sup> Beim Sprachdialogsystem werden Anrufer 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. Diese ermöglichen den Aufbau von sog. Callflows, die mit eigenen Sprachansagen befüllt werden. Mehr Informationen auf [www.115.de](http://www.115.de)

implementiert. Aktuell wird an einer Möglichkeit zur Verwendung lokaler, ergänzender Informationen für den Chatbot gearbeitet. Für das Jahr 2023 ist das Ziel, durch Nutzertestungen und gezielte, nutzerzentrierte Weiterentwicklung des Chatbots eine erste Öffentlichkeitsreife des Chatbots zu erreichen.

## 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, wie der Verbund seine Strategieziele (2022-2026) zur Weiterentwicklung der 115 erreicht.

Der erste Berichtsteil geht auf Besonderheiten im Berichtsjahr 2022 ein.

Der zweite Berichtsteil betrachtet und bewertet die Entwicklung des Anrufvolumens, die Verteilung der Anrufe, die Erfüllung des Serviceversprechens 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.
- **Angebotene Anrufe:** Anrufe, die die lokale Telefonanlage eines Teilnehmers erreichen und zur Annahme bereitstehen.
- **Angenommene Anrufe:** Anrufe, die Mitarbeitende eines Servicecenters tatsächlich angenommen haben („Gespräche“).

- **Vollabdeckung:** Gebiete der kommunalen 115-Teilnehmer. Hier steht der volle 115-Service zur Verfügung (Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund, einschließlich der eigenen kommunalen Leistungen).
- **Basisabdeckung:** Gebiete ohne kommunale Beteiligung am 115-Verbund, in denen dennoch die 115 telefonisch erreicht werden kann. Hier wird jedoch nur ein stark eingeschränkter Telefonservice angeboten. Durch Freischaltung der 115 in diesen Gebieten kann jedoch der 115-Service erreicht werden (Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund).

## 1 Besonderheiten des Berichtsjahres 2022

### 1.1 Fortschreibung des Strategiepapiers bis 2026

Im Jahr 2021 wurden die operativen Ziele für das Strategiepapier bis 2026 ausgearbeitet. Der IT-Planungsrat hat mit Beschluss 2022/05 das vom Lenkungsausschuss vorgelegte Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 für die Jahre 2022 bis 2026 zur Kenntnis genommen.

Hierbei wurde insbesondere das strategische Ziel, den Leistungsumfang auszubauen begrüßt.

In Berichtsjahr wurden zu den operativen Zielen die Strategiekennzahlen und -ziele in verschiedenen Workshops erarbeitet. Das Strategiepapier bis 2026 wird der ZAG in der Sitzung im März 2023 zur Beschlussfassung vorgelegt.

Die Zielerfüllung soll im Rahmen eines Strategieprozesses, auch nach Überleitung der Aufgaben der GK 115 an die FITKO, in Abständen von drei bis fünf Jahren geprüft werden. Bei Bedarf sind die Zielformulierungen zu ändern oder neuen Rahmenbedingungen anzupassen<sup>2</sup>.

## 1.2 Übergang der Aufgaben der GK 115 an die FITKO

Im Berichtsjahr wurden vier Stellen in der FITKO (Föderale IT-Kooperation) im Produktmanagement 115 neu besetzt. Die Stelle der Leitung wurde im ersten Quartal besetzt, zwei weitere Stellenbesetzungen folgten zu Beginn des 3. Quartals und eine Stellenbesetzung im Laufe des 4. Quartals. Die GK 115 und das Produktmanagement 115 (PM 115) haben im 2. Halbjahr eng zusammengearbeitet, um einen reibungslosen Übergang zum 01.01.2023 zu gewährleisten. Im September 2022 fand eine 5-tägige Hospitation vom Produktmanagement 115 (PM 115) in Berlin statt. Bereits im Berichtsjahr wurden Aufgaben zu 100% an das PM 115 übertragen (Chatbot, Gremien).

Die „Staffelübergabe“ der 115 fand nach der Lenkungsausschusssitzung am 14.12.2022 in einem feierlichen Rahmen in Berlin statt.

<sup>2</sup> Vgl. Strategiepapier und [IT-PLR Beschluss 2022/05](#)



### 1.3 Umsetzungsplanung für den flächendeckenden 1stLevel Support

Der IT-Planungsrat hat auf seiner 37. Sitzung am 9. März 2022 das überarbeitete Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 für die Jahre 2022 bis 2026 (das fortgeschriebene Strategiepapier hat der 115-Lenkungsausschuss auf seiner 17. Sitzung am 14.12.2021 gebilligt) zur Kenntnis genommen und das strategische Ziel, den Leistungsumfang auszubauen, begrüßt. Außerdem hat der IT-Planungsrat darum gebeten, in diesem Rahmen die Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere nach dem EfA-Prinzip bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen (Beschluss 2022/05).

Viele Bundesländer haben im Zuge der folgenden Abstimmungen und Diskussionen bereits ihre Bereitschaft erklärt, die 115 in ihren Ländern als einheitlichen und flächendeckenden First-Level Support nutzen zu wollen.

Auf Basis der von der AG RaBe entwickelten Mindeststandards für den Betrieb von EfA-Leistungen<sup>3</sup> hat der 115-Verbund eine Umsetzungskonzeption für einen flächendeckenden First-Level Support erarbeitet.

Es wird für alle Beteiligten transparent dargestellt, welche Leistungen im Rahmen des First-Level Supports übernommen werden und wie die bestehenden Strukturen und Ressourcen ausgebaut werden müssen. Auch noch offene Fragen, notwendige Entscheidungen und erforderliche Voraussetzungen sind als Rahmenbedingungen benannt, um die flächendeckende Umsetzung bis 2025 sicherzustellen.

Die Bereitstellung des First-Level Supports der 115 für Onlineleistungen soll ab dem Jahr 2025 in zwei Phasen erfolgen. Im Jahr 2023 sind grundsätzliche Fragen zu beantworten, Verantwortlichkeiten festzulegen und die notwendigen politischen Entscheidungen – einschließlich der grundlegenden

<sup>3</sup> Die Arbeitsgruppe für die Erstellung von Rahmenbedingungen für den Betrieb von EfA-Services (AG RaBe) hat im Auftrag der AL-Runde (05.05.2022) abgestimmte und verbindliche Regelungen für den nutzerfreundlichen und wirtschaftlichen Betrieb von EfA-Diensten, die vom IT-Planungsrat beschlossen werden sollen, erarbeitet. Hierbei hat sich die AG RaBe koordinierend mit dem 115-Verbund abgestimmt.

Finanzierung des Vorhabens – bei Bund und Ländern zu treffen. In der zweiten Umsetzungsphase im Jahr 2024 werden die operativen Lösungen umgesetzt, so dass sie ab dem Jahr 2025 flächendeckend einsatzfähig sind.

Die Umsetzungskonzeption dient dem 115-Verbund in Umsetzung des IT-Planungsrat-Auftrags als Grundlage für das weitere Vorgehen und die Einbeziehung der weiteren Beteiligten. Ziel ist eine zeitnahe Umsetzung und in Perspektive die vollständige Erfüllung des Digitalisierungsauftrages u.a. aus dem OZG und dem SDG.

## 2 Leistungskennzahlen

Die Leistungskennzahlen 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 der Geschäfts- und Koordinierungsstelle der 115 (GK 115) bzw. ab dem 01.01.2023 durch das Produktmanagement 115 der Fitko überwacht und bei Auffälligkeiten u. a. im Rahmen des Bestandskundenmanagements behandelt.

Sofern für Kennzahlen Soll- oder Orientierungswerte vorliegen (siehe Abschnitt 2.2), wird deren Erfüllung farblich gekennzeichnet (grün: Sollwert erfüllt; rot: Sollwert unterschritten). In der nachfolgenden Tabelle 1 ist die Anzahl der Servicecenter abgebildet, die im jeweiligen Berichtsmonat **fristgemäß** Kennzahlen lieferten. Im vorliegenden Steuerungsbericht wurden sämtliche bis zum 28.02.2023 durch die Teilnehmer am 115-Verbund gelieferten Kennzahlen für das Berichtsjahr 2022 berücksichtigt. Die Leistungskennzahlen werden unterjährig als Quartalsbericht im Verbund zur Verfügung gestellt.

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

Berichtsmonat	Jan 22	Feb 22	Mrz 22	Apr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Aug 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Dez 22
Anzahl der Servicecenter, die im jeweiligem Berichtsmonat <b>fristgemäß</b> Kennzahlen geliefert haben	47 von 54	47 von 54	47 von 54	48 von 54	48 von 54	48 von 54	47 von 55	48 von 55	49 von 55	49 von 55	49 von 55	48 von 55

Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum 2021 blieb die Anzahl der Servicecenter, die fristgemäß jeweils monatliche Kennzahlen lieferten fast unverändert. Die Anzahl der Servicecenter ist im Juli 2022, mit dem Servicecenter Thüringen, auf 55 gestiegen.

## 2.1 Anrufvolumen und Verteilung

### 2.1.1 Anrufvolumen

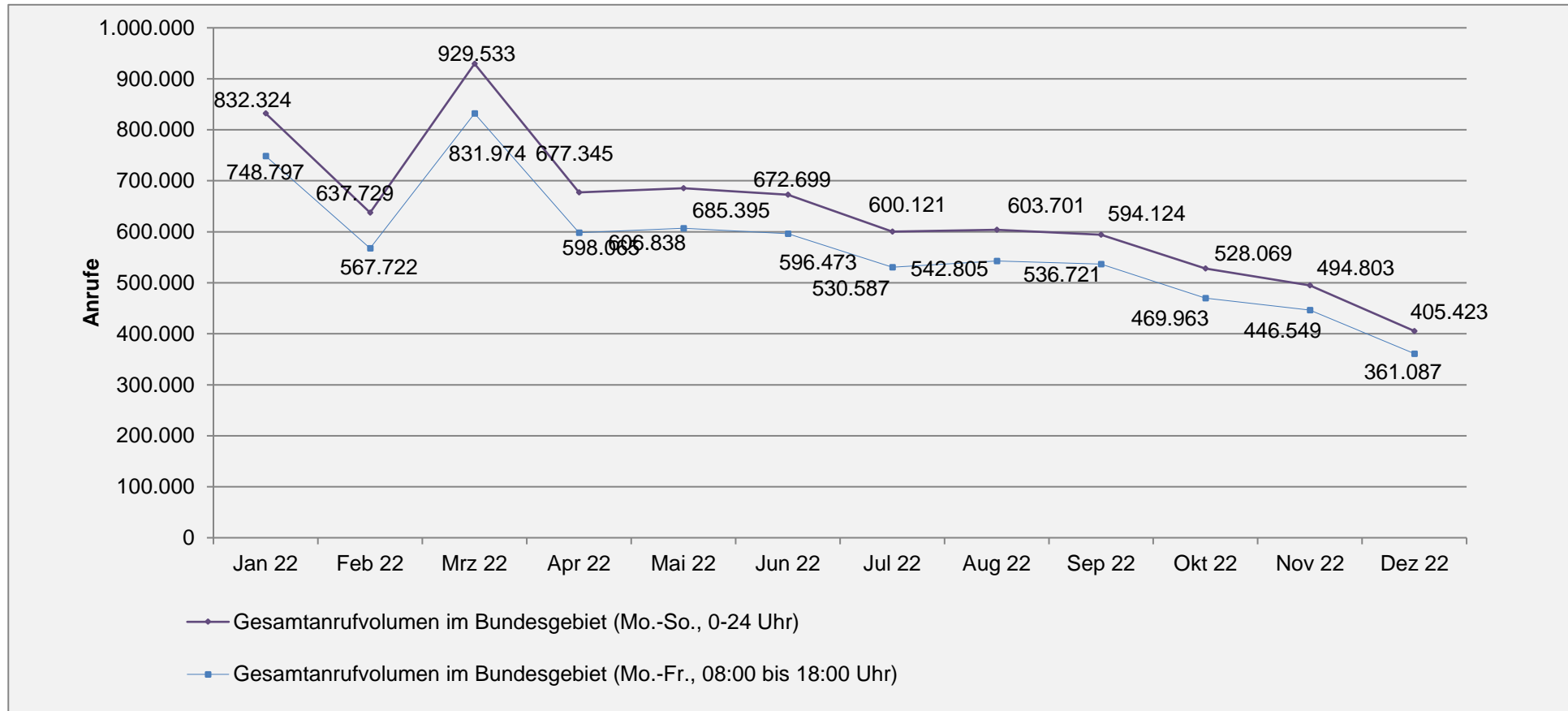


Abbildung 1: Entwicklung des 115-Anrufvolumens

Das Gesamtanrufvolumen innerhalb der Servicezeit **sank** im Vergleich zum Vorjahr um **24,19** Prozent auf 6.837.581 Anrufe.

Das 115-Anrufvolumen erreichte im Januar und März 2022 mit jeweils über 700.000 Anrufen die höchsten Werte. Die übrigen Werte über das Jahr verteilt pendeln sich zum Jahresende unter 500.000 Anrufe pro Monat ein.

## 2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche)

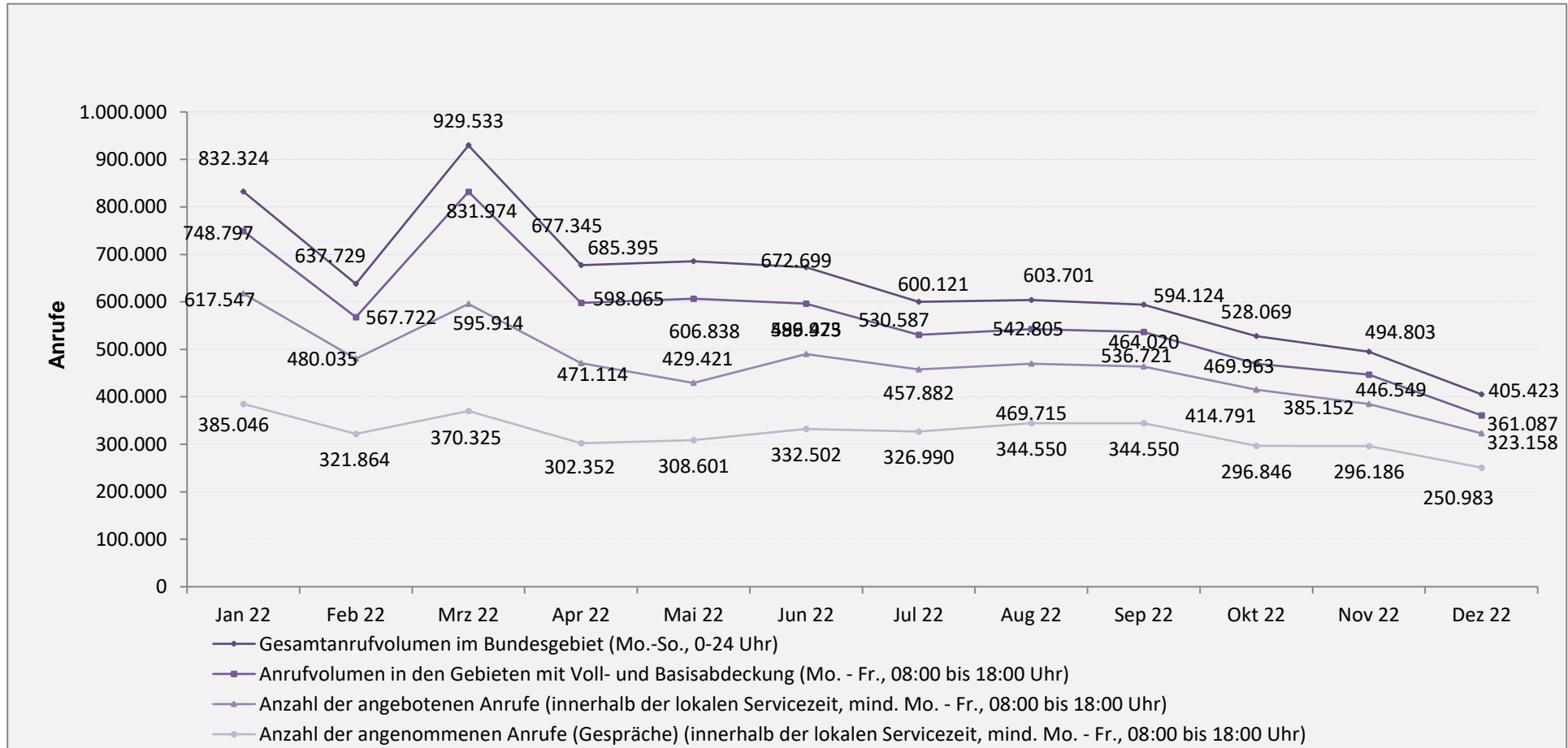


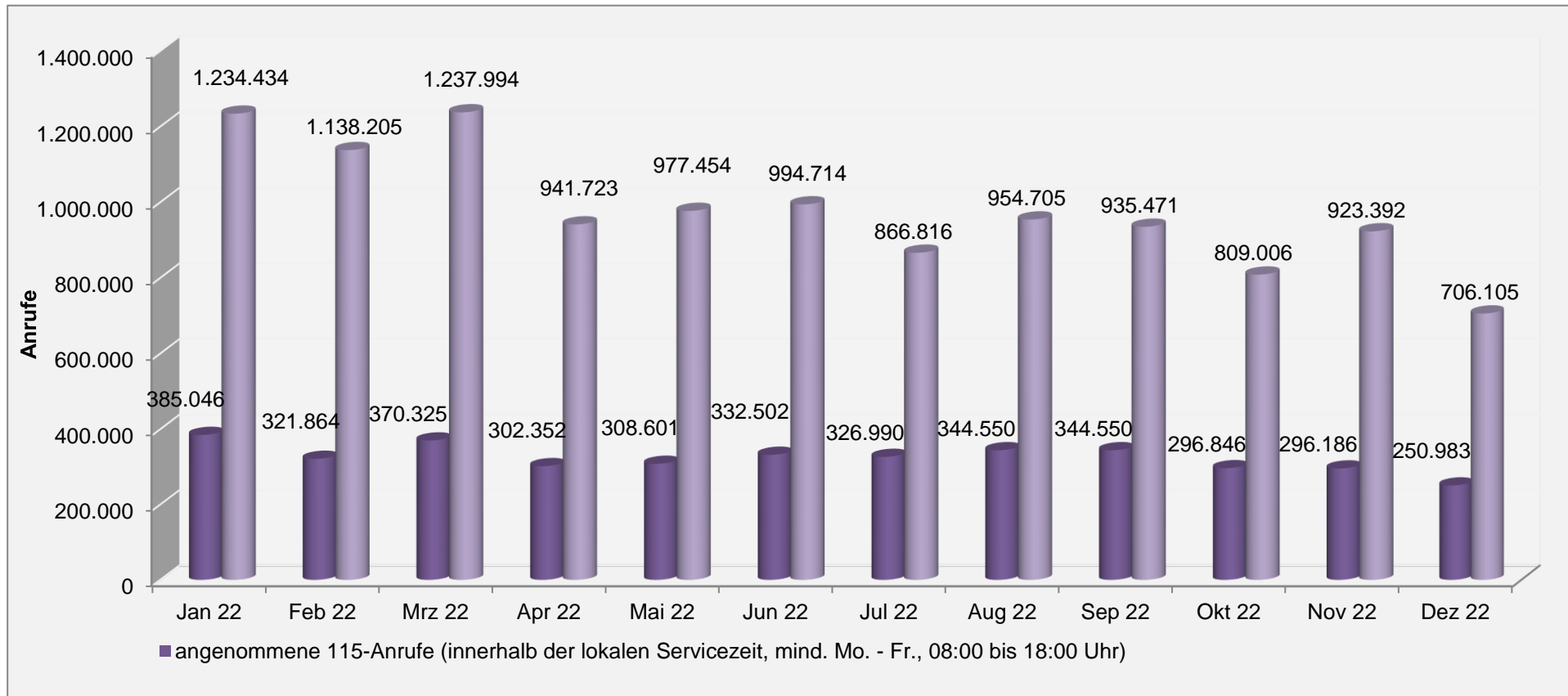
Abbildung 2: Kennzahlenkaskade

In Abbildung 2 sind zusätzlich die Verlaufskurven zum 24/7 Gesamtanrufvolumen im gesamten Bundesgebiet, zum angebotenen Anrufvolumen und zum angenommenen Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) abgebildet. Nicht alle 115-Anrufe enden in einem Auskunftsgespräch mit einem Mitarbeitenden des Servicecenters. Besonders in Monaten mit hohen Anrufzahlen wird die Diskrepanz zwischen den Anrufen und den Eingängen der Anrufe in den Servicecentern (angebotene Anrufe) deutlich. Gründe dafür sind, dass der Anruf außerhalb der Servicezeit erfolgt. Zudem erreichen z. B. bei Überlastungssituationen (insbesondere bei Servicecentern mit hohem 115-Anrufvolumen) 115-Anrufe innerhalb der Servicezeit aufgrund unterschiedlicher Abwurfeinstellungen der Telefonanlagen das Servicecenter nicht. Diese Anrufe endeten somit in der 115-Netzplattform.

Das angenommene Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) stieg im Jahr 2022 um 6,46 Prozent auf 3.880.795 (Vorjahr: 3.645.442 angenommene Anrufe). Von Januar bis September wurden stets über 300 Tsd. 115-Auskunftsgespräche pro Monat geführt. Es ist zum Ende des Jahres 2022 feststellbar, dass sich die angebotenen Anrufe und die angenommenen Anrufe innerhalb der Servicezeit immer weiter annähern.



### 2.1.3 Verteilung 115-Anrufe und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern



**Abbildung 3:** Verteilung zwischen angenommenen 115-Anrufen und angenommenen Anrufen über andere Servicenummern in den Servicecentern

Das Verhältnis zwischen angenommenen 115-Anrufen und solchen, die über andere Servicenummern eingehen, stieg wie im Vorjahr zugunsten der 115 an. Im Berichtsjahr 2022 lag der 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter im 115-Verbund bei 24,52 Prozent. Im Jahr 2021 lag dieser Anteil bei 21,80 Prozent, davor (im Berichtsjahr 2020) bei 21,18 Prozent.

**Tabelle 2:** 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter inklusive Informationsbereitsteller und Basisabdeckung im Jahr 2022.

#	angenommene				115-Anteil am Gesamtvolumen	gelieferte Monate	#	angenommene				115-Anteil am Gesamtvolumen	gelieferte Monate
	Servicecenter	115-Anrufe	angenommene lokale Anrufe	angenommene lokale Anrufe				Servicecenter	115-Anrufe	angenommene lokale Anrufe	angenommene lokale Anrufe		
1	Kempten (Allgäu)	63.133	0	0	100,00	12	29	Potsdam	5.391	90.430	5,63	12	
2	Karlsruhe	205.624	1.506	1.506	99,27	12	30	Main-Taunus-Kreis	7.795	137.375	5,37	12	
3	Frankfurt	168.243	32.913	32.913	83,64	12	31	Köln	74.219	1.617.463	4,39	12	
4	Kassel	251.021	64.392	64.392	79,58	12	32	Pinneberg	6.997	159.811	4,19	12	
5	München	161.148	88.191	88.191	64,63	12	33	Saale-Holzland-Kreis	6.154	144.004	4,10	12	
6	Chemnitz	61.965	40.650	40.650	60,39	12	34	Halle (Saale)	17.922	564.073	3,08	12	
7	Magdeburg	62.100	43.157	43.157	59,00	12	35	Oldenburg	10.896	347.359	3,04	12	
8	Cochem-Zell	47.531	36.296	36.296	56,70	12	36	Braunschweig	8.433	291.746	2,81	12	
9	Ludwigshafen am Rhein	106.266	83.908	83.908	55,88	12	37	Koblenz	3.422	123.723	2,69	12	
10	Mannheim	92.390	75.380	75.380	55,07	12	38	Arnsberg	1.870	70.641	2,58	11	
11	Hamburg	773.285	754.486	754.486	50,62	12	39	Saarbrücken	7.314	284.866	2,50	12	
12	Merzig-Wadern	111	111	111	50,00	4	40	Dortmund	9.759	409.883	2,33	12	
13	Wetzlar	27.072	27.072	27.072	50,00	12	41	Wesel	3.440	154.095	2,18	12	
14	Darmstadt	69.133	72.809	72.809	48,71	12	42	Düsseldorf	7.507	367.414	2,00	12	
15	Leipzig	198.511	209.901	209.901	48,61	12	43	Mülheim an der Ruhr	2.330	119.843	1,91	12	
16	Berlin	744.741	1.228.035	1.228.035	37,75	12	44	Wuppertal	3.254	183.582	1,74	12	
17	Bremen	363.596	664.035	664.035	35,38	12	45	Harburg	1.575	92.810	1,67	12	
18	Trier	46.691	92.433	92.433	33,56	12	46	Freiburg	876	60.026	1,44	5	
19	Bochum	55.782	230.763	230.763	19,47	12	47	Aachen	3.269	232.269	1,39	12	
20	Heidelberg	2.264	10.795	10.795	17,34	7	48	Duisburg	6.104	444.747	1,35	12	
21	Stuttgart	31.262	223.968	223.968	12,25	12	49	Bielefeld	5.335	414.929	1,27	12	

22	Bodenseekreis	14.498	106.032	12,03	12	50	Münster	3.769	457.724	0,82	12
23	Ludwiglust-Parchim	42.544	313.417	11,95	12	51	Mettmann, Kreis	Kennzahlenlieferung blieb aus			
24	Mainz	34.641	295.985	10,48	9	52	Oberallgäu	Kennzahlenlieferung blieb aus			
25	Fulda	10.811	106.526	9,21	12	53	Vorpommern-Rügen	Kennzahlenlieferung blieb aus			
26	Lippe	5.066	68.549	6,88	12	54	Essen	ohne Kennzahlenlieferung aufgrund technischer			
27	Rastatt	2.691	39.111	6,44	11	55	Thüringen	Probleme in der Softwareplattform			
28	Wolfsburg	11.550	189.937	5,73	11	<b>Gesamtergebnis</b>		<b>3.851.301</b>	<b>11.869.309</b>	<b>24,50</b>	

## 2.2 Serviceversprechen

### 2.2.1 Annahmequote

**Tabelle 3:** Entwicklung der Annahmequote im Berichtszeitraum

Annahmequote in Prozent / Berichtsmonat	Jan 22	Feb 22	Mrz 22	Apr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Aug 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Dez 22
niedrigster gemeldeter Wert	32,45	16,3	32,95	37,26	43,55	40,43	41,45	54,71	27,00	35,96	35,96	28,99
Durchschnittswert im Verbund <sup>4</sup> (Sollwert 85%)	62,35	67,05	62,14	64,18	71,86	67,87	71,41	73,35	68,78	70,83	76,13	77,06
höchster gemeldeter Wert	100,0	100,0	100,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl Servicecenter über 85%	16	14	17	22	20	16	18	20	18	16	18	20
Anzahl Servicecenter unter 85%	31	33	30	26	28	32	29	28	31	33	31	28

Die Annahmequote gibt an, wieviel Prozent der den Servicecentern angebotenen Anrufe tatsächlich angenommen wurden. Als interne Dimension des Mindest-Serviceversprechens bildet die seit dem 1. Januar 2020 geltende Annahmequote einen wichtigen Parameter für die Servicequalität im 115-Verbund. Der geltende Orientierungswert von 85 Prozent wurde im Berichtszeitraum in keinem Monat erreicht.

### 2.2.2 Durchschnittliche Wartezeit

**Tabelle 4:** Entwicklung der durchschnittlichen Wartezeit im Berichtszeitraum

<sup>4</sup> Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

Servicelevel in Prozent / Berichtsmonat	Jan 22	Feb 22	Mrz 22	Apr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Aug 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Dez 22
niedrigster gemeldeter Wert	9,0	7,0	6,0	7,0	9,0	6,0	5,0	6,0	5,0	8,0	5,0	5,0
Durchschnittswert im Verbund (Sollwert $x \leq 60$ Sek.) <sup>5</sup>	99,33	99,53	80,10	90,23	69,22	74,24	73,62	68,73	69,10	64,8	51,46	48,97
höchster gemeldeter Wert	930,0	824,0	1.115,0	1.070,0	917,0	749,0	420,0	351	604	572	549	428

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.

Der geltende Sollwert  $x \leq 60$  Sek. wurde im Berichtszeitraum in zwei Monaten erreicht.

<sup>5</sup> Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

### 2.2.3 Fallabschluss

**Tabelle 5:** Entwicklung der Fallabschlussquote im Berichtszeitraum

Fallabschluss in Prozent / Berichtsmonat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
niedrigster gemeldeter Wert	4,69	8,81	9,57	11,15	11,26	11,9	21,53	14,0	21,69	16,69	12,44	17,07
Durchschnittswert im Verbund <sup>6</sup> (Sollwert 65%)	64,10	64,14	65,56	63,13	71,57	62,81	62,30	61,56	62,50	63,15	63,06	60,22
höchster gemeldeter Wert	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Die Fallabschlussquote ist fester Bestandteil des 115-Serviceversprechens. Die Fallabschlussquote ist erfüllt, wenn mindestens 65 Prozent der angenommenen Anrufe im ersten Kontakt zwischen Bürger und Mitarbeitenden des Servicecenters fallabschließend bearbeitet werden konnten.

Die Fallabschlussquote in der Betrachtung des gesamten 115-Verbundes mit dem Sollwert von über 65% konnte leider nur in zwei Monaten im Berichtsjahr erreicht werden.

Der Jahresmittelwert der monatlichen Fallabschlussquote (63,67%) hat sich im Vergleich zum Vorjahr (62,62%) nicht verändert.

<sup>6</sup> Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

## 2.3 Wissensuche

**Tabelle 6:** Nutzung des 115-Wissensmanagements

Parameter	Jan 22	Feb 22	Mrz 22	Apr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Aug 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Dez 22
Anzahl Leistungsberichte	176.715	172.298	174.960	174.925	183.364	196.770	220.143	205.083	222.516	222.031	209.199	225.708
Anzahl durchgeführter Suchen	394.043	358.049	425.205	354.598	386.493	355.577	347.527	373.426	357.669	325.715	483.774	444.565
Anzahl geöffneter Leistungsberichte	218.168	214.241	217.201	219.033	226.842	240.637	263.286	248.189	266.552	263.180	249.631	267.063

Die Anzahl der durchgeführten Suchen setzt sich aus den Suchaufrufen in der 115-Softwareplattform (Web-GUI) und über die OpenSearch-Schnittstelle zusammen. Schwankungen resultieren unter anderem aus dem monatlich variierenden Anrufvolumen.

Die Anzahl der geöffneten Leistungsberichte basiert ausschließlich auf den in der 115-Softwareplattform geöffneten Leistungsberichten. Die Angabe, welche Leistungsberichte nach einer Suche über die OpenSearch-Schnittstelle geöffnet wurden, ist zu großen Teilen nicht valide<sup>7</sup>, weshalb auch in diesem Berichtsjahr keine nähere Betrachtung erfolgt.

<sup>7</sup> Ein 115-Servicecenter, welches über die OpenSearch-Schnittstelle maschinell auf die 115-Suche zugreift, kann unterschiedliche (individuelle) Rückgabewerte einstellen. Abhängig von der lokalen Konfiguration wird bei der Öffnung eines Leistungsberichtes entweder gar keine Öffnung, die tatsächliche Öffnung oder eine Vielzahl thematisch ähnlicher Leistungsberichte (einer Trefferliste), die faktisch nicht geöffnet wurden, zurückgemeldet.



### 3 Zielerreichung Strategie

Der dritte Berichtsteil informiert darüber, wie der 115-Verbund die gesteckten strategischen Ziele zur Weiterentwicklung der 115 erreicht.

Das überarbeitete Strategiepapier 2022 bis 2026 baut auf den bestehenden Grundlagendokumenten des 115-Verbundes sowie auf dem im Jahr 2016 verabschiedeten Strategiepapier auf. Aktuelle Entwicklungen und Rahmenbedingungen wurden bei der Erstellung berücksichtigt (siehe hierzu auch 1.1).

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 der Strategiepapier bis 2021 übernommen wurden, wird der Vorjahreswert aus dem Berichtsjahr 2021 als vergleichbare Größe mit abgebildet.

### 3.1 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. Aus dem Ausland ist die Erreichbarkeit der Behördennummer über +49 115 sichergestellt.

Die bundesweite Erreichbarkeit der 115 wurde im Dezember 2019 erreicht.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

Operatives Ziel 1.1 – Erhalt der bundesweiten Erreichbarkeit der 115						
2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
357.385,71 km <sup>2</sup> (100% der Fläche Deutschlands)	<b>357.385,71 km<sup>2</sup></b> <b>(100% der Fläche Deutschlands)</b>					357.385,71 km <sup>2</sup> (100% der Fläche Deutschlands)

Die bundesweite Erreichbarkeit der 115 war im Berichtszeitraum gegeben. In den zwei nicht teilnehmenden Ländern (Brandenburg, Bayern) war die 115 weiterhin über die sogenannte Basisabdeckung bis zum 31.12.2022 erreichbar. Ab dem 01.01.2023 sind die Länder Brandenburg und Bayern nicht mehr über die Basisabdeckung erreichbar. Aus dem Ausland ist die Erreichbarkeit der Behördennummer über +49 115 sichergestellt.

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

2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
27,7 Mio. 32,62 % der Bevölkerung Deutschlands	<b>31,74 Mio.<sup>8</sup></b> <b>37,25 % der</b> <b>Bevölkerung</b> <b>Deutschlands</b>					63,57 Mio. - 75% der Bevölkerung Deutschlands <sup>9</sup>

Im Berichtszeitraum traten der Hochtaunuskreis (229.167 versorgte Bürger), der Vogelsbergkreis (89.565 versorgte Bürger) und zwei Kommunen aus dem Landkreis Hersfeld-Rotenburg (6.664 versorgte Bürger) dem 115-Verbund bei.

**Operatives Ziel 1.3 – Mit vorhandenen, den Qualitätsstandards entsprechenden, vollständigen und fachlichen und technischen Zuständigkeitsinformationen versehenen Leistungsberichten können Online-Leistungen ortonabhängig für den gesamten Portalverbund beauskunftet werden.**

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

Das Beauskunften von Online-Leistungen ist noch im Aufbau, wodurch keine Zahlen für das Jahr 2022 erhoben werden konnte. Im Jahr 2023 werden in Zusammenarbeit mit dem Portalverbund die Zahlen evaluiert.

8 Stand 01.03.2023 aufgrund einer technischen Umstellung in der SWP

9 Berechnungsgrundlage 84.772.167 Einwohner

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

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
angebotene Anrufe innerhalb der Servicezeit <sup>10</sup>	<b>5.598.674</b>					Alle angebotenen Anrufe (Gebiet mit Vollabdeckung) können angenommen werden.
Anzahl der angenommenen Anrufe	<b>3.880.795<sup>11</sup></b>					
Annahmequote	<b>69,31%</b>					

	2022	2023	2024	2025	2026
Gesamtanrufvolumen (24/7)					
Gesamtanrufvolumen (Mo.-Fr. /8-18 Uhr)					
Anzahl der SDS					

<sup>10</sup> es wird an dieser Stelle das angebotene Anrufvolumen innerhalb der Servicezeit in den Servicecentern abgebildet.

<sup>11</sup> Grundlage für die Berechnung sind die gelieferten Kennzahlen der Servicecenter

Anzahl der Anrufe, die im SDS den Anruf beendet haben (Mo.-Fr. / 8-18 Uhr)	Pilotierung Sprachdialogsystem <sup>12</sup> (SDS) beendet				
Anzahl der Anrufe, die außerhalb der Servicezeit das SDS nutzen konnten					

Im Berichtszeitraum endete die Pilotierung des SDS in den Servicecentern Ludwigshafen und Karlsruhe. Eine Darstellung an dieser Stelle wird für das Kalenderjahr 2023 erfolgen.

Aus der Pilotierungsphase sind bereits folgende Vorteile feststellbar:

- Verbesserte Erreichbarkeit der 115, da eine Beauskunftung von ausgewählten Themen im SDS 24/7 zur Verfügung steht
- Wartezeiten reduzieren sich, da Anrufende durch das SDS die gewünschte Information erhalten und eine Weiterleitung in das Servicecenter entfällt
- Erhöhung der angenommenen Anrufe im Servicecenter, da durch das SDS eine abschließende Beauskunftung offensichtlich erfolgen konnte
- Anrufvolumen ist rückläufig z.B. Anrufwiederholer haben sich verringert

<sup>12</sup> Beim Sprachdialogsystem werden Anrufer 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. Diese ermöglichen den Aufbau von sog. Callflows, die mit eigenen Sprachansagen befüllt werden. Mehr Informationen auf [www.115.de](http://www.115.de)

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

Beitritte	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
telefonisch	4 <sup>13</sup>					Chatbot (light) 3-5 Beitritte pro Jahr  Beitritte Vollmitgliedschaft – Steigerung pro Jahr
SDS	-					
Chatbot	-					
Chatbot „light“	-					

Im Berichtszeitraum fanden Gespräche mit Servicecentern statt, die ein SDS einsetzen möchten. Die Initiale Einrichtung wird im Kalenderjahr 2023 erfolgen. Der Chatbot soll im Kalenderjahr 2023 eine erste Öffentlichkeitsreife erreichen.

<sup>13</sup> siehe operatives Ziel 1.2

### 3.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“

Der Bekanntheitsgrad und die Nutzung der 115 sind wesentliche Messgröße für den Erfolg der Behördennummer.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

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.*						
2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
39% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage)	<b>42 % der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage)</b>					Steigerung der Bekanntheitswerte

2022 geben 49 Prozent der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahren an, schon mal von einer einheitlichen Behördennummer gehört zu haben. 42 Prozent geben spätestens bei direkter Nachfrage an, dass ihnen konkret die 115 als einheitliche Rufnummer bekannt ist (gestützte Bekanntheit), darunter 31 Prozent, die spontan, d.h. ohne dass Vorgaben gemacht werden, wissen, dass die einheitliche Behördennummer 115 lautet (ungestützte Bekanntheit). (Quelle: Institut für Demoskopie Allensbach, November/Dezember 2022).

\*die aktuelle Umfrage erhebt nicht konkret die Bekanntheit einzelner Zugangskanäle, sondern nur die allgemeine Bekanntheit.

**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.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Migration von zentralen Einwahlnummern	5 zentrale Einwahlnummern <sup>14</sup>					Steigerung der Werte nach oben
regionale Veranstaltungen	13 regionale Veranstaltungen <sup>12</sup>					

Es wurden im Berichtszeitraum 5 zentrale Einwahlnummern zugunsten der 115 migriert. Die Migration wurde in Karlsruhe, Chemnitz, Ludwigshafen, Cochem-Zell und Leipzig durchgeführt.

Die Migration wird unterschiedlich gehandhabt.

- Hinweis auf die 115 ist in der Bandansage enthalten und anschl. wird ins Servicecenter weitergeleitet
- ehemalige Einwahlnummer hat eine Bandansage mit dem Hinweis auf die 115 ohne Weiterleitung an das Servicecenter

<sup>14</sup> Umfrage vom März 2023 (25 von 55 Servicecenter haben den Fragebogen vollständig ausgefüllt)



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

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	<b>Überprüfung Teilnehmerwebseiten verschoben</b>					90% aller Webseiten
	<b>wurde nicht erhoben</b>					Häufigkeit der Absprünge – Entwicklung nach unten

Die Teilnehmerwebseiten wurden im Berichtsjahr 2022 nicht untersucht. Es fand eine umfangreiche Überprüfung im Kalenderjahr 2021 statt (siehe hierzu Steuerungsbericht 2021). Eine Überprüfung der Teilnehmerwebseiten wird im Kalenderjahr 2023 erfolgen.

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

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

Im Berichtsjahr 2022 wurde ein externer Newsletter nicht versandt.

Im Mai 2022 fand der Workshop mit 115-Landesansprechpartner zur Supportfunktion der 115 statt.

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

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

gezielter Nachfrage).						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

Erwartungsgemäß ist die Bekanntheit in Kommunen, die sich an der 115 beteiligen - in denen man also (auch) Auskünfte zu kommunalen Behördenangelegenheiten bekommt – deutlich größer als in Gebieten, in denen das nicht der Fall ist. In teilnehmenden Kommunen haben 59 Prozent der Bevölkerung Kenntnis von einer einheitlichen Behördennummer, darunter 52 Prozent, die die 115 spätestens bei gezielter Nachfrage kennen (gestützte Bekanntheit). 41 Prozent der Bevölkerung in den teilnehmenden Kommunen ist die 115 als einheitliche Behördennummer aber auch ohne gezielte Nachfrage geläufig (ungestützte Bekanntheit). Im übrigen Bundesgebiet liegt die gestützte Bekanntheit der 115 bei immerhin 36 Prozent, die ungestützte bei 25 Prozent. Und 43 Prozent haben hier mindestens ganz allgemein schon einmal von einer einheitlichen Behördennummer gehört. (Quelle: Institut für Demoskopie Allensbach, November/Dezember 2022).

Operatives Ziel 2.6 – 20 Millionen Mal im Jahr wird die 115 einschließlich ihrer barrierearmen Angebote als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.						
2021	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Anrufe: 9,02 Mio.	<b>Anrufe</b> <b>6.837.581</b>					20 Millionen
Gebärdentelefon: 755	<b>Gebärdentelefon</b> <b>1.269</b>					

Das Anrufvolumen innerhalb der Servicezeit (8-18 Uhr) ist um 24,19% zurückgegangen. Besonders hervorzuheben ist die positive Entwicklung beim Gebärdentelefon, die im Berichtsjahr um 68,08% gestiegen ist.

### 3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“

Der Leistungsumfang der 115 setzt sich aus dem Serviceversprechen sowie der Breite, Tiefe und Aktualität des Informationsangebots zusammen. Es wird durch die Fragen der Zielgruppen der 115 sowie die technischen, rechtlichen und organisatorischen Möglichkeiten des 115-Verbundes geprägt. Die einzelnen Aspekte des Leistungsumfangs stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang.

Zum Leistungsumfang gehören auch die technische Architektur des 115-Verbundes sowie die Nutzung der 115 in besonderen Informationslagen.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

Operatives Ziel 3.1 – Die vom Verbund bereitgestellten externen und internen Informationsquellen und -kanäle sind barrierefrei ausgestattet					
2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein					100 % Barrierefreiheit

In 2022 wurden nicht alle Informationen auf den aktuellen FIM-Standard xZuFi umgesetzt, wodurch eine Barrierefreiheit nicht zu 100 % sichergestellt werden kann. Durch das Gebärdentelefon wird die Barrierefreiheit unterstützt. Eine vollständige Umstellung auf xZuFi erfolgt in 2023.

Operatives Ziel 3.2 – Die 115 ist ein Abnehmer der auf Basis der FIM-Standards erstellten Leistungsinformationen.					
2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
33 %					100% Nutzung

Alle bereitgestellten Informationen basieren auf der FIM-Methodik, beruhen jedoch noch nicht vollständig auf dem FIM-Standard xZuFi.

**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.**

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

Eine bundesweite Beauskunftung ist durch die Nicht-Teilnahme von Bayern und Brandenburg nicht sichergestellt. Darüber hinaus konnte der Chatbot in 2022 nicht fertig umgesetzt werden. Eine Realisierung und flächendeckende Beauskunftung wird in 2023 möglich sein.

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

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
Politische Entscheidung noch offen					Die 115 ist der am häufigsten genutzte First-Level-Support im Vergleich zu anderen First-Level-Support Anbietern

Der Portalverbund als zentrale Stelle für Information zu Verwaltungsleistungen beinhaltet nicht alle relevanten Informationen für den 115-Verbund. Es wird an vielen Stellen darauf verwiesen, dass die 115 der zentrale Support-Kanal werden soll. Eine politische Entscheidung, die die 115 als zentrale Support-Komponente vorsieht, wird in der März-Sitzung des IT-Planungsrats erfolgen.

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

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
nein					Erfüllung bis 2026

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

2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
keine Feedbackmöglichkeit					Feedbackmöglichkeit steht

Die Möglichkeit, Feedback zu Leistungsinformationen zu geben, soll in 2023 und 2024 entwickelt werden. Gespräche mit dem FIM-Baustein Leistungen haben bereits stattgefunden und werden in 2023 forciert.

### 3.4 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 die Bedürfnisse der Bürger:innen nach digitaler Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung.

Die Entwicklung wird nachfolgend zu den jeweiligen operativen Zielen dargestellt.

Operatives Ziel 4.1 – Die im Verbund pilotierten Zugangskanäle werden im 115-Verbund nach einheitlichen Standards genutzt.						
	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
SDS	<b>Standardangebot vorhanden</b>					Standardangebot vorhanden? Steigerung bis 2026
Chatbot	/					Standardangebot vorhanden? Steigerung bis 2026

Für das SDS konnte im Berichtszeitraum ein Standardangebot für die Implementierung im Servicecenter angeboten werden. Mit interessierten Servicecentern laufen Gespräche für eine Umsetzung im Kalenderjahr 2023. Der Chatbot soll im Kalenderjahr 2023 eine erste Öffentlichkeitsreife erreichen.



**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.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
	nein					ja/nein

Die Leistungsinformationen im Portalverbund und in der 115-Wissensdatenbank unterscheiden sich noch. Nicht alle 115-Teilnehmer sind über Landesportale an den Portalverbund angeschlossen.

**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 Portalverbunds.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
	nein					First-Level-Support im OZG-Kontext wird bis 2026 durch 115 bestritten mit Multikanalansatz

Eine politische Entscheidung, die 115 als zentrale Support Komponente in der OZG-Umsetzung zu platzieren, wird in der März-Sitzung des IT-Planungsrats erfolgen. Der Multikanalansatz wird weiterhin verfolgt und Chatbot und Sprachdialogsystem weiterentwickelt.

**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.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
	115-Verbund beaufkuntet auf den vorliegenden, teils noch unvollständigen, Informationen zu Verwaltungsleistungen und Online-Diensten					Lotsenfunktion umgesetzt

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

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

### 3.5 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.

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.						
	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
	<b>2 Newsletter</b> <b>0 Veranstaltungen</b>					3 Newsletter pro Jahr 1 Verbundübergreifende Veranstaltung pro Jahr

Im Berichtsjahr 2022 wurde darüber hinaus das jährliche Weihnachtsschreiben versandt. Dem Weihnachtsschreiben war ein Informationsschreiben beigefügt, aus dem die Auslegung der Grundlagendokumente durch den Übergang zur FITKO entnommen werden konnte.

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

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
	<b>nein</b>					ja/nein

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

**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.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Zielwert 2026
AG Betrieb	<b>32 TN aus dem 115-Verbund</b>					Steigerung der Werte nach oben
AG Qualität	<b>43 TN aus dem 115-Verbund</b>					
AG öR	<b>17 TN aus dem 115-Verbund</b>					

**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.**

	2022	2023	2024	2025	2026	Beschreibung 2022
ZAG	<b>4 Sitzungen</b>					1 Sitzung hybrid in Wiesbaden / 5 Teilnehmer waren in Präsenz dabei 3 Sitzungen virtuell
AG Betrieb	<b>3 Sitzungen</b>					virtuell

AG Qualität	<b>4 Sitzungen</b>					virtuell
AG öR	<b>1 Sitzung</b>					virtuell
TAG S	<b>1 Sitzung</b>					virtuell

Im Berichtszeitraum wurde an folgenden Veranstaltungen zur Digitalisierung teilgenommen:

- Februar Die FITKO stellt vor: „Nutzerorientierter Support zu Onlineleistungen“
- März OZG-Koordinierendentreffen
- März Fachkongress des IT-Planungsrats
- Juni Zukunftskongress Berlin: Beteiligung am BMI-Stand und Best-Practice-Dialog
- November KommDigitale in Bielefeld

## 4 Teilnehmer am 115-Verbund

Neue Teilnehmer am 115-Verbund seit dem 01. Januar 2022

Neue Teilnehmer am 115-Verbund		Beendigung der Teilnahme am 115-Verbund
Hochtaunuskreis (01.05.2022)	Vogelsbergkreis (01.06.2022)	Baden-Baden (31.12.2022)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bad Homburg v. d. Höhe, Stadt</li> <li>• Friedrichsdorf, Stadt</li> <li>• Grävenwiesbach</li> <li>• Neu-Anspach, Stadt</li> <li>• Oberursel (Taunus), Stadt</li> <li>• Schmitten</li> <li>• Steinbach (Taunus), Stadt</li> <li>• Usingen, Stadt</li> <li>• Wehrheim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alsfeld, Stadt</li> <li>• Antrifttal</li> <li>• Feldatal</li> <li>• Gemünden (Felda)</li> <li>• Grebenau, Stadt</li> <li>• Grebenhain</li> <li>• Herbstein, Stadt</li> <li>• Homberg (Ohm), Stadt</li> <li>• Kirtorf, Stadt</li> <li>• Lauterbach (Hessen), Kreisstadt</li> <li>• Lautertal (Vogelsberg)</li> <li>• Mücke</li> <li>• Romrod, Stadt</li> <li>• Schlitz, Stadt</li> <li>• Schotten, Stadt</li> <li>• Schwalmtal</li> <li>• Ulrichstein, Stadt</li> <li>• Wartenberg</li> <li>• Freiensteinau</li> </ul>	Helmstedt (31.12.2022)
Ronshausen (01.06.2022)		
Schenklengsfeld (01.06.2022)		

**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,  
für Bau und Heimat  
Bundesministerium für Ernährung  
und Landwirtschaft  
Bundesministerium für Familie, Senioren,  
Frauen und Jugend  
Bundesministerium für Verkehr  
und digitale Infrastruktur  
Bundesministerium für Umwelt,  
Naturschutz und nukleare Sicherheit

**Bund**

Bundesministerium der Verteidigung  
Bundesministerium für Wirtschaft  
und Energie  
Bundesministerium der Finanzen  
Bundesministerium für Gesundheit  
Bundesministerium der Justiz  
und für Verbraucherschutz  
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



