

Hannover  
26.03.2025

# Flächendeckender First-Level-Support für Online-Dienste mit der 115

Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit



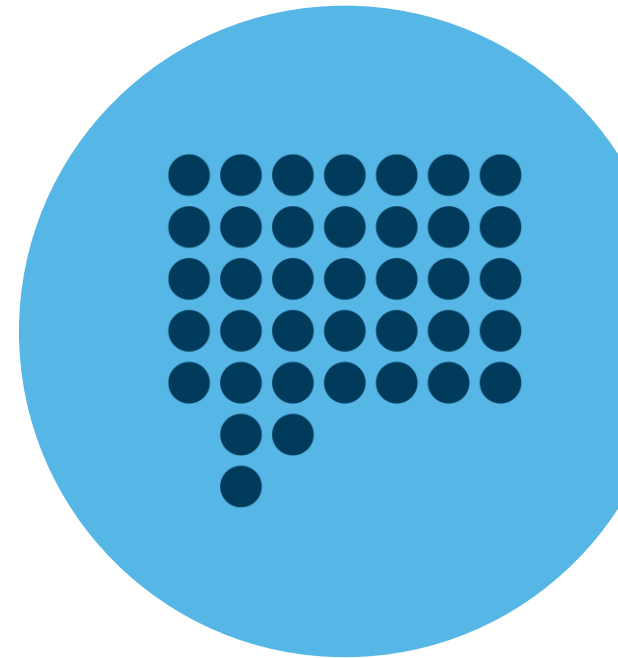
Dr. André Göbel  
Präsident der FITKO

## Historie & Auftrag

- Der IT-PLR hat die FITKO damit beauftragt (Beschluss 2023/11), einen flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste mit der 115 zu planen und umzusetzen.
- Im Rahmen des dazugehörigen Umsetzungsprojekts zeigte sich vermehrt, dass dieser Auftrag aufgrund von Struktur- und Datenqualitätsproblemen unter den aktuellen Gegebenheiten wahrscheinlich nicht realisiert werden kann.
- In der 35. AL-Runde hat die FITKO auf das Risiko hingewiesen, dass die 115 bei fehlenden oder falschen Leistungsbeschreibungen keinen telefonischen Support zu Online-Diensten leisten kann. Die technischen Voraussetzungen für die Beauskunftung von Online-Diensten wurden für den 01.01.2025 angekündigt und fristgerecht implementiert.
- Der 115-Lenkungsausschuss hat die FITKO am 21.11.2024 um einen Bericht für den IT-PLR gebeten, aus dem hervorgeht, wie viele Online-Dienste derzeit über die 115 beauskunftet werden können. Ziel des Berichts ist, den Unterschied zwischen Ist- und Soll-Zustand anhand konkreter Zahlen darzustellen.

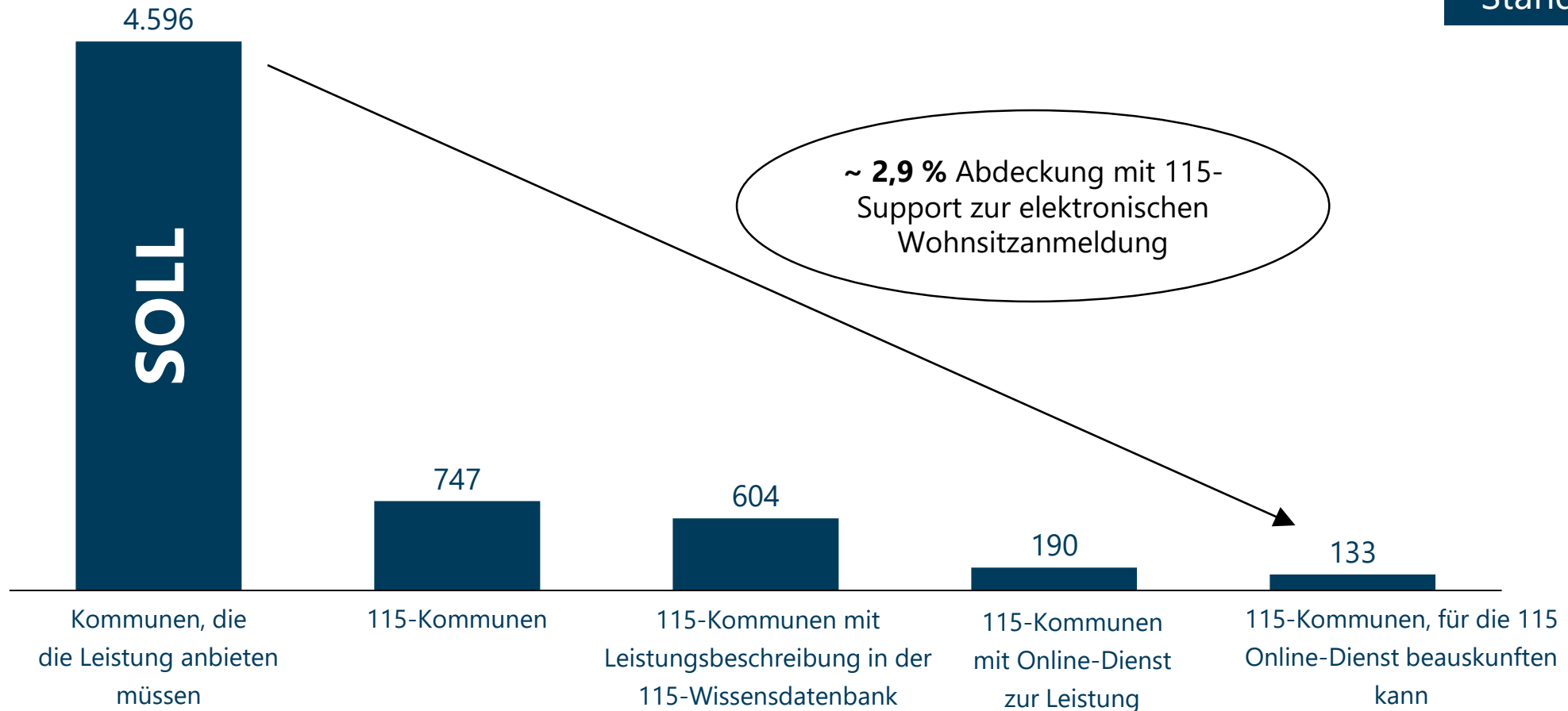
# Agenda

- 1. Flächendeckung der 115 zu Online-Diensten (quantitativ)**
2. Qualität der Daten für die Beauskunftung (qualitativ)
3. Maßnahmen zur Verbesserung

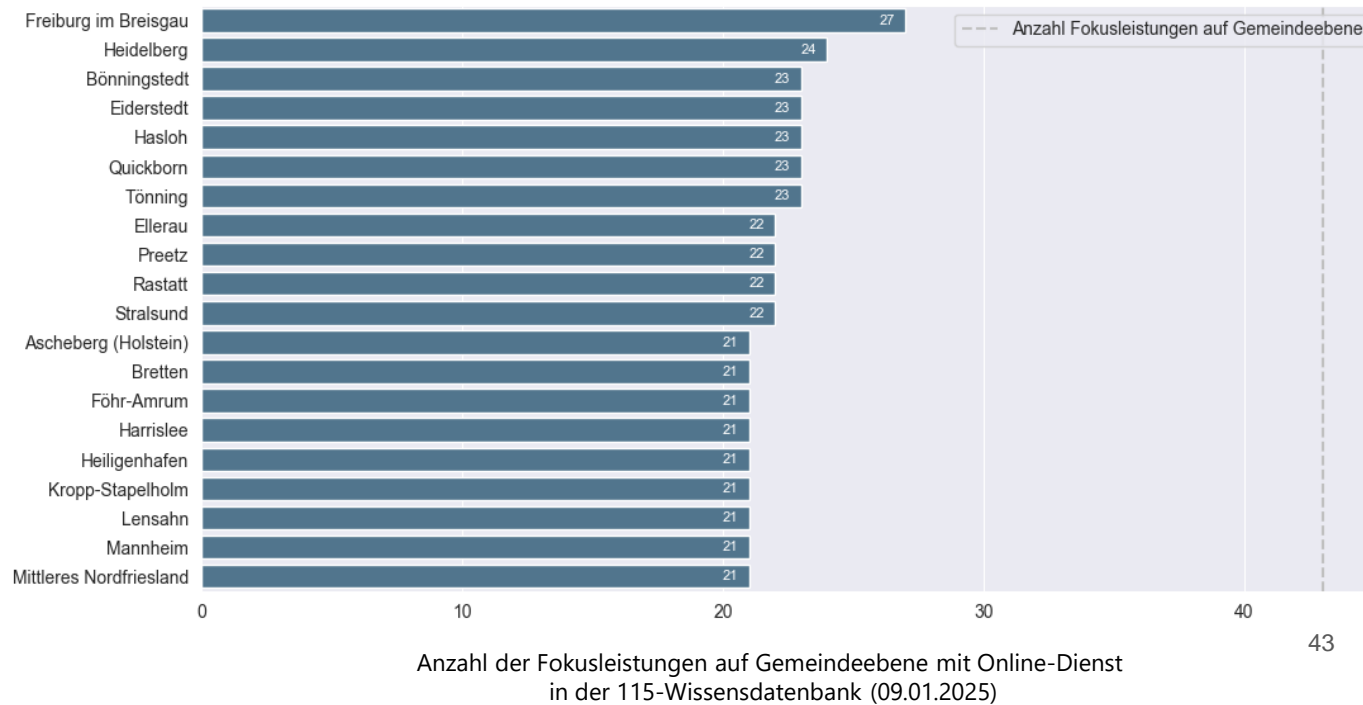


# Beispiel: Die 115 kann aktuell für 133 von potentiell 4596 Kommunen den Online-Dienst „elektronische Wohnsitzanmeldung“ beauskunften

Stand Jan. 2025



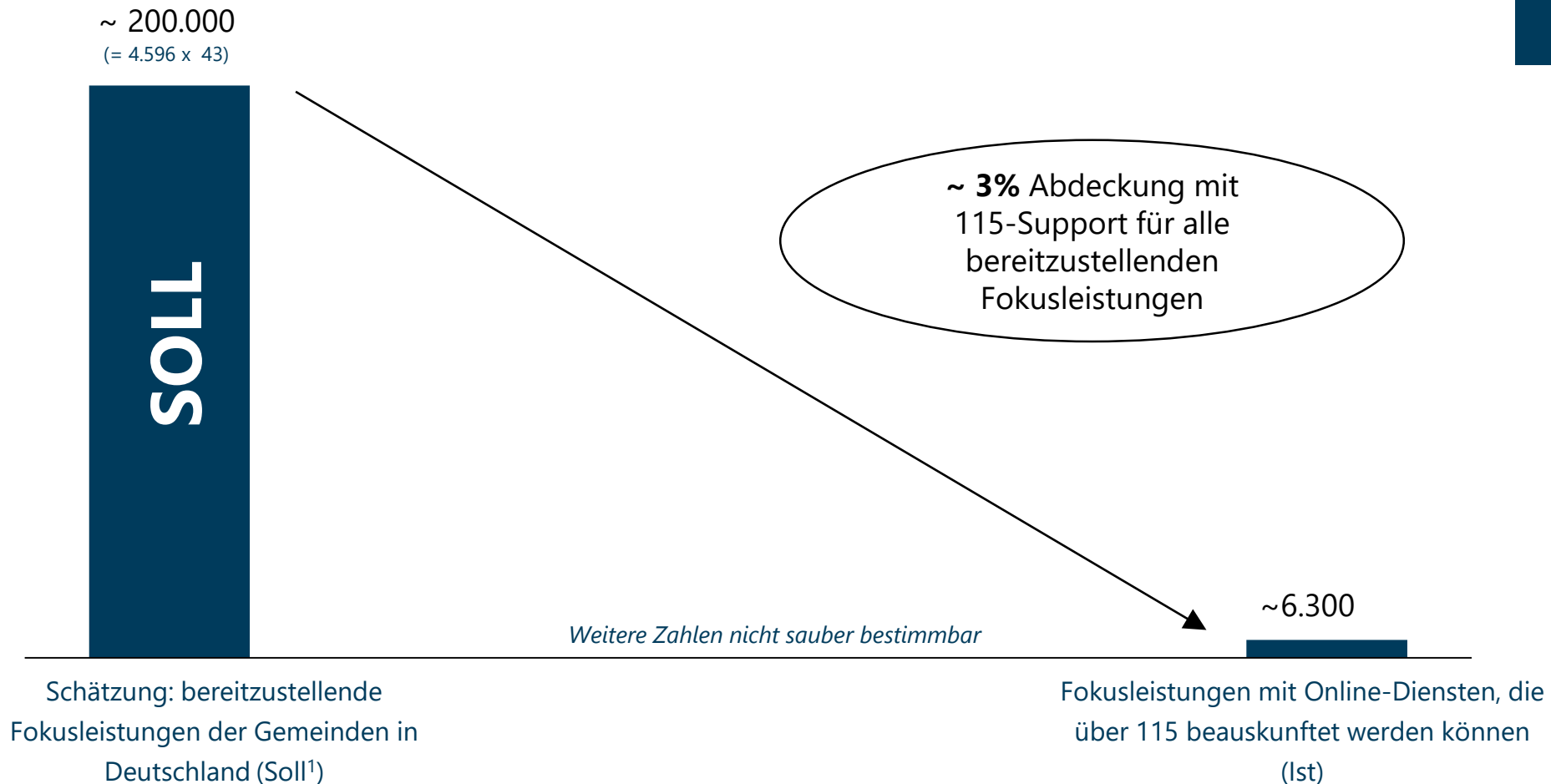
# Fokusleistungen mit Online-Dienst in den Gemeinden: 115-Gemeinde<sup>[1]</sup> mit höchstem Umsetzungsgrad hat 63 % in der 115-Wissensdatenbank<sup>[2]</sup>



- 591 der 115-Gemeinden<sup>[1]</sup> haben mindestens eine Fokusleistung mit Online-Dienst in der 115-Wissensdatenbank.
- Die Anzahl der als Online-Dienst bereitgestellten Fokusleistungen variiert pro 115-Gemeinde<sup>[1]</sup> deutlich.
- Insgesamt liegen in der 115-Wissensdatenbank Beschreibungen zu 6.300 Fokusleistungen mit Online-Dienst vor.

# Die 115 kann aktuell etwa 3% der umzusetzenden Fokusleistungen in den Gemeinden beauskunften

Stand Jan. 2025



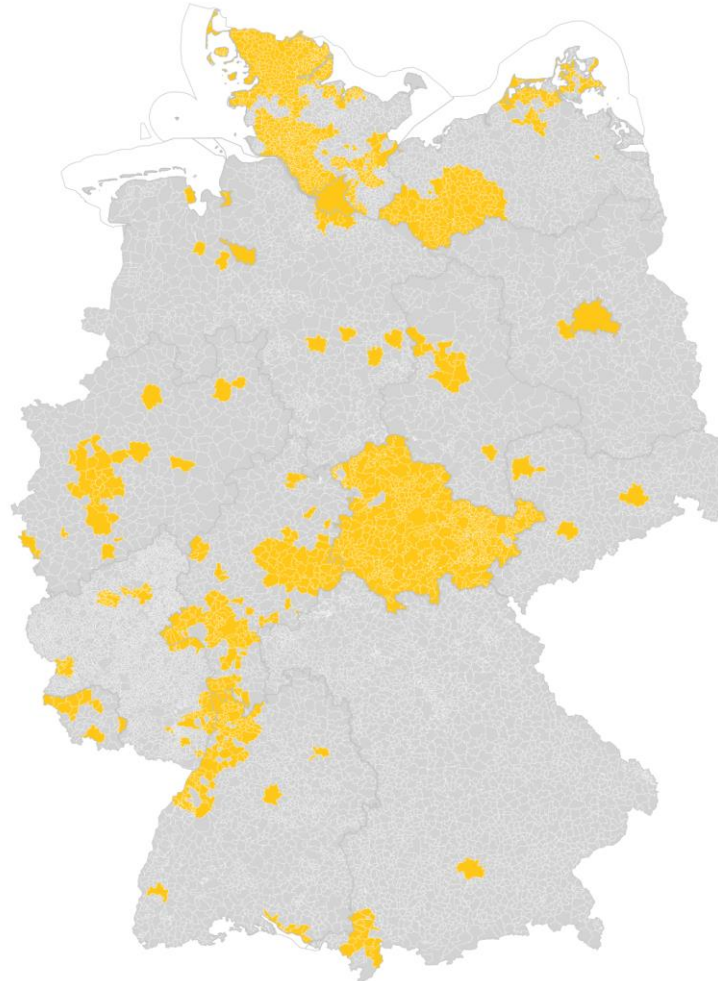
6 (1) Es werden Fokusleistungen betrachtet, die mit erhöhter Priorität digitalisiert werden. 4596 Gemeinden und Gemeindeverbände sind für ungefähr 43 einzelne Leistungen aus den 16 Bündeln der Fokusleistungen zuständig. Details auf Folie 18.

# Die weitere Verbreitung der 115 in Deutschland stockt

Stand 14.01.2025

**18 %**  
der Gemeinden sind im  
115-Verbund. <sup>(1)</sup>

Das entspricht  
**~ 40 %**  
der Einwohner:innen<sup>(2)</sup>



**Flächendeckung**  
gelingt dort, wo Länder  
mehr Verantwortung  
übernehmen (siehe SH & TH)

(1) Gemeinden mit Vollbeauskunftung, siehe Folie 16

(2) Da vermehrt große Städte und Gemeindeverbände Mitglieder in der 115 sind, repräsentiert der 115-Verbund zwar nur 18 % aller Gemeinden in Deutschland, aber bereits rund 40 % der Einwohner:innen.

## Mit der bisherigen, freiwilligen Organisationsstruktur ist die Flächendeckung nicht zu erreichen

- Mit der Teilnahme werden der 115 Informationen von den Teilnehmenden bereitgestellt. Die Teilnahme an der 115 ist **freiwillig**.
- Die meisten Online-Dienste (auch EfA) werden **kommunal** ausgerollt. Deshalb müssen Informationen zu den Online-Diensten von den Kommunen bereitgestellt werden.
- Der Beitritt zu einem bestehenden **Servicecenter** ist wegen **fehlender Kapazitäten** aktuell oft nicht möglich. Kommunen müssten für einen Beitritt zum 115-Verbund eigene Servicecenter aufbauen. Dies erfordert einen hohen initialen Aufwand.
- Diese Analyse greift das Arbeitspaket 3 der Umsetzungskonzeption (IT-PLR-Beschluss 2023/11) mit einer um die Flächendeckung erweiterten Stoßrichtung auf.

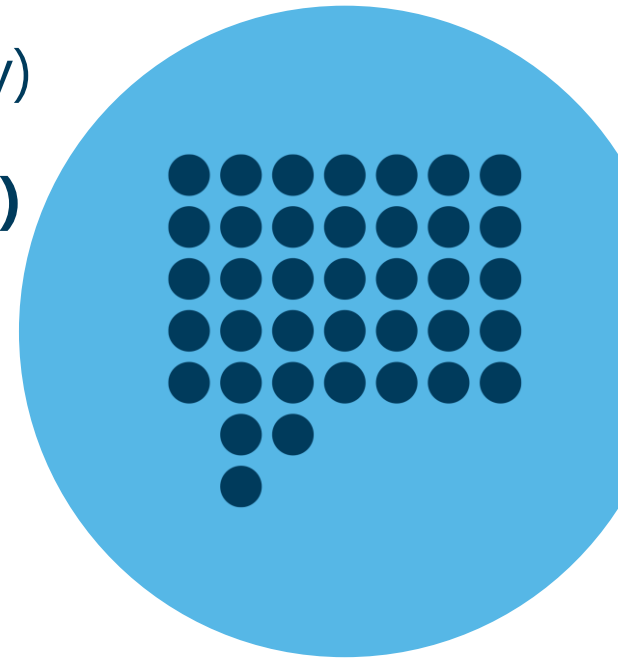
### Empfehlung auf Basis der Analyse

Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes gemeinsam mit den Ländern, so dass die 115 einen flächendeckenden telefonischen Support zu Online-Diensten mit allen notwendigen Informationen, insbesondere auch auf kommunaler Ebene, leisten kann.

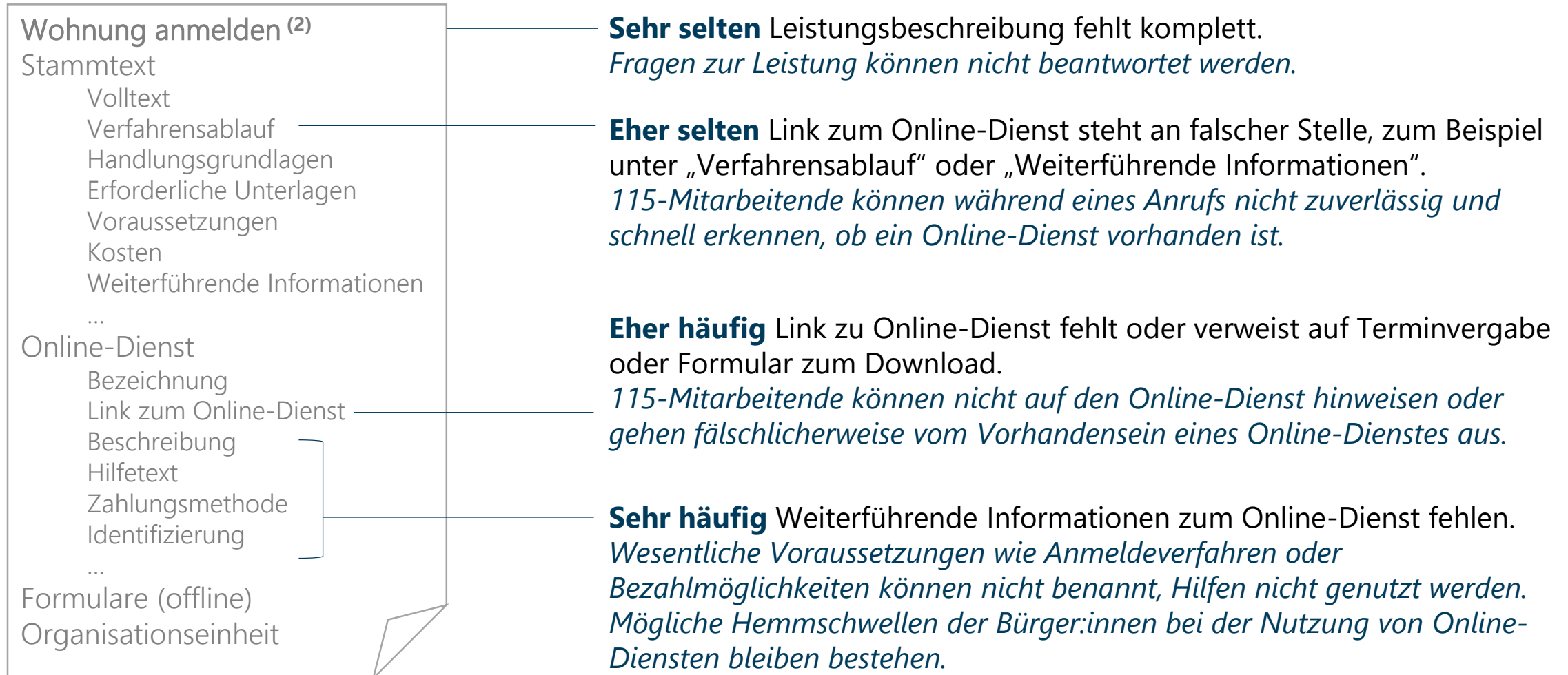


# Agenda

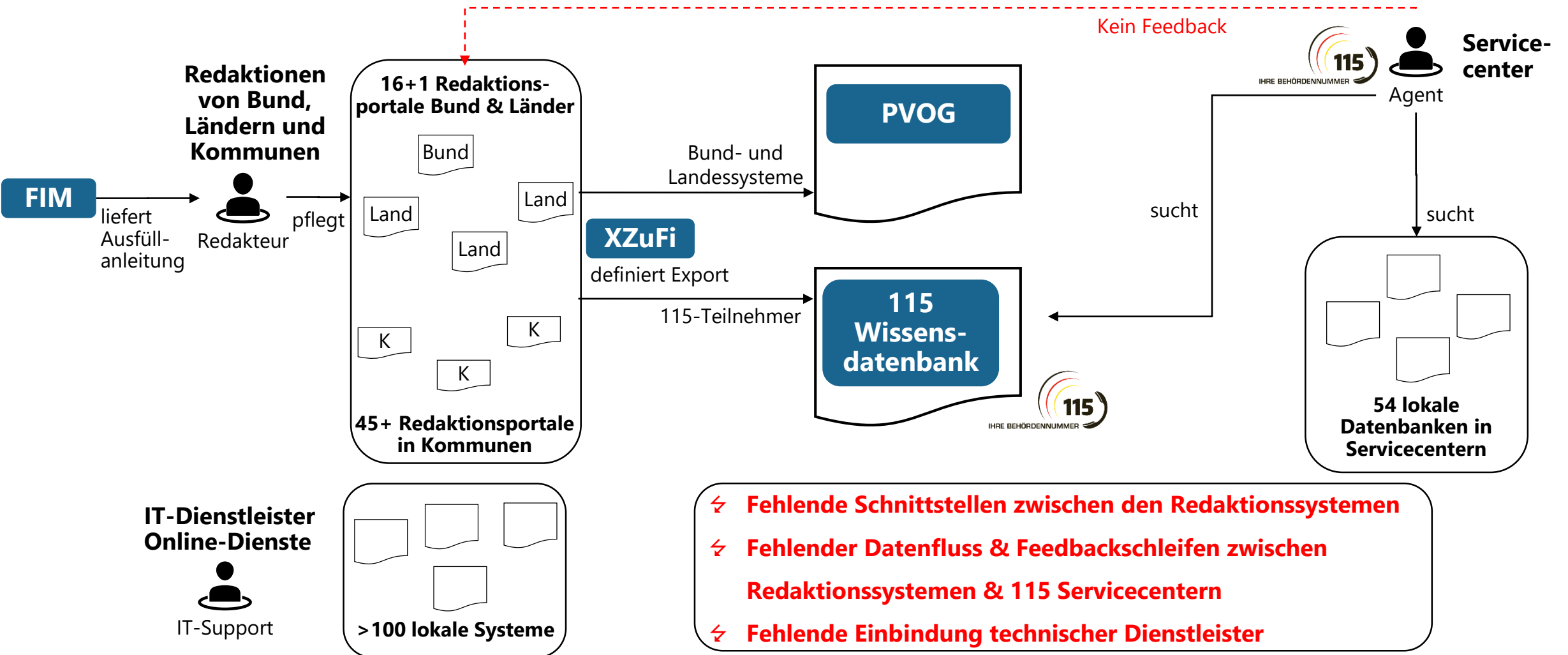
1. Flächendeckung der 115 zu Online-Diensten (quantitativ)
- 2. Qualität der Daten für die Beauskunftung (qualitativ)**
3. Maßnahmen zur Verbesserung



## Zusätzlich behindern Datenqualitätsprobleme <sup>(1)</sup> die Beauskunftung durch die 115

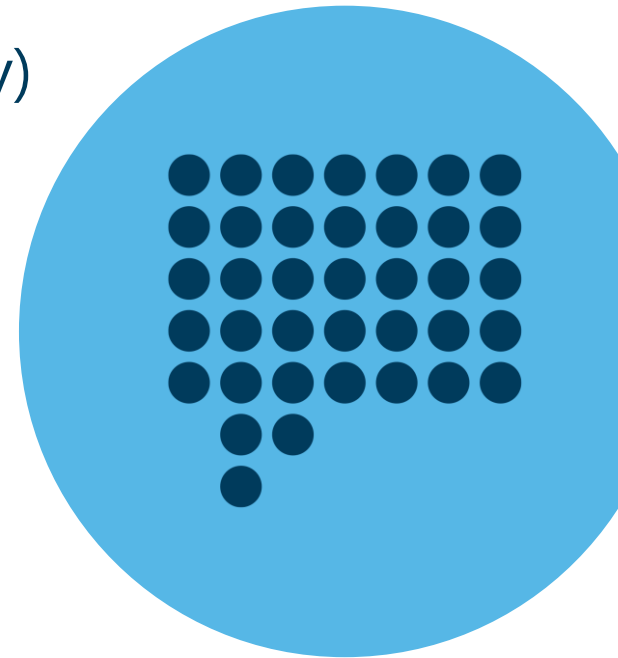


# Die Fehler entstehen, weil Schnittstellen zwischen Redaktionssystemen, Feedback-Schleifen und die Einbindung technischer Dienstleister fehlen



# Agenda

1. Flächendeckung der 115 zu Online-Diensten (quantitativ)
2. Qualität der Daten für die Beauskunftung (qualitativ)
- 3. Maßnahmen und nächste Schritte**



# Maßnahmen & nächste Schritte

Maßnahme	Ziel	Erläuterung
<b>Organisationsstruktur anpassen</b>	Flächendeckung und Kapazitätssteigerung	Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes gemeinsam mit den Ländern, so dass eine flächendeckende Beauskunftung durch die 115 mit allen notwendigen Informationen, insbesondere auch auf kommunaler Ebene, sichergestellt wird.
<b>Datenqualität/ -quantität steigern</b>	Schaffen einer vollständigen Datenbasis der Leistungsbeschreibungen (inkl. Informationen zu Online-Diensten)	Diese in Zusammenarbeit mit dem Digibudget-Projekt "Datenqualitätsmanagement" (Beschluss 2022/04-AL, Projekt Nr. itPLR-22-039) durchgeführte Analyse zeigt, dass eine vertiefte und ganzheitliche Betrachtung unter Einbeziehung der Produkte FIM und PVOG, der Redaktionsprozesse sowie weiterer Vorhaben des IT-Planungsrates wie z.B. der EfA-Parametrisierung und des Roll-Outs von XZuFi 2.3 notwendig ist.
<b>Berichterstattung &amp; Messbarkeit verstetigen</b>	Erhöhung der Steuerbarkeit der 115	Weiterentwicklung der Datenauswertung zum Stand der flächendeckenden Auskunftsfähigkeit für eine regelmäßige Berichterstattung zum Fortschritt. Die Indikatoren dafür sind noch abzustimmen.

# Anhang

# Glossar

- **Vollbeauskunftung der 115:** Anrufer:innen erhalten bei Wahl der 115 Informationen zu Leistungen des Bundes, des Landes und insbesondere zu kommunalen Verwaltungsleistungen sowie erste Unterstützung bei Fragen zu Onlinediensten der Behörden.
- **Basisabdeckung der 115:** Anrufer:innen erhalten bei Wahl der 115 lediglich Informationen zu Zuständigkeiten sowie Kontaktdaten aller Verwaltungen auf Basis der 115-Wissensdatenbank
- **Kommune:** Zu den Kommunen gehören Kreise, kreisfreie Städte, Städte, Gemeinden und Gemeindeverbände
- **Gemeinde:** Zu den Gemeinden gehören Städte, darunter auch kreisfreie Städte (bzw. Stadtkreise) und Stadtstaaten sowie Gemeinden ohne Stadtrecht
- **Gemeindeverband:** Mehrere Gemeinden können sich zu einem Gemeindeverband zusammenschließen, um ihre Verwaltungsleistungen durch eine gemeinsame Körperschaft zu erbringen. Die einzelnen Gemeinden bleiben dabei selbstständig.
- **FIM:** Föderales Informationsmanagement,
- **XZuFi:** XÖV Standard für Zuständigkeitsfinder
- **PVOG:** Portalverbund Online Gateway

# Für die Auswertung verwendete Datenquellen

- **Deutsches Gemeindeverzeichnis des Statistischen Bundesamts, mit Stand zum 31.12.2024**
  - Liste aller Gebietskörperschaften in Deutschland
  - Verwendete Datenfelder: offiziellen Bezeichnungen, Amtliche Regionalschlüssel, Kategorisierungen der Regional- und Gebietseinheiten
  - Quelle: [https://www.destatis.de/DE/Themen/Laender-Regionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/\\_inhalt.html](https://www.destatis.de/DE/Themen/Laender-Regionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/_inhalt.html)
- **115-Stammdatenbericht, mit Stand zum 14.01.2025**
  - Liste aller 115-Teilnehmer (Vollbeauskunftung und Basisabdeckung)
  - Verwendete Datenfelder: Bezeichnung, Status, Teilnehmer-Nummer, Amtliche Regionalschlüssel
  - Quelle: 115-Softwareplattform
- **Auszug der 115-Wissensdatenbank, mit Stand zum 09.01.2025**
  - Liste aller Leistungsbeschreibungen in der 115-Wissensdatenbank
  - Verwendete Datenfelder: Bezeichnung und Leistungsschlüssel der Leistung, Teilnehmer-Nummer des bereitstellenden 115-Teilnehmers, Name und Link des Online-Dienstes
  - Quelle: 115-Softwareplattform
- **Kommunale Verfügbarkeit des Online-Dienstes „Wohnsitzanmeldung“, mit Stand zum 06.01.2025**
  - Liste aller Gemeinden mit dem Online-Dienst
  - Quelle: Webseite des Online-Dienstes <https://wohnsitzanmeldung.gov.de/>
- **OZG-Umsetzungskatalog der OZG-Informationsplattform, mit Stand zum 10.01.2025**
  - Liste aller Leistungen mit Benennung der Fokusleistungen und Beschreibung der Digitalisierungsstandes
  - Verwendete Datenfelder: Leistungsbezeichnung und Leistungsschlüssel, OZG-Leistung, Fokusleistung 2023
  - Quelle: <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/>



# Erläuterungen zur Datenauswertung: Elektronische Wohnsitzanmeldung (Folie 4)

## 1. Identifikation der zuständigen Kommunen für Wohnsitzanmeldungen

- Annahme: Zuständigkeit liegt einheitlich bei den Gemeinden (inklusive kreisfreien Städten bzw. Stadtkreisen und Stadtstaaten); Gemeinden, die zu Gemeindeverbänden gehören, geben die Zuständigkeit an die Gemeindeverbände ab.
- Von 10.753 Gemeinden sind 7360 Gemeinden in 1203 Gemeindeverbänden organisiert. So kommt man auf 4596 Verwaltungen, die für die Leistung Wohnsitzanmeldung zuständig sind.

## 2. Identifikation der 115-Teilnehmer unter den zuständigen Kommunen

- Durch Abgleich der amtlichen Regionalschlüssel der zuständigen Kommunen aus dem Gemeindeverzeichnis mit den 115-Stammdaten werden die Kommunen identifiziert, die 115-Teilnehmer sind.
- Es werden nur Einträge in den Stammdaten berücksichtigt mit dem Status „115-Teilnehmer“.

## 3. Identifikation vorhandener Leistungsbeschreibungen in der 115-Wissensdatenbank

- Die Wohnsitzanmeldung hat zwei relevante Leistungsschlüssel: Wohnung anmelden (99115005104000) und Hauptwohnung anmelden (99115005104001).
- Wurde mindestens ein Eintrag in der 115-Wissensdatenbank mit einem dieser beiden Leistungsschlüssel zu einem zuständigen 115-Teilnehmer gefunden, gilt die Leistungsbeschreibung des Teilnehmers als vorhanden.
- Viele Einträge in der 115-Wissensdatenbank haben keinen Eintrag für den Leistungsschlüssel und können nicht automatisch den Leistungen zugeordnet werden.

## 4. Feststellung, welche Kommunen mit beschriebener Leistung über den Online-Dienst verfügen.

- Die Verwaltungen, die den Online-Dienst bereits ausgerollt haben, werden von der Webseite des Online-Dienstes übernommen.

## 5. Identifikation der Leistungsbeschreibungen in der 115-Wissensdatenbank mit Informationen zum Online-Dienst

- Ein Online-Dienst gilt als beschrieben, wenn die Leistungsbeschreibung in der 115-Wissensdatenbank eine URL im Feld „Link zum Onlinedienst“ enthält.
- Es werden nur Leistungsbeschreibungen von 115-Teilnehmern ausgewertet, die über den Online-Dienst verfügen
- Es erfolgt keine qualitative Prüfung der URL und keine Auswertung weiterer Felder, die für Online-Dienste relevant sind. Wie auf Folie 10 beschreiben, führt die URL eher häufig nicht zu einem Online-Dienst.

Quellen: Deutsches Gemeindeverzeichnis, 115-Stammdatenbericht, Auszug der 115-Wissensdatenbank, Webseite des Online-Dienstes „Wohnsitzanmeldung“



# Erläuterung: Systemische Herausforderungen (Folie 11)

## 1. Fehlende Schnittstellen zwischen den Redaktionssystemen

- Leistungen für Online-Dienste werden in über 70 verschiedenen Redaktionssystemen von Bund, Ländern und Kommunen erstellt. Diese Redaktionssysteme sind überwiegend nicht technisch verknüpft.
- Es ist schwierig, einheitliche Redaktionsprozesse (siehe Beschluss IT-PLR 2023/28 zum Wissensmanagement) oder einheitliche Standards (FIM Leistungen, XZuFi) über diese Redaktionssysteme hinweg umzusetzen und dauerhaft aktuell zu halten.
- Durch die fehlende technische Verknüpfung ist die Nachnutzung vorliegender Leistungsbeschreibungen für die Redakteure sehr umständlich und findet oft nicht statt; es wird also einerseits viel Doppelarbeit geleistet, während andererseits viele Leistungen gar nicht beschrieben werden. Es gibt kaum Synergien zwischen der Arbeit der Redaktionsteams.

## 2. Fehlender Datenfluss & Feedbackschleifen zwischen Redaktionssystemen & 115-Servicecentern

- Durch den langsamen Rollout von Standards (bspw. XZuFi 2.2), halten PVOG und 115-Wissensdatenbank nicht mit den fortschrittlichsten Redaktionssystemen Schritt. Die Informationen dort sind immer leicht veraltet. 115-Wissensdatenbank und das PVOG sind nicht verknüpft und halten Daten doppelt.
- Die 115-Agenten haben keinen Zugriff auf das PVOG und können nur in der 115-Wissensdatenbank suchen. Sie haben dabei keine Möglichkeit, Feedback in die 70 Redaktionssysteme zu senden oder Verbesserungen von Daten vorzuschlagen.
- Die 115-Agenten vertrauen heute oft eher lokalen Datenbanken in den Servicecentern als den Daten der 115-Wissensdatenbank, die aus den Redaktionssystemen kommen.

## 3. Fehlende Einbindung technischer Dienstleister

- Technische Informationen zu den Online-Diensten (z. B. Störungsmeldungen oder technische Anleitungen für Bürger:innen) liegen heute bei den technischen Dienstleistern (IT-Unternehmen).
- Diese technischen Dienstleister haben aktuell weder Zugang zu den Redaktionssystemen, noch zur 115-Wissensdatenbank oder zu den Datenbanken in den 115-Servicecentern.
- Das geplante Ad-hoc-System, über das 115-Servicecenter Statusmeldungen zur technischen Verfügbarkeit von Online-Diensten erhalten sollen, würde diese Herausforderungen nicht beheben.

**Die vorgenannten systemischen Herausforderungen betreffen nicht nur das Projekt „Flächendeckender First-Level-Support für Online-Dienste mit der 115“. Die Erkenntnisse müssen eng mit anderen Vorhaben des IT-Planungsrats und Projekten in den Produkten in der FITKO verzahnt und übergreifend betrachtet und adressiert werden.**