

Hannover
26.03.2025

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

Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit



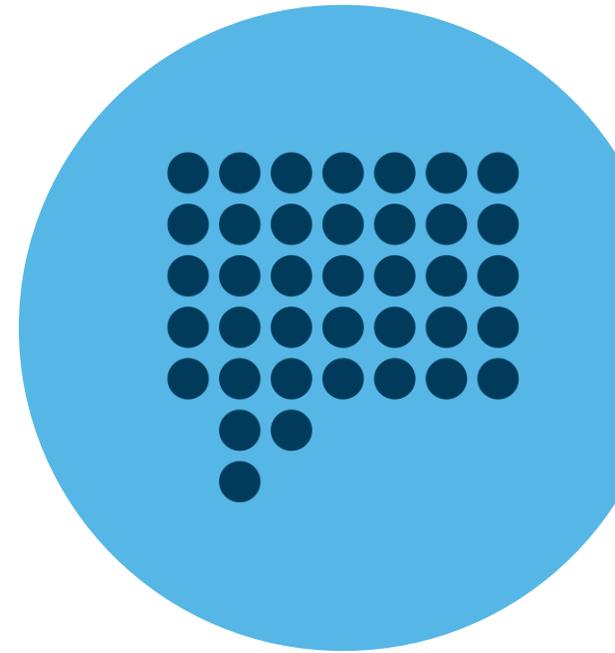
Dr. André Göbel
Präsident der FITKO

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.

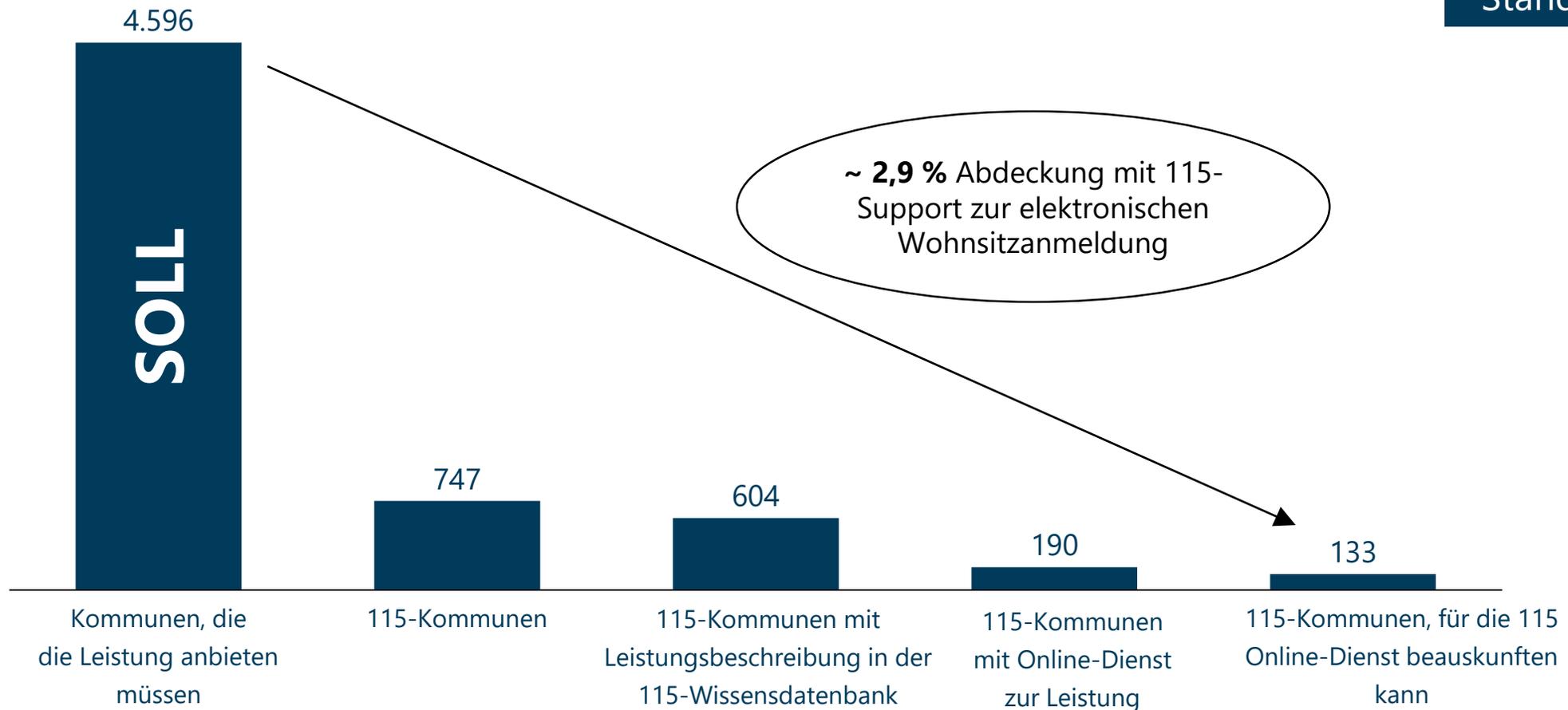
Agenda

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

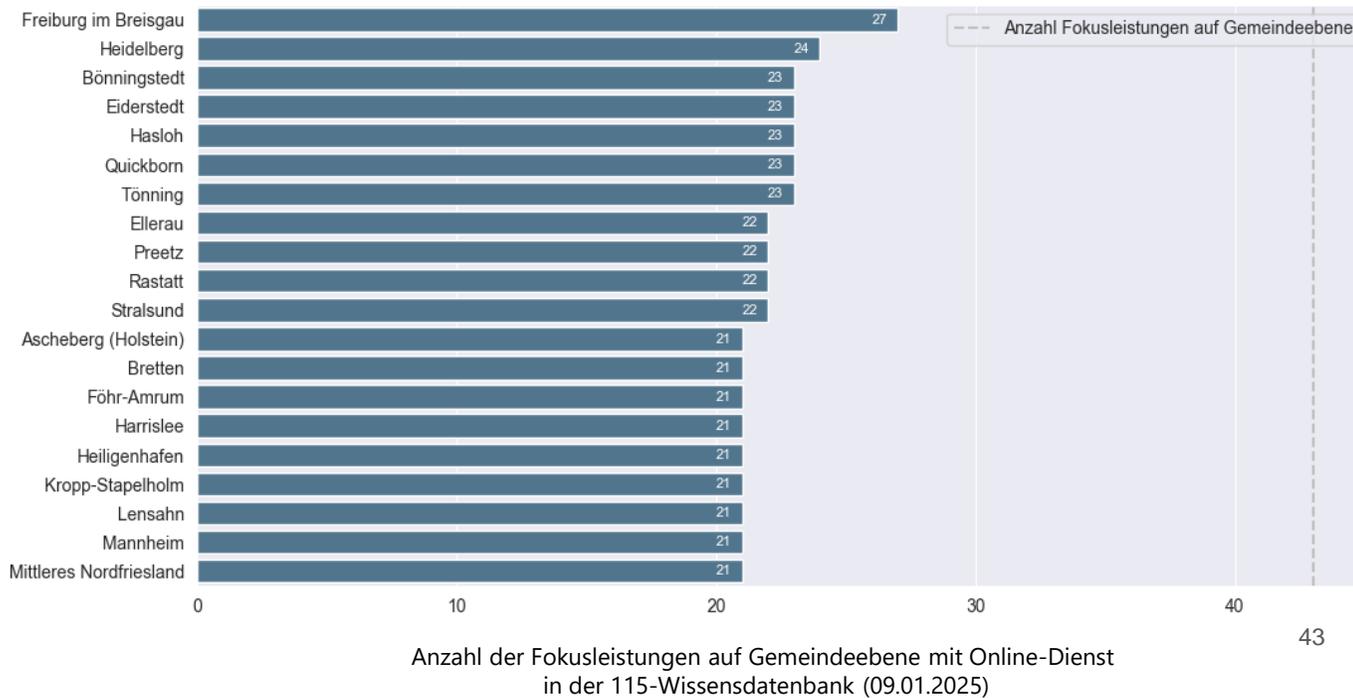


Beispiel: Die 115 kann aktuell für 133 von potentiell 4596 Kommunen den Online-Dienst „elektronische Wohnsitzanmeldung“ beauskunften

Stand Jan. 2025



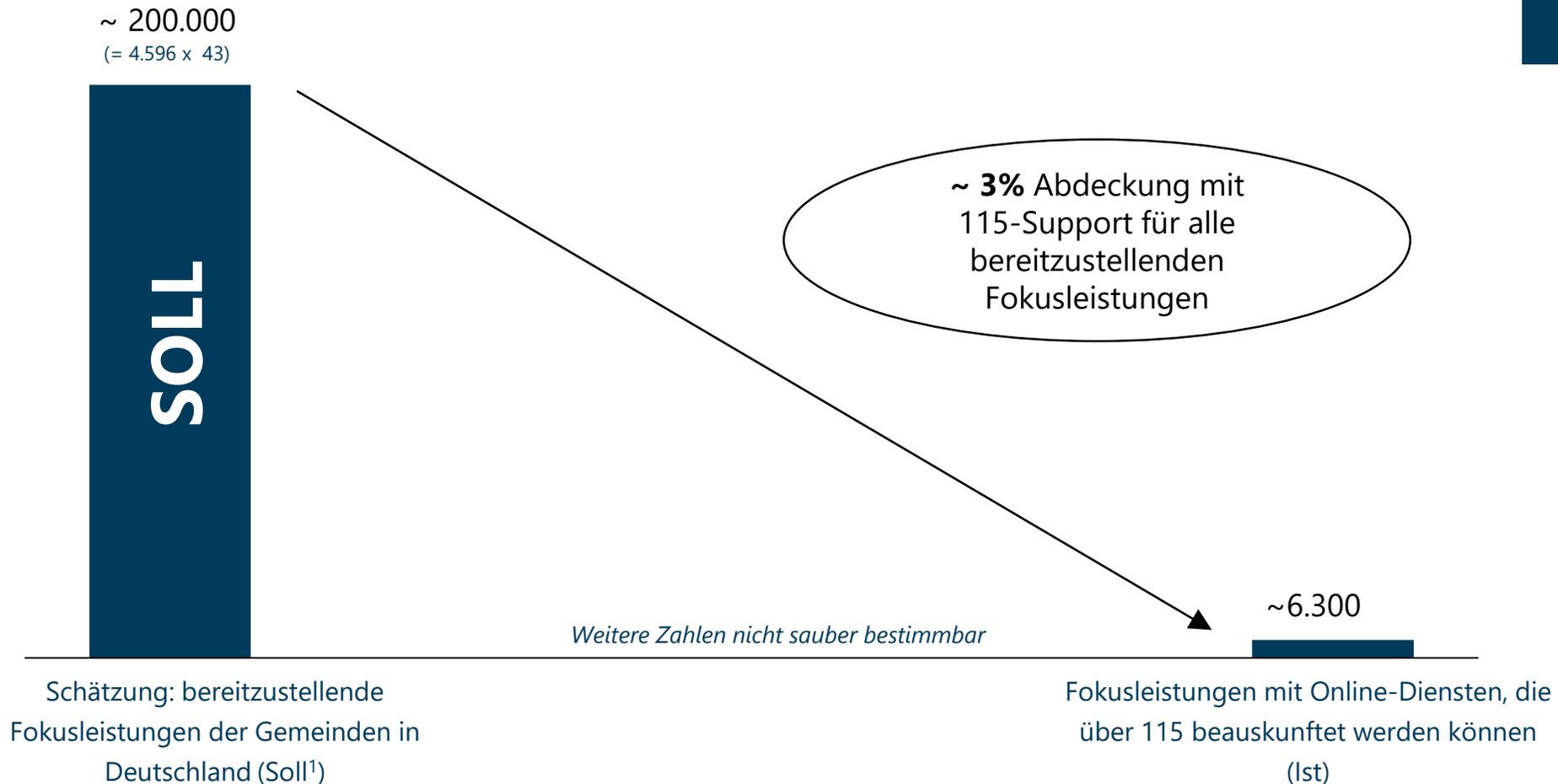
Fokusleistungen mit Online-Dienst in den Gemeinden: 115-Gemeinde^[1] mit höchstem Umsetzungsgrad hat 63 % in der 115-Wissensdatenbank^[2]



- 591 der 115-Gemeinden^[1] haben mindestens eine Fokusleistung mit Online-Dienst in der 115-Wissensdatenbank.
- Die Anzahl der als Online-Dienst bereitgestellten Fokusleistungen variiert pro 115-Gemeinde^[1] 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 beaufkunden

Stand Jan. 2025



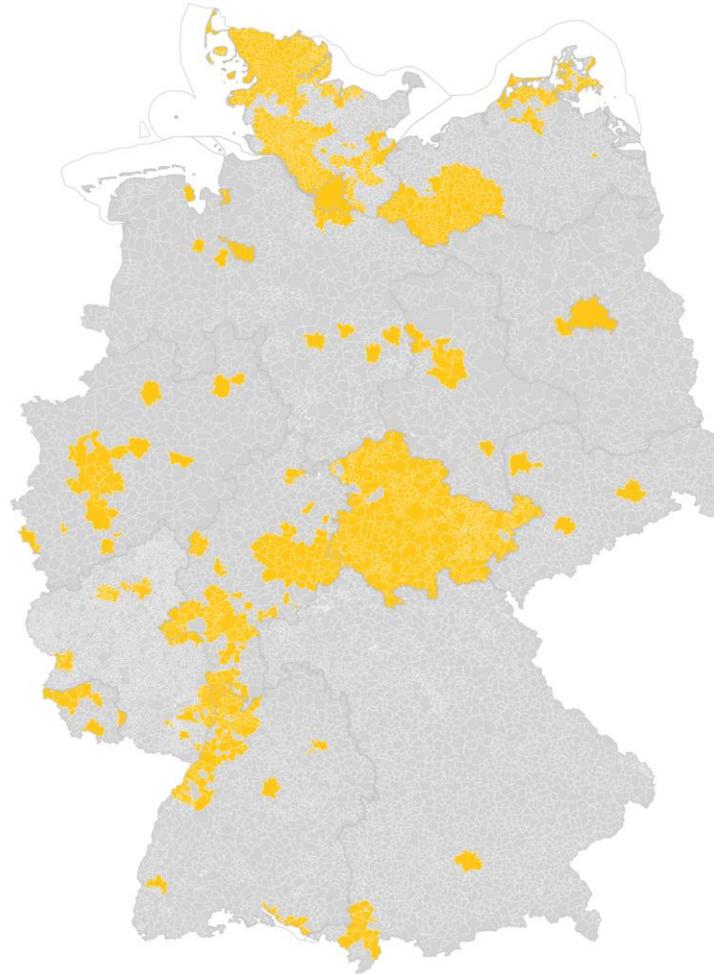
(1) Es werden Fokusleistungen betrachtet, die mit erhöhter Priorität digitalisiert werden. 4596 Gemeinden und Gemeindeverbände sind für ungefähr 43 einzelne Leistungen aus den 16 Bündeln der Fokusleistungen zuständig. Details auf Folie 18.

Die weitere Verbreitung der 115 in Deutschland stockt

Stand 14.01.2025

18 %
der Gemeinden sind im
115-Verbund. ⁽¹⁾

Das entspricht
~ 40 %
der Einwohner:innen⁽²⁾



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

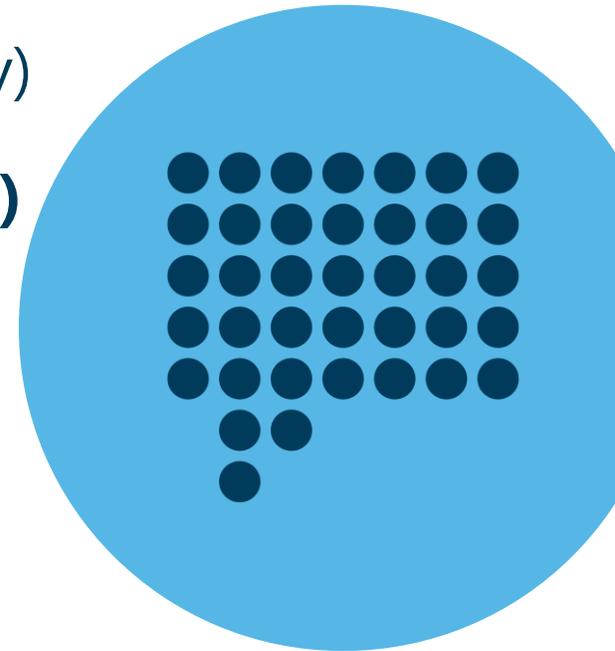
- Mit der Teilnahme werden der 115 Informationen von den Teilnehmenden bereitgestellt. Die Teilnahme an der 115 ist **freiwillig**.
- Die meisten Online-Dienste (auch EfA) werden **kommunal** ausgerollt. Deshalb müssen Informationen zu den Online-Diensten von den Kommunen bereitgestellt werden.
- Der 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

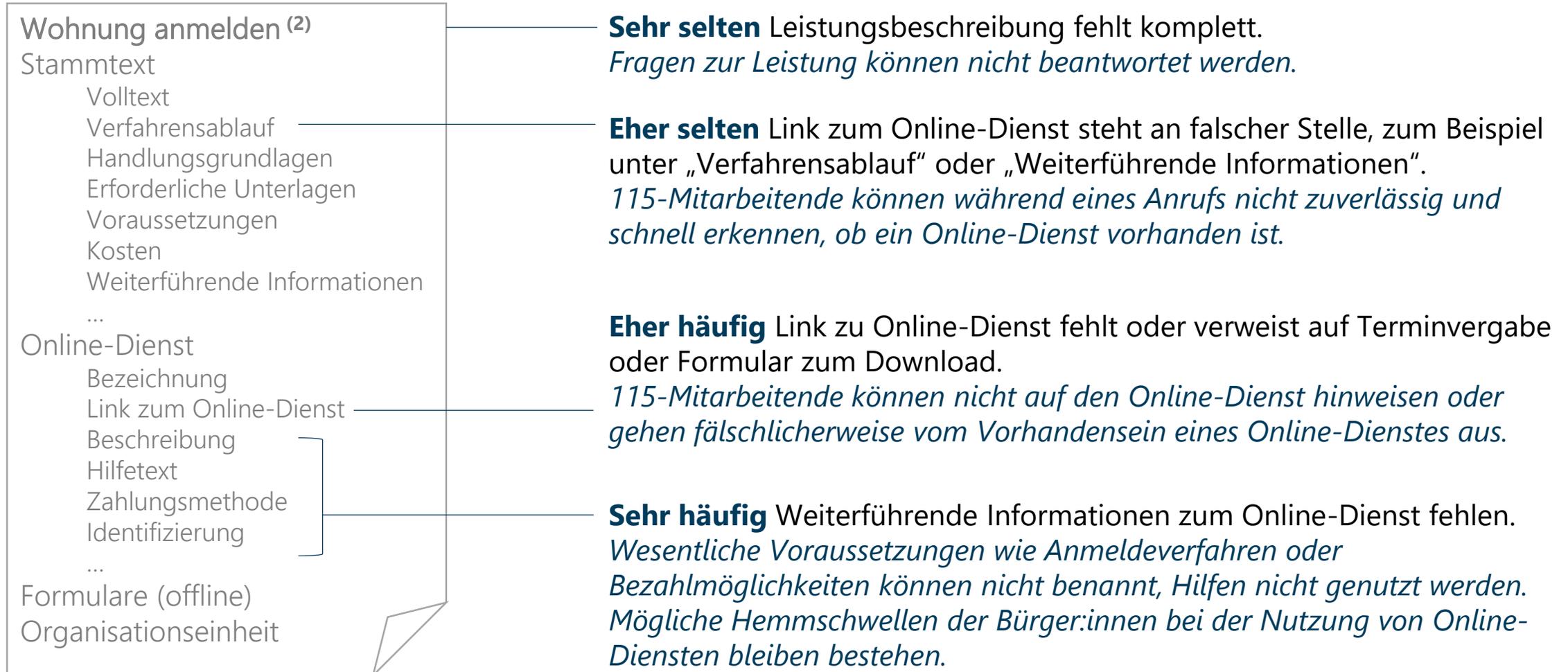
Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes gemeinsam mit den Ländern, so dass die 115 einen flächendeckenden telefonischen Support zu Online-Diensten mit allen notwendigen Informationen, insbesondere auch auf kommunaler Ebene, leisten kann.

Agenda

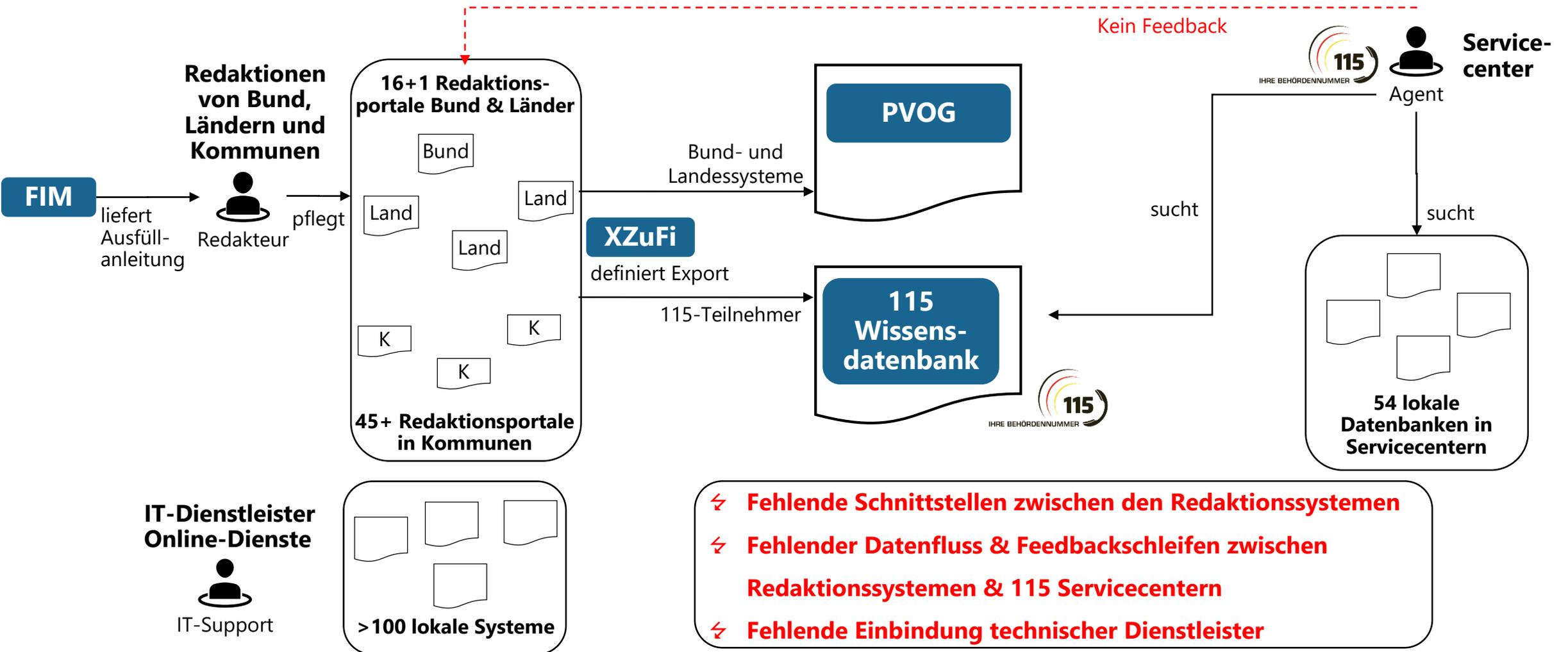
1. Flächendeckung der 115 zu Online-Diensten (quantitativ)
- 2. Qualität der Daten für die Beauskunftung (qualitativ)**
3. Maßnahmen zur Verbesserung



Zusätzlich behindern Datenqualitätsprobleme ⁽¹⁾ die Beauskunftung durch die 115



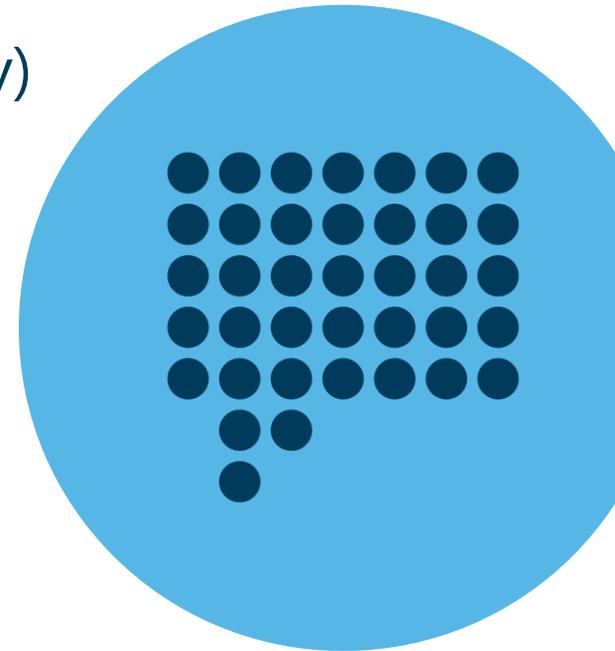
Die Fehler entstehen, weil Schnittstellen zwischen Redaktionssystemen, Feedback-Schleifen und die Einbindung technischer Dienstleister fehlen



- ↪ **Fehlende Schnittstellen zwischen den Redaktionssystemen**
- ↪ **Fehlender Datenfluss & Feedbackschleifen zwischen Redaktionssystemen & 115 Servicecentern**
- ↪ **Fehlende Einbindung technischer Dienstleister**

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
Organisationsstruktur anpassen	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.
Datenqualität/ -quantität steigern	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.
Berichterstattung & Messbarkeit verstetigen	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
- **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“

Erläuterungen zur Datenauswertung: Fokusleistungen in Gemeinden (Folie 6)

Für die Auswertung wurden zur Komplexitätsreduzierung zwei wesentliche Einschränkungen gemacht:

- **Es werden nur Gemeinden und Gemeindeverbände betrachtet.** Verwaltungsleistungen werden von Bund, Ländern, Kreisen und den Kommunen, bestehend aus Kreisen und Gemeinden bzw. Gemeindeverbänden, erbracht. Die einzelnen föderalen Ebenen können unabhängig voneinander 115-Teilnehmer sein. Zur Komplexitätsreduzierung werden hier nur die **4.596** Gemeinden und Gemeindeverbände betrachtet, die laut deutschem Gemeindeverzeichnis Leistungen auf Gemeindeebene übernehmen.
- **Es werden nur Leistungen betrachtet, die Teil der Fokusleistungen sind.** Die 16 Fokusleistungen sind priorisiert zu digitalisieren und bestehen laut OZG-Umsetzungskatalog aus insgesamt 232 einzelnen Leistungsschlüsseln. Davon werden in dieser Auswertung **43** Leistungen den Gemeinden und Gemeindeverbänden zugeordnet. Diese Zuordnung erfolgte empirisch anhand der 115-Wissensdatenbank: Leistungen wurden dann Gemeinden zugeordnet, wenn die Leistungsbeschreibungen oft von Gemeinden bereitgestellt werden. Es handelt sich dabei um Annahmen, um eine valide Annäherung an die tatsächlichen Zahlen zu ermöglichen. Es ist nicht deutschlandweit bekannt, welche Gemeinde für welche Leistung zuständig ist.

1. Feststellung der Anzahl der Fokusleistungen in den Gemeinden

- Die Anzahl der Gemeinden und Gemeindeverbände, die Leistungen auf Gemeindeebene übernehmen (4596), wird multipliziert mit der Anzahl der betrachteten Leistungen (43), die oft bei den Gemeinden liegen.

2. Identifikation der Anzahl der Fokusleistungen von Gemeinden, die 115-Teilnehmer sind

- Das Vorgehen zur Identifikation der 115-Teilnehmer unter den Gemeinden und Gemeindeverbänden ist analog zum Beispiel „Wohnsitzanmeldung“ (Folien 4, 17).
- Die Anzahl der Gemeinden und Gemeindeverbände im 115-Teilnehmerverbund, die Leistungen auf Gemeindeebene erbringen (747), wird multipliziert mit der Anzahl der betrachteten Leistungen (43), die oft bei den Gemeinden liegen.

3. Identifikation vorhandener Leistungsbeschreibungen zu Fokusleistungen der Gemeinden in der 115-Wissensdatenbank

- Die Anzahl der Leistungsbeschreibungen, die zu den betrachteten Leistungen (43) in der 115-Wissensdatenbank vorliegen, werden für alle Gemeinden und Gemeindeverbände im 115-Teilnehmerverbund (747) zusammengezählt.
- Viele Einträge in der 115-Wissensdatenbank haben keinen Eintrag für den Leistungsschlüssel und können nicht automatisch den Leistungen zugeordnet werden.

4. Feststellung, für welche Fokusleistungen die Gemeinden Online-Dienste haben: Zahl kann nicht ermittelt werden

5. Identifikation der Leistungsbeschreibungen zu den Fokusleistungen der Gemeinden mit Informationen zu Online-Diensten

- Die Anzahl der Leistungsbeschreibungen, die zu den betrachteten Leistungen (43) in der 115-Wissensdatenbank vorliegen **und** eine URL im Feld „Link zum Onlinedienst“ enthalten, werden für alle Gemeinden und Gemeindeverbände im 115-Teilnehmerverbund (747) zusammengezählt.
- Es erfolgt keine qualitative Prüfung der URL und keine Auswertung weiterer Felder, die für Online-Dienste relevant sind.

Quellen: OZG-Umsetzungskatalog, Deutsches Gemeindeverzeichnis, 115-Stammdatenbericht, Auszug der 115-Wissensdatenbank

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.