

# Steuerungsbericht

Betrachtungszeitraum: 01/2019 - 12/2019

Finale Fassung

Berlin, den 13. Mai 2020



**IHRE BEHÖRDENNUMMER**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>2</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Leistungskennzahlen</b> .....	<b>4</b>
1.1 Anrufvolumen und Verteilung.....	5
1.1.1 Anrufvolumen .....	5
1.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche).....	6
1.1.3 Verteilung 115-Anrufe und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern.....	7
1.2 Annahmequote und Serviceversprechen .....	10
1.2.1 Annahmequote .....	10
1.2.2 Servicelevel.....	11
1.2.3 Fallabschluss .....	12
1.3 Wissenssuche .....	13
<b>2 Zielerreichung Strategie</b> .....	<b>14</b>
2.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“ .....	15
2.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“ .....	16
2.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“ .....	19
2.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“ .....	21
2.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“ .....	23
<b>3 Teilnehmer am 115-Verbund</b> .....	<b>25</b>

## Zusammenfassung

Das stetige Wachstum der Teilnehmer- und Anruferzahlen im 115-Verbund wurde auch 2019 fortgesetzt. Das Anrufrufvolumen stieg um 4,35 Prozent auf 4,5 Mio. Anrufe. Die angenommenen Anrufe („Gespräche“) nahmen im gleichen Zeitraum sogar um 9,18 Prozent auf 2,6 Mio. zu. Das waren ca. 216 Tsd. Auskunftsgespräche mehr als im Vorjahr.

Dennoch ist weiterhin nur jeder fünfte eingehende Anruf ein 115-Anruf. Die veränderten Rahmenbedingungen (Anpassen des 115-Serviceversprechens, Freigabe der Möglichkeit des Einsatzes von Sprach-Dialog-Systemen auf der 115, vollständige Umsetzung der bundesweiten Erreichbarkeit, Erreichbarkeit der 115 aus dem Ausland) brachten bisher nicht den erhofften Erfolg bei der Erhöhung des 115-Anteils in der Gesamtbetrachtung für den 115-Verbund.

Ein großer Teil der 115-Servicecenter setzt die Grundidee der 115 als zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art in hervorragender Weise um. Auch im letzten Jahr konnten viele dieser Servicecenter die Anzahl ihrer 115-Auskunftsgespräche und damit ihren 115-Anteil am angenommenen Anrufrufvolumen noch einmal deutlich erhöhen. Allerdings verharren 30 der insgesamt 52 Servicecenter weiterhin bei einem 115-Anteil von unter fünf Prozent, 15 Servicecenter davon sogar bei unter zwei Prozent. In der Summe führt diese Zweiteilung in der Umsetzung der 115-Idee zu mäßigen Wachstumsraten.

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

Der besondere Fokus der Betrachtung in diesem Steuerungsbericht liegt, abseits vom Wachstum, auf der Zukunftsfähigkeit der 115. Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ergeben sich potentielle Handlungsfelder, die die 115 nutzen muss, um sich als wichtiger Baustein bei der Digitalisierung der Verwaltungslandschaft in Deutschland zu platzieren. Neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice sollen leistungsbezogene Fragen begleitend zur Nutzung von Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung als sogenannte Lotsenfunktion beantwortet werden. Wie eine solche Lotsenfunktion innerhalb des 115-Verbundes umgesetzt werden kann, wird in den nächsten Monaten in den Arbeitsgruppen und Gremien intensiv erarbeitet und diskutiert.

## 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 (2017-2021) zur Weiterentwicklung der 115 erreicht.

Im ersten Berichtsteil werden die Entwicklung des Anrufvolumens, die Verteilung der Anrufe, die Erfüllung des Serviceversprechens sowie die Nutzung der 115-Softwareplattform im Rahmen der Wissenssuche dargestellt und bewertet. 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 zweite Berichtsteil behandelt die Umsetzung der Ziele der Strategie des 115-Verbundes für die Jahre 2017 bis 2021. 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. Durch Freischaltung der 115 in diesen Gebieten kann jedoch der 115-Service erreicht werden (Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund).
- **Keine 115-Abdeckung:** Gebiete ohne kommunale Beteiligung am 115-Verbund und ohne Freischaltung der 115.

# 1 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) überwacht und bei Auffälligkeiten u. a. im Rahmen des Bestandskundenmanagements behandelt.

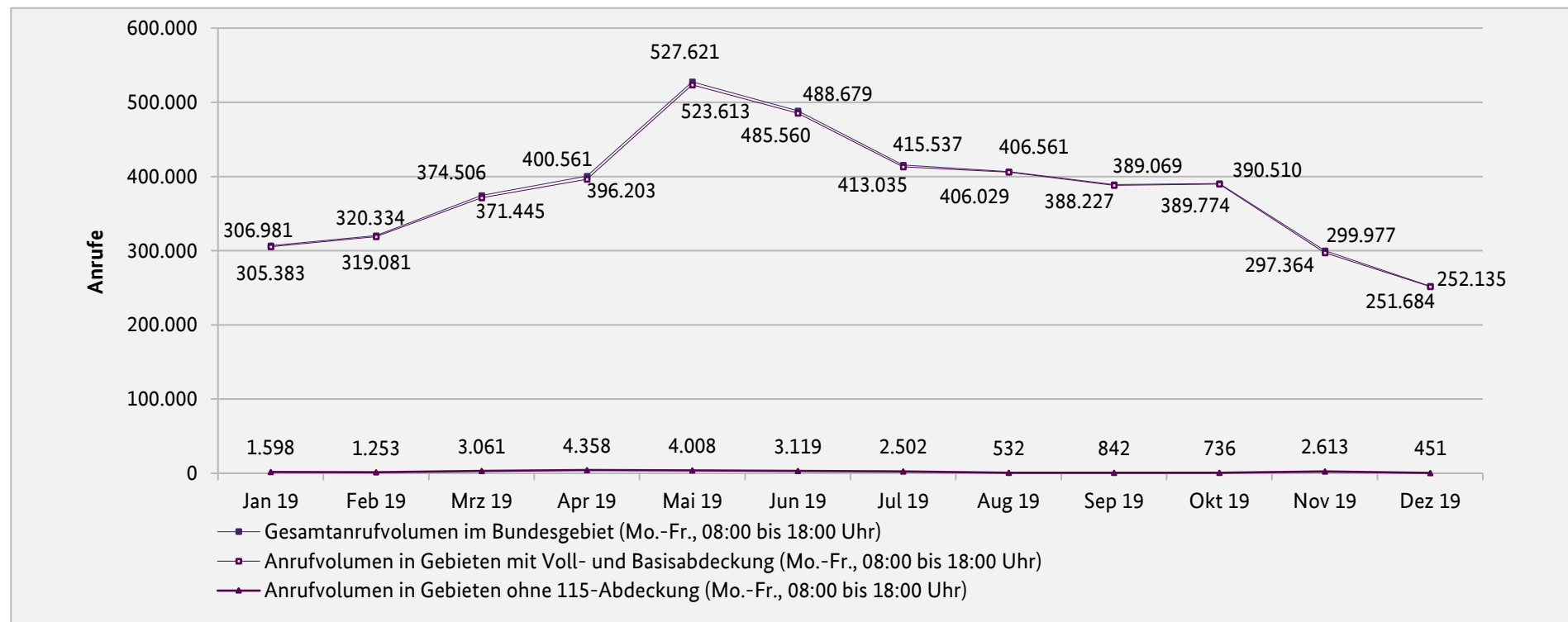
Sofern für Kennzahlen Sollwerte vorliegen (siehe Abschnitt 1.2), wird deren Erfüllung farblich gekennzeichnet (grün: Sollwert erfüllt; rot: Sollwert unterschritten). In der nachfolgenden Tabelle 1 ist die Anzahl der Servicecenter abgebildet, die im jeweiligen Berichtsmonat **fristgemäß** Kennzahlen lieferten. Im vorliegenden Steuerungsbericht wurden sämtliche bis zum 3. März 2020 durch die Teilnehmer am 115-Verbund gelieferte Kennzahlen berücksichtigt.

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

Berichtsmonat	Jan 19	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Jun 19	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19
Anzahl der Servicecenter, die im jeweiligem Berichtsmonat <b>fristgemäß</b> Kennzahlen geliefert haben	50 von 52	49 von 52	47 von 52	45 von 52	46 von 52	47 von 52	49 von 52	48 von 52	47 von 52	48 von 52	47 von 52	47 von 52

## 1.1 Anrufvolumen und Verteilung

### 1.1.1 Anrufvolumen



**Abbildung 1:** Entwicklung des 115-Anrufvolumens

Das Gesamtanrufvolumen in Gebieten mit Voll- und Basisabdeckung innerhalb der Servicezeit stieg im Vergleich zum Vorjahr um 4,35 Prozent auf 4.547.398 Anrufe. Nach dem außergewöhnlich hohen Anrufvolumenzuwachs im Berichtsjahr 2018 (+29,15) ist die Wachstumsrate im Berichtsjahr vergleichsweise moderat.

Das 115-Anrufvolumen erreichte im Mai und Juni 2019 außergewöhnlich hohe Werte. Ursächlich hierfür war das erhöhte Anruferkommen in Berlin, das u. a. auf veränderte Verfahrensabläufe bei der Terminvergabe in den Bürgerämtern zurückzuführen ist. Sowohl die vorhandene Infrastruktur (Telefonanlage samt zur Verfügung stehender Eingangskanäle) als auch die Personalkapazität stieß aufgrund der hohen Anrufergänge an ihre Grenzen.

Die entsprechenden Maßnahmen (u. a. Nachsteuerung der Telefonanlage, themenbezogener Einsatz der Agenten/innen (Expertenmodell)) entfalteten in der zweiten Jahreshälfte ihre Wirkung und führten zu einer Normalisierung der Situation.

Für die Gebiete ohne 115-Abdeckung (bspw. aus dem Ausland und bis Dezember 2019 aus dem Saarland) waren im April und Mai 2019 sehr hohe Volumenwerte zu konstatieren. Es handelte sich hierbei um einen einzigen Anrufer aus dem Gebiet der Niederlande, der die 115 im Fünfminutentakt anwählte. Die Telekom Deutschland GmbH sperrte diesen Anschluss zum 25. Juni 2019.

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

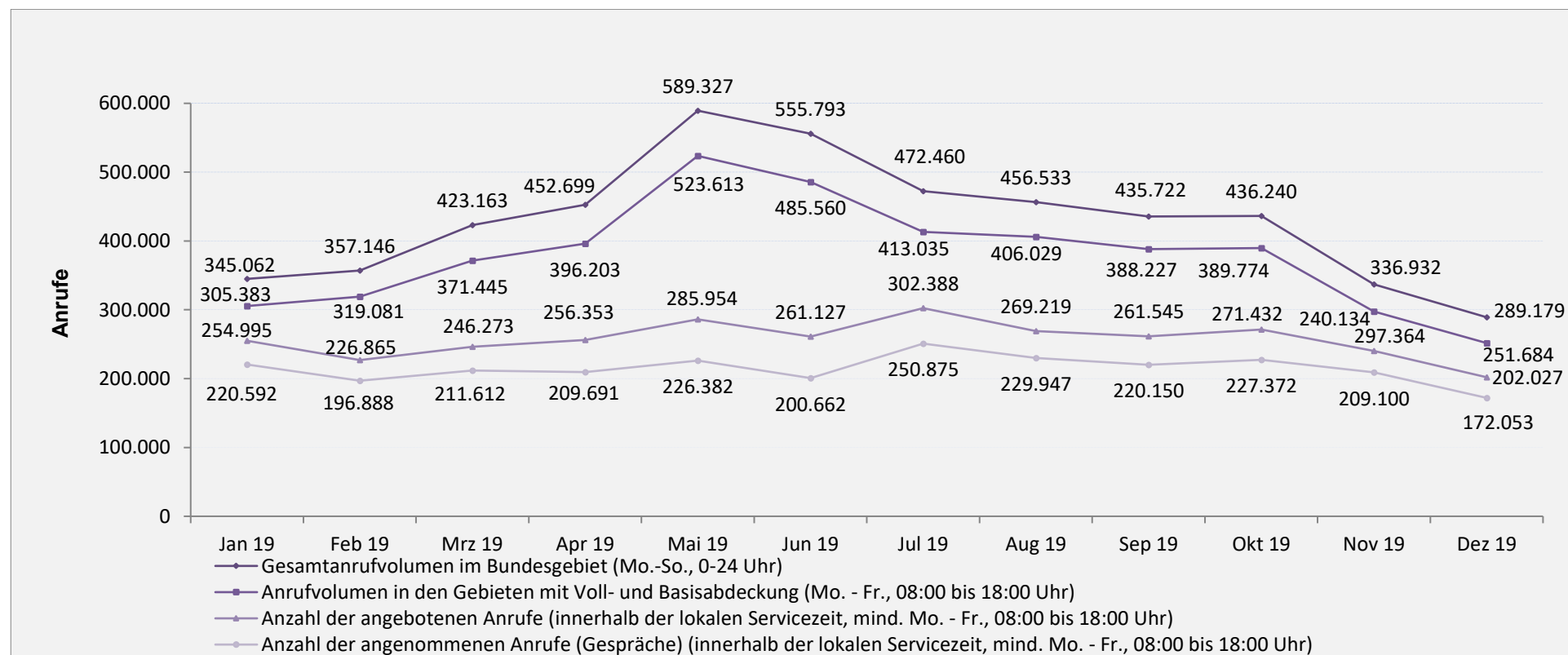


Abbildung 2: Kennzahlenkaskade

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 Anrufrufen wird die Diskrepanz zwischen den Anrufen und den Eingängen der Anrufe in den Servicecentern (angebotene Anrufe) deutlich. Gründe dafür sind, dass der Anruf aus nicht abgedeckten Gebieten bzw. außerhalb der Servicezeit erfolgt. Auch erklären die Fehlanrufe (ALDI TALK) einen Teil der Differenzen. Zudem erreichen z. B. bei Überlastungssituationen (insbesondere bei Servicecentern mit hohem 115-Anrufvolumen) 115-Anrufe innerhalb der Servicezeit aus Gebieten mit Voll- und Basisabdeckung aufgrund unterschiedlicher Abwurfeinstellungen der Telefonanlagen das Servicecenter nicht. Diese Anrufe endeten noch in der 115-Netzplattform.

Das angenommene Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) stieg im Jahr 2019 um 9,18 Prozent auf 2.575.324. Die Wachstumsrate bei den Auskunftsgesprächen liegt damit doppelt so hoch wie bei den Anrufen. Im Vergleich zum Berichtsjahr 2018, in dem das Wachstum der Anrufen weit über dem der geführten Auskunftsgespräche lag, ist das eine sehr positive Entwicklung. Im Juli 2019 wurden erstmals über 250 Tsd. 115-Auskunftsgespräche in einem Monat geführt.

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

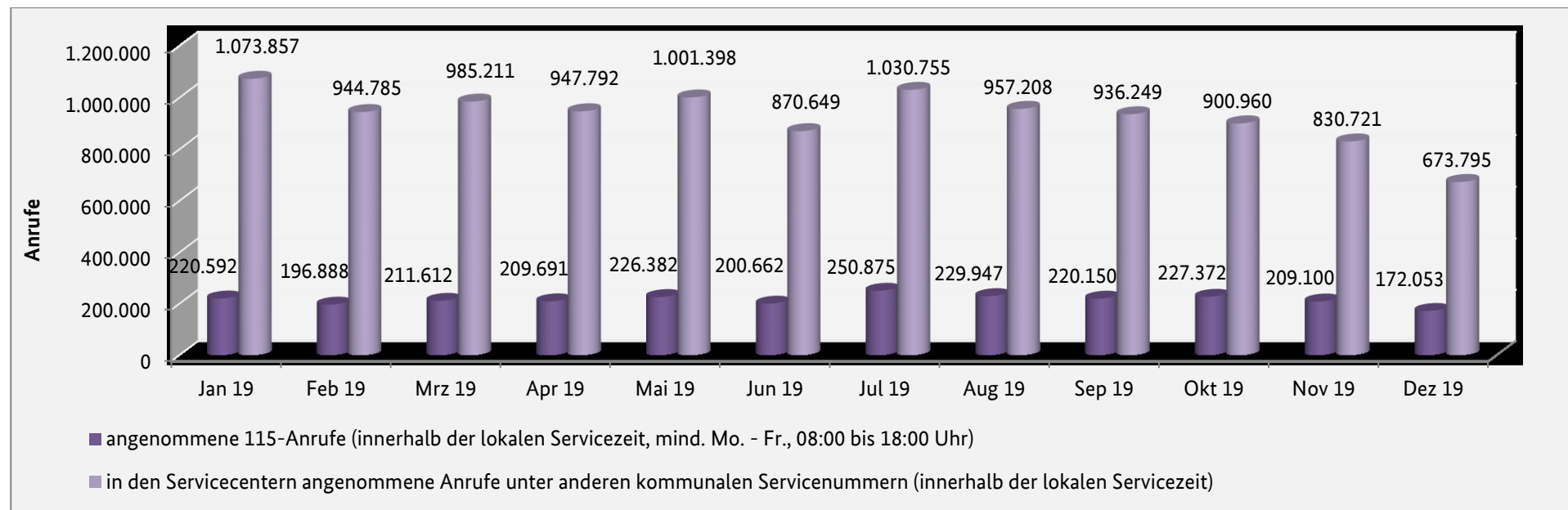


Abbildung 3: Verteilung zwischen angenommenen 115-Anrufen und angenommenen Anrufen über andere Servicenummern in den Servicecentern



Das Verhältnis zwischen angenommenen 115-Anrufen und solchen, die über andere Servicenummern eingehen, stieg zugunsten der 115 im Vergleich zum Vorjahr leicht an. Im Berichtsjahr 2019 lag der 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter im 115-Verbund bei 18,76 Prozent. Im Jahr 2018 lag der Anteil noch bei 17,44 Prozent. Vor allem die Servicecenter aus dem ersten Drittel der Tabelle 2 weisen zum Teil deutliche Zuwachsraten beim angenommenen 115-Anrufvolumen auf.

Das gilt insbesondere für die Servicecenter aus Hamburg (+167 Tsd. Gespräche), München (+48 Tsd. Gespräche), Frankfurt am Main (+24 Tsd. Gespräche), Kassel (+19 Tsd. Gespräche), Ludwigshafen (+ 11 Tsd. Gespräche) und Bremen (+ 9 Tsd. Gespräche). Das Servicecenter München verdoppelte seinen 115-Anteil innerhalb eines Jahres auf 32,62 Prozent.

30 der insgesamt 52 Servicecenter haben weiterhin einen 115-Anteil von (zum Teil sehr deutlich) unter fünf Prozent, auf sie entfallen lediglich 5,79 Prozent aller geführten 115-Auskunftsgespräche. Hier führten die im letzten Steuerungsbericht thematisierten Änderungen der Rahmenbedingungen (Anpassen des 115-Serviceversprechens, Freigabe der Möglichkeit des Einsatzes von Sprach-Dialog-Systemen auf der 115, vollständige Umsetzung der bundesweiten Erreichbarkeit, Erreichbarkeit der 115 aus dem Ausland) bisher zu keinen nennenswerten Steigerungen der 115-Anteile gegenüber den angenommenen Anrufen über andere kommunale Servicenummern (einschließlich der zentralen Einwahlnummer). Die Grundidee der 115, die erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art in Deutschland zu sein, ist in der Mehrzahl der teilnehmenden Kommunen bisher nicht zufriedenstellend umgesetzt.

Mit Schreiben vom 25. Oktober 2019 wurden die teilnehmenden Kommunen durch den Lenkungsausschuss der 115 erneut explizit gebeten, sich für die Ablösung der gegebenenfalls noch bestehenden individuellen zentralen Einwahlnummer zu entscheiden und den Schritt zur alleinigen Verwendung der Behördennummer 115 zu gehen. Die GK 115 wird die 115-Teilnehmer kontinuierlich daran erinnern, dass dies eine geeignete Maßnahme ist, die Marke Behördennummer 115 bekannter zu machen und den modernen telefonischen Service der Verwaltung mit einem Versprechen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zu stärken.

**Tabelle 2: 115-Anteil<sup>1</sup> am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter ggfs. inklusive Informationsbereitsteller im Jahr 2019**

#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2019	Angenommene 115-Anrufe in 2019	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2019	Angenommene 115-Anrufe in 2019	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2019	Angenommene 115-Anrufe in 2019
1	Frankfurt am Main	64,89%	158.649	18	Trier	8,08%	9.352	36	Potsdam	2,05%	2.076
2	Kempten	59,96%	26.777	19	Halle (Saale)	7,97%	9.513	37	Mettmann	2,02%	440
3	Magdeburg	56,09%	53.586	20	Darmstadt	7,85%	2.745	38	Leipzig	1,97%	4.059
4	Karlsruhe	52,94%	215.958	21	Bodenseekreis	7,71%	8.561	39	Bielefeld	1,76%	6.014
5	Kassel	51,47%	124.684	22	Saale-Holzland-Kreis	6,94%	3.818	40	Arnsberg	1,68%	1.208
6	Merzig-Wadern	44,35%	349	23	Oberallgäu	4,55%	2.135	41	Bochum	1,63%	6.331
7	Mannheim	43,63%	95.936	24	Lippe	4,38%	3.085	42	Aachen	1,41%	3.447
8	Ludwigshafen am Rhein	41,27%	80.332	25	Wolfsburg	4,33%	8.324	43	Duisburg	1,36%	4.830
9	Chemnitz	39,69%	40.438	26	Rastatt	4,32%	2.035	44	Wuppertal	1,28%	2.944
10	Berlin	36,64%	881.921	27	Fulda	4,25%	4.951	45	Düsseldorf	1,23%	5.043
11	Hamburg	35,60%	431.526	28	Stuttgart	4,16%	9.105	46	Mülheim a. d. R.	1,01%	1.266
12	Cochem-Zell	34,68%	16.794	29	Pinneberg	4,16%	5.156	47	Münster	0,79%	1.189
13	München	32,62%	88.568	30	Köln	3,83%	39.077	48	Harburg	0,71%	634
14	Ludwigslust-Parchim	25,50%	19.525	31	Saarbrücken	3,79%	7.892	49	Oldenburg	0,66%	2.733
15	Vorpommern-Rügen	21,42%	12.095	32	Mainz	2,73%	8.293	50	Dortmund	0,56%	2.722
Ø/Σ	<b>115-Verbund</b>	<b>18,77%</b>	<b>2.504.424<sup>2</sup></b>	33	Koblenz	2,66%	2.978	51	Wesel	0,29%	368
16	Heidelberg	12,06%	3.072	34	Braunschweig	2,61%	3.810	keine Kennzahlenlieferung			
17	Bremen	9,66%	75.285	35	Main-Taunus-Kreis	2,58%	2.795	52	Freiburg		

<sup>1</sup> Der 115-Anteil errechnet sich wie folgt: im SC angenommene 115-Anrufe (inkl. Informationsbereitsteller) / alle im SC angenommenen Anrufe (inkl. Informationsbereitsteller). Angenommene Anrufe im Rahmen der Basisabdeckung wurden in der Berechnung des 115-Anteils nicht berücksichtigt.

<sup>2</sup> In dem Gesamtsummenwert der angenommenen 115-Anrufe wurden angenommene Anrufe im Rahmen der Basisabdeckung nicht berücksichtigt.

## 1.2 Annahmequote und Serviceversprechen

### 1.2.1 Annahmequote

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

Annahmequote in Prozent / Berichtsmonat	Jan 19	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Jun 19	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19
niedrigster gemeldeter Wert	60,66	58,85	61,76	50,57	59,54	44,31	46,82	46,34	42,79	47,89	58,74	40,02
Durchschnittswert im Verbund <sup>3</sup> (Orientierungswert 90%)	86,36	86,46	85,89	81,77	79,1	76,29	82,92	85,38	84,15	83,93	87,09	85,17
höchster gemeldeter Wert	99,93	100	100	98,35	99,66	97,52	96,68	95,83	98,48	97,33	98,54	98,88

Die Annahmequote gibt an, wieviel Prozent der den Servicecentern angebotenen Anrufe tatsächlich angenommen wurden. Sie gehört nicht zum Serviceversprechen in der bisherigen Ausgestaltung. Die Annahmequote ist dennoch ein wichtiger Parameter für die Servicequalität im 115-Verbund.

Der Orientierungswert von 90 Prozent wurde im Berichtszeitraum in keinem Monat erreicht. Ursächlich für die niedrigen Werte, insbesondere in der Jahresmitte, sind die erhöhten Anrufzahlen in diesem Zeitraum (siehe Abschnitt 1.1). Da das erhöhte Anrufvolumen durch die gleiche Anzahl des Personals bearbeitet werden muss, kommt es zu einem Rückgang der Annahmequote. Diese Entwicklung ist bereits seit einem längeren Zeitraum zu beobachten.

Das seit dem 1. Januar 2020 geltende, neugestaltete 115-Serviceversprechen wurde auch vor diesem Hintergrund dahingehend angepasst, dass die Annahmequote als wichtiger Parameter für Servicequalität nunmehr expliziter Bestandteil der Verpflichtung ist. Der neue Sollwert trägt dem angestrebten Wachstumskurs insofern Rechnung, dass er zukünftig bei 85% liegt.

<sup>3</sup> Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

## 1.2.2 Servicelevel

**Tabelle 4:** Entwicklung des Servicelevels im Berichtszeitraum

Servicelevel in Prozent / Berichtsmonat	Jan 19	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Jun 19	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19
niedrigster gemeldeter Wert	21,72	22,73	20,89	17,91	7,68	13,34	11,96	28,86	25,18	33,35	45,21	46,7
Durchschnittswert im Verbund <sup>4</sup> (Sollwert 75%)	61,47	58,39	56,65	51,69	51,95	45,47	52,72	54,7	53,99	55,77	63,48	68,3
höchster gemeldeter Wert	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Das Servicelevel als Teil des Serviceversprechens gibt an, wieviel Prozent der Anrufe aus Kundensicht innerhalb von 30 Sekunden durch Mitarbeitende der Servicecenter entgegengenommen werden. Seit vier Jahren wird der Sollwert des Servicelevels in Höhe von 75 Prozent in der Betrachtung des gesamten 115-Verbundes nicht erreicht. Die Ursachen für die Unterschreitung (beispielsweise steigendes Anrufvolumen bei gleicher Personalsituation, tendenziell längere Gesprächszeiten) und mögliche Lösungsansätze wurden im 115-Verbund intensiv erörtert. Konsens bestand darüber, dass die derzeitige Ausgestaltung des Serviceversprechens nicht mehr zu den aktuellen Rahmenbedingungen passt und den prioritären Wachstumskurs der 115 erschwert.

Am 18. Dezember 2018 stimmte der Lenkungsausschuss dem Entwurf eines neugestalteten 115-Serviceversprechens und seiner Umsetzung im 115-Verbund zum 1. Januar 2020 zu. Das Serviceversprechen wird künftig in eine externe und interne Dimension unterteilt. Während in der externen Dimension neben den Mindestservicezeiten qualitative Merkmale in den Fokus gestellt werden, sollen nach innen weiterhin quantitative Kenngrößen das Qualitätsversprechen nachhalten. Die zeitliche Dimension der Servicequalität soll zukünftig über einen durchschnittlichen Wartezeitwert abgebildet werden. Das Servicelevel gehört zukünftig nicht mehr zum Serviceversprechen, wird aber weiterhin als modifizierte Kennzahl für das Berichtswesen erhoben.

<sup>4</sup> Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats mit Ausnahme der Anrufe des SC Berlin. Das SC Berlin, das ca. 35 Prozent des angenommenen 115-Anrufvolumens beisteuert, geht auf Grund der Erprobung eines Sprachdialogsystems auf der 115 nicht in die Berechnung des Servicelevels ein.

### 1.2.3 Fallabschluss

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

Fallabschluss in Prozent / Berichtsmonat	Jan 19	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Jun 19	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19
niedrigster gemeldeter Wert	31,79	35,4	8,09	28,4	23,55	27,73	17,28	33,18	24,21	20,47	26,79	22,67
Durchschnittswert im Verbund <sup>5</sup> (Sollwert 65%)	81,63	82,24	81,23	80,61	82,51	83,34	82,91	83,51	83,35	82,63	82,45	82,92
höchster gemeldeter Wert	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Die Fallabschlussquote ist und bleibt 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.

Der Sollwert wurde im Berichtszeitraum in der Betrachtung des gesamten 115-Verbundes erfreulicherweise in jedem Monat deutlich übererfüllt.

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

## 1.3 Wissenssuche

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

Parameter	Jan 19	Feb 19	Mrz 19	Apr 19	Mai 19	Jun 19	Jul 19	Aug 19	Sep 19	Okt 19	Nov 19	Dez 19
Anzahl Leistungsberichte	112.411	131.729	134.399	135.299	135.669	137.371	140.551	141.117	137.930	143.463	135.722	137.446
Anzahl der durchgeführten Suchen	494.726	438.622	463.320	467.311	501.423	451.459	551.887	531.888	521.365	527.246	496.318	430.538
Anzahl geöffnete Leistungsberichte	142.474	161.905	163.848	164.858	165.643	167.021	178.768	179.442	175.300	180.284	172.248	174.774

Die Anzahl der im 115-Wissensmanagement gehaltenen Leistungsberichte bleibt im Berichtszeitraum relativ konstant. Der niedrige Wert im Januar 2019 kann einen technischen Hintergrund haben, beispielsweise können zum Stichtag der Zählung mehrere Fundstellen nicht erreichbar gewesen sein. Dies erklärt auch geringere monatliche Schwankungen.

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. So sind beispielsweise die niedrigen Werte im Februar und Dezember 2019 vornehmlich mit dem Rückgang des Anrufvolumens in diesen Monaten zu erklären.

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>6</sup>, weshalb keine nähere Betrachtung erfolgt.

<sup>6</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.

## 2 Zielerreichung Strategie

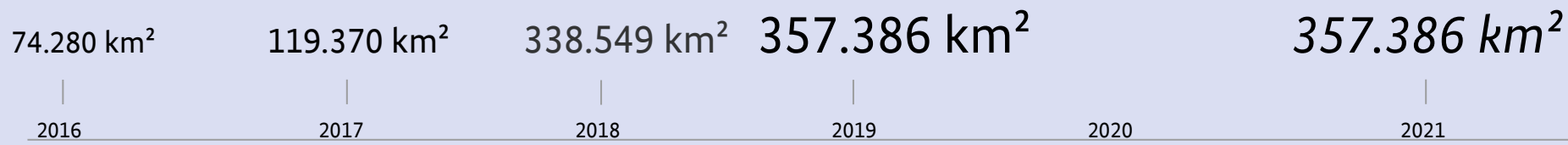
Der zweite Berichtsteil informiert darüber, wie der 115-Verbund die gesteckten strategischen Ziele zur Weiterentwicklung der 115 erreicht.

Jedes der fünf strategischen Ziele des 115-Verbundes wird mit den geltenden Zielwerten in einem eigenen Abschnitt unter Zuhilfenahme eines Zeitstrahls vorgestellt. In der jeweils nachfolgenden Tabelle sind die operativen Ziele bis 2021, ihre Zielwerte und der aktuelle Stand der Zielerreichung dokumentiert.

Neben den Sachständen zur Zielerreichung sind in der Tabelle die unterjährigen Maßnahmen abgebildet, mit deren Umsetzung die jeweiligen Ziele erreicht werden sollen. Diese Maßnahmen haben die Sprecherinnen und Sprecher der Zentralen Arbeitsgruppe (ZAG), der fachlichen Arbeitsgruppen und der Themenarbeitsgruppen der ZAG sowie die GK 115 in dem jährlichen 115-Strategieworkshop erarbeitet und wurden als Bestandteil des Arbeitsplans 2020 durch die ZAG und den Lenkungsausschuss beschlossen.

## 2.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“

Fläche Deutschlands (in km<sup>2</sup>), in der die 115 erreichbar ist



Im Berichtszeitraum haben alle 115-Länder die landesweite Erreichbarkeit der 115 umgesetzt. In den vier nicht teilnehmenden Ländern (Brandenburg, Bayern, Niedersachsen, Thüringen) ist die 115 weiterhin über die sogenannte Basisabdeckung erreichbar. Damit ist die bundesweite Erreichbarkeit der 115 zumindest bis 2021 hergestellt.<sup>7</sup> Aus dem Ausland ist die Erreichbarkeit der Behördennummer über +49 115 sichergestellt. Im Berichtszeitraum traten 32 Kommunen dem 115-Verbund bei. Damit haben 26,7 Mio. Bürgerinnen und Bürgern in Deutschland Zugang zum vollen 115-Service (+542 Tsd. im Vergleich zum Vorjahr).<sup>8</sup> Die avisierte Zielsetzung der GK 115, bei der Neuakquise verstärkt Kommunen mit mehr als 200.000 Einwohnern zu werben, konnte im Berichtsjahr nicht umgesetzt werden. Am 29. November 2019 unterzeichnete im Beisein des Bundesministers des Innern, für Bau und Heimat, Horst Seehofer der Innenminister des Landes Niedersachsen, Boris Pistorius eine Vereinbarung zum Beitritt Niedersachsens zur Behördennummer 115. Seit dem 1. Januar 2020 gehören damit nunmehr 13 Länder dem 115-Verbund an.

**Tabelle 7:** Strategieziel „115 in die Fläche bringen“

Operatives Ziel 1.1 - Herstellung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115.					
2016	2017	2018	2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
74.279,60 km <sup>2</sup> (20,8% der Fläche Deutschlands)	119.370,01 km <sup>2</sup> (33,36% der Fläche Deutschlands)	338.548,98 km <sup>2</sup> (94,73% der Fläche Deutschlands)	357.385,71 km <sup>2</sup> (100% der Fläche Deutschlands)		357.385,71 km <sup>2</sup> (100% der Fläche Deutschlands)
Operatives Ziel 1.2 - 60 % der Einwohner können den vollen 115-Service vor Ort nutzen. <sup>9</sup>					
2016	2017	2018	2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
24,99 Mio. (30,07% der Bevölkerung Deutschlands)	25,38 Mio. (30,54% der Bevölkerung Deutschlands)	26,16 Mio. (31,48% der Bevölkerung Deutschlands)	26,7 Mio. (32,13% der Bevölkerung Deutschlands)	Neuakquise großer Kommunen (insbesondere Landkreise mit allen Kommunen oder Großstädte).	49,86 Mio. (60% der Bevölkerung Deutschlands)

<sup>7</sup> Ein entsprechender Beschluss von Seiten des IT-Planungsrates wurde in der 31. Sitzung am 25. März 2020 getroffen.

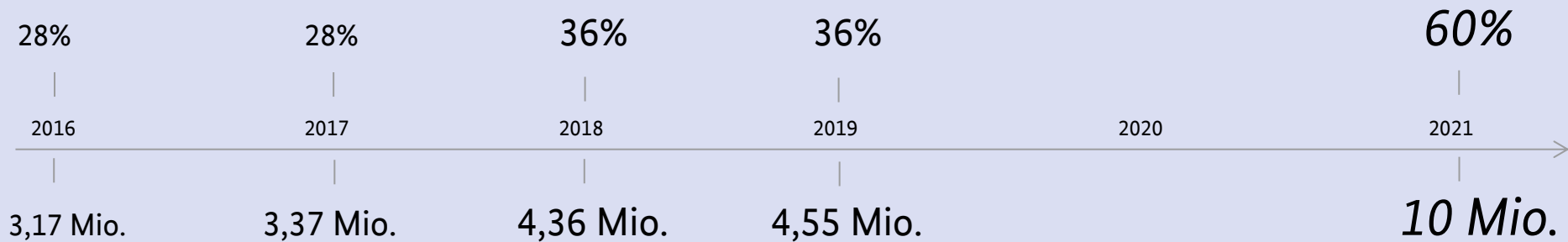
<sup>8</sup> Einwohner aus den Gebieten mit Basisabdeckung werden nicht mitgezählt, da die Kommunen nicht an der 115 teilnehmen. Der Bevölkerungsstand Deutschlands beträgt 83,1 Mio.

<sup>9</sup> Siehe vorherige Fußnote.



## 2.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“

### Anteil der Gesamtbevölkerung in Deutschland, die die Behördennummer 115 kennt (in Prozent)



### Anrufe in den Gebieten mit 115-Abdeckung zwischen 08:00 und 18:00 Uhr (Anzahl)

Seit der letzten Befragung blieb der Anteil der deutschen Bevölkerung, die konkret von der Behördennummer 115 gehört haben, mit 36 Prozent gleich<sup>10</sup>. Dabei ist die Bekanntheit in den Kommunen, die sich bei der 115 beteiligen, höher, als in den Gebieten, die lediglich basisabgedeckt sind (45 zu 30 Prozent). Innerhalb der teilnehmenden Kommunen unterscheidet sich die Bekanntheit allerdings: Am höchsten ist die Bekanntheit in den ehemaligen Pilotregionen (52 Prozent) sowie in den Regionen, die sich zwischen März 2011 bis Dezember 2012 dem Verbund angeschlossen haben (51 Prozent). Weit weniger bekannt ist die Behördennummer 115 in den Gebieten, die zwischen Januar 2013 und Januar 2016 dazukamen (30 Prozent). In den Gebieten, die seit 2016 hinzukamen, wissen 26 Prozent konkret um eine Behördennummer 115, allerdings ist die Fallzahl dieser Teilgruppe sehr gering, so dass diese Zahl nur als Tendenzbefund interpretiert werden kann.

Die Teilnehmerseiten wurden im 1. Halbjahr 2019 untersucht. Dabei musste festgestellt werden, dass lediglich ein Fünftel der Seiten über eine eigene Themenseite verfügt. Die GK 115 schrieb daraufhin mehrmals diejenigen 115-Teilnehmer gezielt an, die die 115 bisher nicht erwähnt haben. Hinsichtlich der Präsenz der 115 auf den Teilnehmerseiten wird Mitte 2020 eine weitere Analyse durchgeführt. Dabei soll auch untersucht werden, ob das seit 1. Januar 2020 gültige, neue Serviceversprechen auf den einzelnen Seiten vorgehalten wird.

<sup>10</sup> In den Erhebungen wird unterschieden zwischen gestützter und ungestützter Bekanntheit der Behördennummer 115. Aktuell haben 47 Prozent der deutschen Bevölkerung von einer Behördennummer gehört, 36 Prozent geben spätestens bei direkter Nachfrage an, dass ihnen konkret die 115 als Rufnummer bekannt ist (gestützte Bekanntheit), darunter 24 Prozent, die spontan, d. h. ohne dass Vorgaben gemacht werden, wissen, dass die Behördennummer „115“ lautet (ungestützte Bekanntheit). Der Zuwachs um drei Prozentpunkte seit der letzten Analyse, die von einer Behördennummer gehört haben, ist zwar sehr erfreulich, allerdings für die Fortschreibung der Kennzahlenwerte in diesem Bericht nicht relevant. Hier wird allein auf die gestützte Bekanntheit rekurriert.

Die GK 115 ist auch bestrebt, die Werbemittel zu modernisieren, dazu gehören u.a. auch neue Filme, die online genutzt werden können, Erklärfilme, die verschiedene Aspekte der Behördennummer 115 thematisieren und eine Neugestaltung eines Radiospots.

Die Nutzung des Gebärdentelefon verbleibt weiterhin auf niedrigem Niveau. Ende 2019 hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), als Betreiber des Gebärdentelefon, den Betrieb auf ein webbasiertes Interface umgestellt. Für die Behördennummer 115 wurde vereinbart, dass das 115-Gebärdentelefon seit dem 1. Januar 2020 umgestellt ist. Neue Flyer, die das 115-Gebärdentelefon vorstellen, werden derzeit erstellt, so dass ein Bewerben zeitnah erfolgen kann.

**Tabelle 8:** Strategieziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“

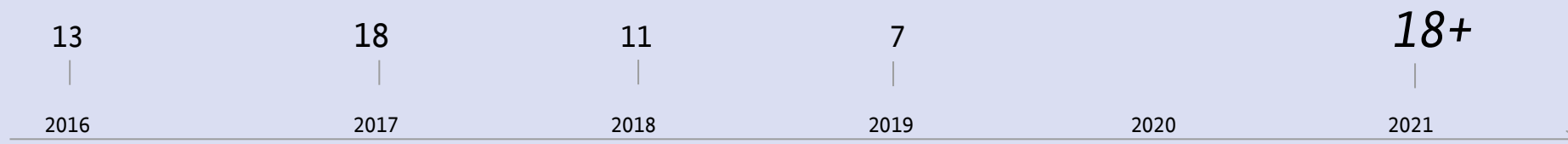
<b>Operatives Ziel 2.1 - Bürgern, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115 bekannt.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
28% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	28% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	36% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	36% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	Sensibilisierung der 115-Landesansprechpartner die 115 als Komponente in der OZG-Umsetzung innerhalb des Landes zu berücksichtigen; Konzept zur Weiterentwicklung der 115 erarbeiten	60% der Bevölkerung in Deutschland kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).
<b>Operatives Ziel 2.2 - Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
39 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) zur Öffentlichkeitsarbeit (ÖA) durchgeführt.	30 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) zur ÖA durchgeführt.	43 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) zur ÖA durchgeführt.	54 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) zur ÖA durchgeführt.	Gezieltes Zugehen auf 115-Teilnehmer, die in der Vergangenheit Maßnahmen durchgeführt haben, so dass zum 10-jährigen Jubiläum 2021 vielfältige Werbeaktivitäten laufen.	Alle 115-Teilnehmer führen jährlich mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) der ÖA durch.
29% der kommunalen 115-Teilnehmer haben eine eigene Themenseite "115 - Ihre Behördennummer" auf der Homepage.	Eine Erhebung fand in 2017 nicht statt.	Eine Erhebung fand in 2018 nicht statt.	20% der kommunalen 115-Teilnehmer haben eine eigene Themenseite "115 - Ihre Behördennummer" auf der Homepage.	Gezielte Ansprache an diejenigen 115-Teilnehmer, deren Seiten keine 115-Erwähnung aufweisen.	Auf der Homepage aller kommunalen Teilnehmer existiert eine Themenseite "115 - Ihre Behördennummer".

<b>Operatives Ziel 2.3 - Im Gebiet mit Vollabdeckung kennen 60 % der Bevölkerung die 115 (bei gezielter Nachfrage).</b>					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
28% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	28% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	36% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	36% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	Durchführung einer Aktion "Flyer aus dem Kerngeschäft 115"; 115-Radiospot produzieren lassen und zur regionalen Nutzung zur Verfügung stellen	60% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).
<b>Operatives Ziel 2.4 - 10 Millionen Mal im Jahr wird die 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.</b>					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
3,17 Mio. Anrufe jährlich	3,37 Mio. Anrufe jährlich	4,36 Mio. Anrufe jährlich	4,55 Mio. Anrufe jährlich	115-Radiospot produzieren lassen und zur regionalen Nutzung zur Verfügung stellen; Neuakquise auf Landesebene; Neuakquise großer Kommunen (insb. Landkreise mit allen Kommunen oder Großstädten)	10 Mio. Anrufe / Zugänge jährlich
<b>Operatives Ziel 2.5 - Die barrierefreien Angebote der 115 sind bekannt und werden genutzt.</b>					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
Es liegen keine Werte zur Bekanntheit des 115-Gebärdentelefon vor.	Eine Befragung der Mitglieder des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. zur Bekanntheit des 115 Gebärdentelefon läuft derzeit.	18,1% der an der Umfrage teilnehmenden Mitglieder <sup>11</sup> des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. kennen das 115-Gebärdentelefon.	Es liegen keine aktuellen Werte zur Bekanntheit des 115-Gebärdentelefon vor.	Weitere Zusammenarbeit mit dem Gehörlosen-Bund e.V. wird hinsichtlich einer erneuten Umfrage angestrebt.	Ein Zielwert wird im nächsten Strategieworkshop formuliert.
15 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2016 genutzt.	8 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2017 genutzt.	24 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2018 genutzt.	20 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2019 genutzt.	Der Flyer zum 115-Gebärdentelefon wird an die Zielgruppe sowie an die 115-Teilnehmer ausgegeben.	Mindestens Steigerung analog des gesamten angenommenen Anrufvolumens.

<sup>11</sup> An der Umfrage haben 326 Mitglieder des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. teilgenommen (Stand: 8. Februar 2019).

## 2.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“

Anzahl der lokalen Servicenummern, die verbundweit im Betrachtungsjahr auf die Behördennummer 115 migriert wurden



Die im letzten Steuerungsbericht ausführlich thematisierten veränderten Rahmenbedingungen sollten eigentlich zu einem Anstieg der auf die 115 migrierten Servicenummern führen. Das ist nicht gelungen. Im Berichtsjahr ging die Anzahl der auf die 115 migrierten Servicenummern im Vergleich zum Vorjahr erneut zurück. Mit Schreiben vom 25. Oktober 2019 wurden die teilnehmenden Kommunen durch den Lenkungsausschuss der 115 noch einmal explizit gebeten, sich für die Ablösung der gegebenenfalls noch bestehenden individuellen zentralen Einwahlnummer zu entscheiden und den Schritt zur alleinigen Verwendung der Behördennummer 115 zu gehen.

Der Anteil der Fundstellen der Leistungsberichte, die über Landesredaktionen bereitgestellt werden, ist abermals leicht gestiegen. Zurückzuführen ist das auf die im Berichtszeitraum beigetretenen Kommunen, die weit überwiegend ihre Leistungsberichte über Landesredaktionssysteme zur Verfügung stellen. Mit der Umsetzung der im Aufbau befindlichen Landesredaktion Nordrhein-Westfalen wird perspektivisch eine weitere Erhöhung des Anteils der Informationsbereitstellung aus den Redaktionssystemen der Länder erwartet.

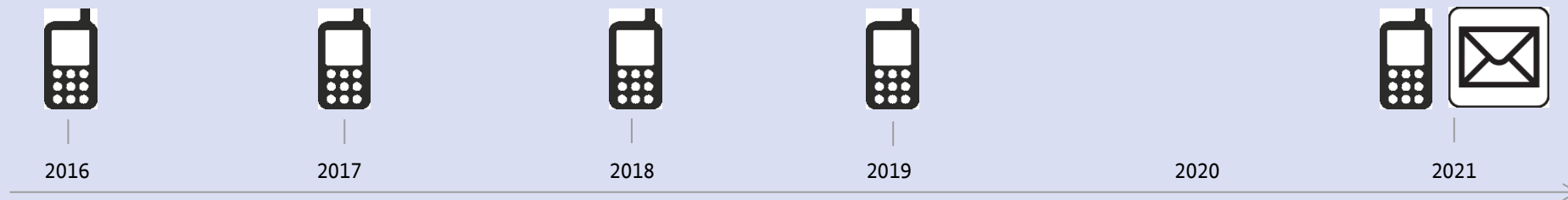
**Tabelle 9:** Strategieziel „Leistungsumfang ausbauen“

Operatives Ziel 3.1 - Das Angebot der 115 ist barrierefrei.					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
Methodischer Hinweis: Das barrierefreie Angebot zielt hier auf die zentrale, technische Infrastruktur des 115-Verbundes. Da Anforderungen an die Barrierefreiheit im Softwarebereich rechtlich normiert und einzuhalten sind, erübrigt sich die formulierte Zielstellung. Im Rahmen der nächsten Revision der 115-Strategie wird das Ziel überarbeitet.					

<b>Operatives Ziel 3.2 - Die 115 ist ein Abnehmer der auf LeiKa-Standards erstellten Leistungsdaten aller 115-Teilnehmer.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
79,48% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	80,58% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	82,15% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	85,52% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.		Bereitstellung aller Leistungsdaten über Schnittstellen entsprechend dem FIM-Standard für den Baustein Leistungen. 100% der kommunalen Teilnehmer nutzen die vorhandenen Landesredaktionen.
<b>Operatives Ziel 3.3 - Das Leistungsspektrum der 115 ist erweitert. Die erweiterten Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten aus der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 sind geprüft und in das Leistungsangebot eingeflossen.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
13 lokale Servicenummern wurden 2016 auf die 115 migriert. Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	18 lokale Servicenummern wurden 2017 auf die 115 migriert, davon 2 zentrale Einwahlnummern. Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	11 lokale Servicenummern wurden 2018 auf die 115 migriert, davon 7 zentrale Einwahlnummern. Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	7 lokale Servicenummern wurden 2019 auf die 115 migriert, davon 3 zentrale Einwahlnummern. Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	Konzept zur Weiterentwicklung der 115 erarbeiten	kontinuierliche Steigerung
<b>Operatives Ziel 3.4 - Alle 115-Teilnehmerländer betreiben Landesredaktionssysteme für Leistungsdaten im Rahmen der Umsetzung des Redaktionsmodells für den FIM-Baustein Leistungen (LeiKa)</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
11 von 12 Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion	11 von 12 Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion	11 von 12 Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion	11 von 12 Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion		Alle 115-Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion.

## 2.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“

Einheitliche Zugangskanäle, über die verbundweit Auskunftersuchen an die 115 herangetragen werden können



Die Kopplung der 115 mit den Verwaltungsportalen ist ein Schwerpunktvorhaben des 115-Verbundes seit 2017. Hierfür wird derzeit die Supportkomponente für Serviceportale der öffentlichen Verwaltung erarbeitet, welche in ihrer ersten Ausbaustufe ein intelligentes Kontaktformular (auch als „Supportformular“ bezeichnet) in Verbindung mit einem Vermittlungsdienst beinhalten wird.<sup>12</sup> Die Testphase startete im Dezember 2018 und soll mit einem ersten Nutzer (Serviceportal Berlin) im ersten Halbjahr 2020 in einen Pilotbetrieb überführt werden. Hierfür wurde das Informationstechnikzentrum Bund (ITZ Bund) als Betriebsstandort der Supportkomponente ausgewählt und mit der Bereitstellung der Technik beauftragt.

Das Verwaltungsportal des Bundes und - nach erfolgreicher Zwischenevaluation - weitere Portale folgen im Anschluss. Es wird angestrebt, den späteren Regelbetrieb betrieblich-technisch als Komponente des Portalverbundes auszugestalten und organisatorisch bei der FITKO<sup>13</sup> anzusiedeln.

Im September 2019 wurde im Rahmen der Synergiesitzung die Rolle der 115 in einer digitalisierten Welt diskutiert. Die Teilnehmer waren sich in ihrer Einschätzung einig, dass sich eine zukunftsfähige 115 als wichtiger Baustein bei der Digitalisierung der Verwaltungslandschaft in Deutschland platzieren muss. Neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice sollen leistungsbezogene Fragen begleitend zur Nutzung von Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung als sogenannte Lotsenfunktion beantwortet werden. Wie eine solche Lotsenfunktion innerhalb des 115-Verbundes umgesetzt werden kann, wird in den nächsten Monaten in den Arbeitsgruppen und Gremien intensiv erarbeitet und diskutiert.

<sup>12</sup> Die Supportkomponente verfolgt einen anderen Ansatz als das „Jeder-für-Jeden-Prinzip“ der 115. Vielmehr sollen über die Vermittlungslogik der Supportkomponente jedwede Beziehungen zwischen Portalinhalt, angebotenen Kontakt- und Dialoginstrumenten sowie den zuständigen Serviceeinheiten abgebildet und in ausführbare Vermittlungsregeln überführt werden („Broker-Funktion“). Dem Portalnutzer werden die zum Zeitpunkt seiner Anfrage zur Verfügung stehenden Kontakt- und Dialoginstrumente angezeigt (bspw. über Zeitparameter). Dies können das intelligente Supportformular, die jeweilige Servicenummer, das 115-Gebärdentelefon und perspektivisch auch andere Instrumente sein (wie bspw. Chat / Communities). Im Falle einer Servicenummer kann dies die 115 (insb. bei Fragen zu Verwaltungsleistungen) oder eine dedizierte Rufnummer, bspw. eines Servicedesks für technischen Support, sein. Wird das Supportformular aufgerufen, können einzelne Parameter aus der Portalnutzung übergeben werden (bspw. PortalID, LeiKaID und dedizierte Telefonnummern aus einem Leistungsbericht). Perspektivisch könnten auch Nutzerstammdaten aus dem Nutzerkonto übernommen werden, da die Supportkomponente die gängigen Kommunikationsstandards berücksichtigen wird (bspw. FIM-Datenfelder / XFall). Im Anschluss werden die Anfragedaten auf Basis der im Vermittlungsdienst voreingestellten Kommunikationswege an die zuständige Serviceeinheit übermittelt.

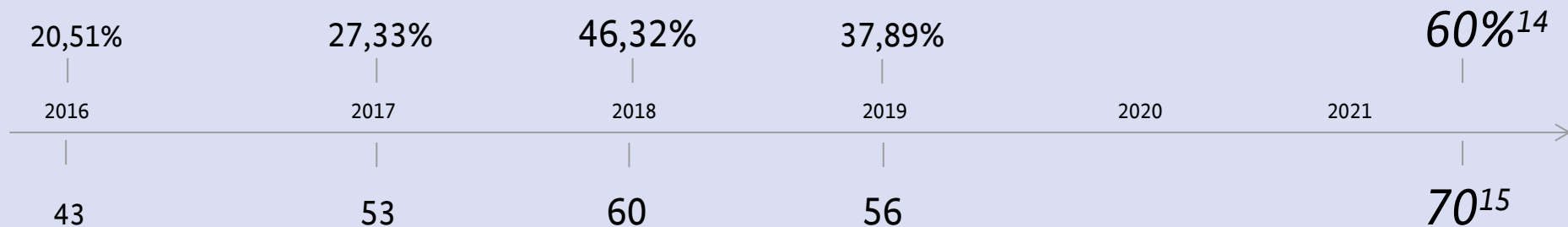
<sup>13</sup> Föderale IT-Kooperation (weitere Informationen unter [www.fitko.de](http://www.fitko.de))

Tabelle 10: **Strategieziel „Multikanalstrategien unterstützen“**

<b>Operatives Ziel 4.1 - Ein weiterer Zugangskanal ist einheitlich im Verbund umgesetzt.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bedarfsabfrage Chatbot, SDS und Weitere als zentrale Maßnahme	Ein weiterer, einheitlicher Zugangskanal steht zur Verfügung.
<b>Operatives Ziel 4.2 - Einheitliche Leistungsinformationen sind für Bürger und Wirtschaft unabhängig vom gewählten Zugangskanal abrufbar.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
79,48% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	80,58% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	82,15% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	85,52% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.		100% der kommunalen Teilnehmer nutzen die vorhandenen Landesredaktionen (unmittelbar oder mittelbar über Schnittstellen zu lokalen Content-Management-Systemen/CMS).
<b>Operatives Ziel 4.3 - Verbundweit können neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice der 115 auch leistungsbezogene Fragen begleitend zur Nutzung von Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung gestellt und beantwortet werden.</b>					
<b>Stand 2016</b>	<b>Stand 2017</b>	<b>Stand 2018</b>	<b>Stand 2019</b>	<b>Maßnahmen in 2020</b>	<b>Zielwert 2021</b>
Eine verbundweite Kopplung der 115 mit den Portalangeboten der 115-Teilnehmer existiert derzeit nicht. Gleichwohl haben einige Teilnehmer die 115 unmittelbar mit ihrem Online-Auftritt verbunden.				Im Rahmen der 26. ZAG findet ein Workshop zur Weiterentwicklung der 115 statt, auf u. a. organisatorische Fragestellungen zum Umsetzung der Lotsenfunktion bearbeitet werden.	Nutzung der 115 als Supportangebot der Portalauftritte des Bundes und der 115-Länder sowie 52 kommunaler Teilnehmer.

## 2.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“

Durchschnittliche Rücklaufquote bei Umfragen der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 innerhalb des Verbundes (in Prozent)



Anzahl der 115-Verbundteilnehmer, die im Berichtsjahr an mindestens einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen haben

Sowohl die Rücklaufquote auf verbundinterne Umfragen der GK 115 als auch die Anzahl der 115-Teilnehmerorganisationen, die an Gremien- oder Arbeitsgruppensitzungen teilnahmen, sanken im Vergleich zum Vorjahr. Als Indikatoren für Partizipation im 115-Verbund erzielen beide Werte weiterhin akzeptable Höhen. Dennoch wäre es wünschenswert, insbesondere weitere 115-Servicecenter für die Mitgestaltung des 115-Verbundes in Form von aktiver Mitarbeit in den Gremien- und Arbeitsgruppen zu gewinnen. Mit über 120 Anmeldungen war die Teilnehmerkonferenz im Mai 2019 das bisher größte Event der Behördennummer 115. Verschiedene Rückmeldungen der Teilnehmer unterstrichen die Wichtigkeit dieser Veranstaltung für das Zusammengehörigkeitsgefühl im 115-Verbund.

Der Quartalsbericht und der jährliche Steuerungsbericht sind fester Bestandteil des 115-Berichtswesens. Der 115-Newsletter hat sich als kompaktes, aktuelles Informationsformat im Verbund etabliert. Das jährliche Weihnachtsschreiben nutzt die GK 115 jeweils für einen Rückblick und eine Vorausschau auf das kommende Jahr.

<sup>14</sup> Für dieses strategische Ziel wurde bisher kein konkreter Zielwert formuliert. Bei dem abgebildeten Wert handelt es sich um einen Vorschlag. Eine verbindliche Zielwertformulierung steht noch aus.

<sup>15</sup> Siehe vorherige Fußnote.



**Tabelle 11:** Strategieziel „Partizipation stärken“

Operatives Ziel 5.1 - Alle 115-Teilnehmer werden in geeigneten Abständen über die wichtigsten Eckdaten des 115-Verbundes informiert.					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
Ein monatlicher Verbundbericht wird veröffentlicht.	Ein monatlicher Verbundbericht wird veröffentlicht, das Format Steuerungsbericht liegt vor.	Quartalsweise Veröffentlichung eines komprimierten Verbundberichtes; Veröffentlichung des Steuerungsberichtes.	Quartalsweise Veröffentlichung eines komprimierten Verbundberichtes; Veröffentlichung des Steuerungsberichtes; Etablierung eines Newsletters	Kommunikationsplan zum Fitko-Übergang; Maßnahmen des Kommunikationsplans umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Versand eines Newsletters (nach jeder ZAG-Sitzung und bei Bedarf)</li> <li>○ Quartals- sowie jährliche Steuerungsberichte</li> </ul>
Operatives Ziel 5.2 - Alle Verbundteilnehmer vertreten aktiv die strategischen Ziele.					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
Aussage hat Appellcharakter, ihre Erfüllung wird über die Zielerreichung sämtlicher Kennzahlen auf operativer Ebene gemessen.					
Operatives Ziel 5.3 - Alle Verbundteilnehmer arbeiten an der Weiterentwicklung der 115 mit.					
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Maßnahmen in 2020	Zielwert 2021
43 Verbundteilnehmer haben mindestens an einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen; 20,51% Rücklaufquote bei internen Umfragen.	53 Verbundteilnehmer haben mindestens an einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen; 27,33% Rücklaufquote bei internen Umfragen.	60 Verbundteilnehmer haben mindestens an einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen; 46,32% Rücklaufquote bei internen Umfragen.	56 Verbundteilnehmer haben mindestens an einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen; 37,89% Rücklaufquote bei internen Umfragen.	Kommunikationsplan zum Fitko-Übergang; Maßnahmen des Kommunikationsplans umsetzen; Konzept zur Weiterentwicklung der 115 mit Verbundteilnehmern erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Steigerung der Teilnahme</li> <li>○ Mitarbeit von bisher nicht aktiven Verbund-Teilnehmern - Steigerung der Rücklaufquoten bei Um- und Abfragen<sup>16</sup></li> </ul>

<sup>16</sup> Für diese Ziele wurden bisher noch keine konkreten Zielwerte formuliert.

## Teilnehmer am 115-Verbund

Übersicht der 115-Teilnehmer. Kommunen alphabetisch geordnet. Neue Teilnehmer seit 1. Januar 2019 gefettet. Stand 31.12.2019.

Aachen, Stadt	Extertal, Gemeinde	Ladenburg, Stadt	Raunheim, Stadt
<b>Aarbergen, Gemeinde</b>	Flechtingen, Gemeinde	Lage, Stadt	Recknitz-Trebeltal, Amt
Ahrensburg, Stadt	Flensburg, Stadt	Lambsheim-Heßheim, Verbandsgemeinde	Rees, Stadt
<b>Alsenz-Obermoschel, Verbandsgemeinde</b>	Flieden, Gemeinde	Lampertheim, Stadt	Reichartshausen, Gemeinde
Altenkirchen (Westerwald), Landkreis	Flörsheim am Main, Stadt	Landau in der Pfalz, Stadt	Reilingen, Gemeinde
Altlußheim, Gemeinde	Föhr-Amrum, Amt	Langeln, Gemeinde	Reinbek, Stadt
Altusried, Markt	Forbach, Gemeinde	Langen (Hessen), Stadt	Rellingen, Gemeinde
Alzey-Worms, Landkreis	Forst, Gemeinde	Langenargen, Gemeinde	Remscheid, Stadt
Angelbachtal, Gemeinde	Frankenthal (Pfalz), Stadt	Langenfeld (Rheinland), Stadt	Rendsburg-Eckernförde, Kreis
Appen, Gemeinde	Frankfurt am Main, Stadt	Langenselbold, Stadt	Rettenberg, Gemeinde
Arnsberg, Stadt	Freiburg im Breisgau, Stadt	Laudenbach, Gemeinde	Reußenköge, Gemeinde
Au am Rhein, Gemeinde	Freigericht, Gemeinde	Lautertal (Odenwald) , Gemeinde	<b>Rheinauen, Verbandsgemeinde</b>
Augustdorf, Gemeinde	Friedberg (Hessen), Stadt	Lehre, Gemeinde	Rhein-Erft-Kreis
Bad Dürkheim, Landkreis	Friedrichshafen, Stadt	Leimen, Stadt	<b>Rheingau-Taunus-Kreis</b>
Bad Hindelang, Gemeinde	Friedrichstadt, Stadt	Leipzig, Stadt	Rheinisch-Bergischer Kreis
Bad Oldesloe, Stadt	Friesland, Landkreis	Leopoldshöhe, Gemeinde	Rheinland, Landschaftsverband
Bad Oldesloe-Land	Fulda, Landkreis	Leverkusen, Stadt	Rheinmünster, Gemeinde
Bad Salzschlirf, Gemeinde	Fulda, Stadt	Lichtenau, Stadt	Rhein-Nahe, Verbandsgemeinde
Bad Salzuflen, Stadt	Gaggenau, Stadt	Liederbach am Taunus, Gemeinde	Rhein-Neckar-Kreis
Bad Schönborn, Gemeinde	Gaiberg, Gemeinde	<b>Limburgerhof, Gemeinde</b>	Rhein-Pfalz-Kreis
<b>Bad Schwalbach, Kreisstadt</b>	Ganderkesee, Gemeinde	Lindenfels, Stadt	Rhein-Selz, Verbandsgemeinde
Bad Segeberg, Stadt	Gau-Algesheim, Stadt	<b>Linkenheim-Hochstetten, Gemeinde</b>	Rheinstetten, Stadt
Bad Soden am Taunus, Stadt	Geesthacht, Stadt	Linsengericht, Gemeinde	Ribnitz-Damgarten, Stadt
Bad Soden-Salmünster, Stadt	<b>Geisenheim, Hochschulstadt</b>	Lippe, Kreis	Rimbach, Gemeinde
Baden-Baden, Stadt	Gelnhausen, Stadt	Lippe, Landesverband	<b>Rockenhausen, Verbandsgemeinde</b>
Bammental, Gemeinde	Germersheim, Kreis	Lobbach, Gemeinde	Rodenbach, Gemeinde
Barleben, Gemeinde	Gernsbach, Stadt	<b>Lorch (Rhein), Stadt</b>	Rödermark, Stadt
Barmstedt, Stadt	Gersfeld (Rhön), Stadt	Lorsch, Stadt	Rodgau, Stadt

Barntrup, Stadt  
Barsbüttel, Gemeinde  
Barth, Amt  
Baunatal, Stadt  
Beckingen, Gemeinde  
Bensheim, Stadt  
Bergen auf Rügen, Stadt  
Bergisch Gladbach, Stadt  
Bergstraße, Kreis  
Berlin, Stadt  
Bernkastel-Wittlich, Landkreis  
Bevern, Gemeinde  
Biblis, Gemeinde  
Bielefeld, Stadt  
Bietigheim, Gemeinde  
Bilsen, Gemeinde  
Bingen am Rhein, Stadt  
Binz, Gemeindeverwaltung  
Bischofsheim, Gemeinde  
Bischweier, Gemeinde  
Blomberg, Stadt  
Bobenheim-Roxheim, Gemeinde  
Bochum, Stadt  
Bodenheim, Verbandsgemeinde  
Bodenseekreis, Landkreis  
Böhl-Iggelheim, Gemeinde  
Boizenburg/Elbe, Stadt  
Boizenburg-Land, Amt  
Bokel, Gemeinde  
Bokholt-Hanredder, Gemeinde  
Boldecker Land, Samtgemeinde  
Bonn, Stadt

Ginsheim-Gustavsburg, Stadt  
Glashütten, Gemeinde  
Glücksburg (Ostsee), Stadt  
Goldberg-Mildenitz, Amt  
**Göllheim, Verbandsgemeinde**  
Gorxheimertal, Gemeinde  
Graben-Neudorf, Gemeinde  
Grabow, Amt  
Grasleben, Samtgemeinde  
**Griesheim, Stadt**  
Groß Nordende, Gemeinde  
Groß Offenseth-Aspern, Gemeinde  
Großenlüder, Gemeinde  
Groß-Gerau, Landkreis  
Groß-Gerau, Stadt  
Haan, Stadt  
Hagenow, Stadt  
Hagenow-Land  
Hainburg, Gemeinde  
Haldensleben, Stadt  
Haldenwang, Gemeinde  
Halle (Saale), Stadt  
Halstenbek, Gemeinde  
Hambrücken, Gemeinde  
Hamburg, Stadt  
Hanstedt, Samtgemeinde  
Harburg, Landkreis  
Harrisee, Gemeinde  
Haselau, Gemeinde  
Haseldorf, Gemeinde  
Haseldorf, Gemeindeverband  
Hasloh, Gemeinde

Losheim am See, Gemeinde  
Lübeck, Hansestadt  
Lübtheen, Stadt  
Ludwigshafen am Rhein, Stadt  
Ludwigslust, Stadt  
Ludwigslust-Land, Amt  
Ludwigslust-Parchim, Landkreis  
Lügde, Stadt  
Lutzhorn, Gemeinde  
Magdeburg, Stadt  
Mainhausen, Gemeinde  
Maintal, Stadt  
Main-Taunus-Kreis  
Mainz, Stadt  
Mainz-Bingen, Landkreis  
Malsch, Gemeinde  
Mannheim, Stadt  
Markdorf, Stadt  
Marpingen, Gemeinde  
Marxzell, Gemeinde  
Mauer, Gemeinde  
Mayen-Koblenz, Landkreis  
Meckenbeuren, Gemeinde  
Meckesheim, Gemeinde  
Meersburg, Stadt  
**Merzenich, Gemeinde**  
Merzig, Stadt  
Merzig-Wadern, Landkreis  
**Messel, Gemeinde**  
Mettlach, Gemeinde  
Mettmann, Kreis  
Mettmann, Kreisstadt

Roetgen, Gemeinde  
Römerberg, Ostgemeinde  
Römerberg-Dudenhofen, Verbandsgemeinde  
Rosengarten, Gemeinde  
**Roßdorf, Gemeinde**  
**Rüdesheim am Rhein, Stadt**  
Rüsselsheim am Main, Stadt  
Saale-Holzland-Kreis  
Saarbrücken, Stadt  
Saarpfalz-Kreis  
Salzhausen, Samtgemeinde  
Sandesneben-Nusse, Amt  
Sassnitz, Stadt  
Scharbeutz, Gemeinde  
Schenefeld, Stadt  
Schieder-Schwalenberg, Stadt  
Schlangen, Gemeinde  
**Schlangenbad, Gemeinde**  
Schleswig-Flensburg, Kreis  
Schönau, Stadt  
Schönbrunn, Gemeinde  
Schöningen, Stadt  
Schriesheim, Stadt  
Schwalbach am Taunus, Stadt  
Schwerin, Stadt  
Schwetzingen, Stadt  
Seester, Gemeinde  
Seestermühle, Gemeinde  
Seeth-Ekholt, Gemeinde  
Seevetal, Gemeinde  
Segeberg, Kreis  
Seligenstadt, Stadt

Bönningstedt, Gemeinde  
Börde, Landkreis  
Borstel-Hohenraden, Gemeinde  
Bottrop, Stadt  
Brachtal, Gemeinde  
Brande-Hörnerkirchen, Gemeinde  
Brandis, Stadt  
Braunschweig, Stadt  
Bremen, Stadt  
**Bremerhaven, Stadt**  
Bretten, Stadt  
Bruchsal, Stadt  
Brühl, Gemeinde  
Brunsbüttel, Stadt  
Buchenberg, Gemeinde  
Buchholz in der Nordheide, Stadt  
Büddenstedt, Gemeinde  
Budenheim, verbandsfreie Gemeinde  
Bühl, Stadt  
Bühlertal, Gemeinde  
Bullenkuhlen, Gemeinde  
Burgberg im Allgäu, Gemeinde  
Burg-St. Michaelisdonn, Amt  
Bürstadt, Stadt  
Büttelborn, Stadt  
Butzbach, Stadt  
Chemnitz, Stadt  
Cochem-Zell, Landkreis  
Crivitz, Amt  
Dannstadt-Schauernheim, Verbandsgemeinde  
Darmstadt, Wissenschaftsstadt

Hasselroth, Gemeinde  
Hattersheim am Main, Stadt  
Heddesbach, Gemeinde  
Heddesheim, Gemeinde  
Heede/Ems, Gemeinde  
Heeseberg; Samtgemeinde  
Heide, Stadt  
Heidelberg, Stadt  
**Heidenrod, Gemeinde**  
Heider Umland, Amt  
Hedesheim am Rhein, Verbandsgemeinde  
Heidgraben, Gemeinde  
Heiligenhaus, Stadt  
Heiligkreuzsteinach, Gemeinde  
Heist, Gemeinde  
Helgoland, Gemeinde  
Helmstadt-Bargen, Gemeinde  
Helmstedt, Landkreis  
Helmstedt, Stadt  
Hemdingen, Gemeinde  
Hemsbach, Stadt  
Heppenheim (Bergstraße), Stadt  
Herborn, Stadt  
Herzogtum Lauenburg, Kreis  
Hetlingen, Gemeinde  
Heusenstamm, Stadt  
Hilden, Stadt  
Hilders, Marktgemeinde  
Hirschberg an der Bergstraße, Gemeinde  
Hochheim am Main, Stadt  
Hockenheim, Stadt

Missen-Wilhams, Gemeinde  
Mitteldithmarschen, Amt  
Mittelholstein, Amt  
Mittleres Nordfriesland, Amt  
Moers, Stadt  
Mönchgut-Granitz, Amt  
Monheim am Rhein, Stadt  
Moorrege, Amt  
Moorrege, Gemeinde  
Mörfelden-Walldorf, Stadt  
Muggensturm, Gemeinde  
Mühlhausen im Kraichgau, Gemeinde  
Mühlheim am Main, Stadt  
Mülheim an der Ruhr, Stadt  
München, Stadt  
Münster, Stadt  
Mutterstadt, Gemeinde  
Neckarbischofsheim, Stadt  
Neckargemünd, Stadt  
Neidenstein, Gemeinde  
Neu Wulmstorf, Gemeinde  
Neuendeich, Gemeinde  
Neuhof, Gemeinde  
Neu-Isenburg, Stadt  
Neukirchen, Stadt  
Neulußheim, Gemeinde  
Neuss, Stadt  
Neustadt an der Weinstraße, Stadt  
Neustadt-Glewe, Amt  
Nidderau, Stadt  
Niederdorfelden, Gemeinde

Siegburg, Stadt  
Siek, Amt  
Sinsheim, Stadt  
Sinzheim, Gemeinde  
Solingen, Stadt  
Sonthofen, Stadt  
Spechbach, Gemeinde  
Speyer, Stadt  
Sprendlingen-Gensingen, Verbandsgemeinde  
St. Leon-Rot, Gemeinde  
Steinmauern, Gemeinde  
Stelle, Gemeinde  
Sternberger Seenlandschaft, Amt  
Stockelsdorf, Gemeinde  
Stormarn, Kreis  
Stralendorf, Gemeinde  
Stralsund, Stadt  
Stutensee, Stadt  
Stuttgart, Stadt  
Südangeln, Amt  
Südtondern, Amt  
Sulzbach (Taunus), Gemeinde  
Sülzetal, Gemeinde  
Sulzfeld, Gemeinde  
Tangstedt, Gemeinde  
Tann (Rhön), Stadt  
**Taunusstein, Stadt**  
Tholey, Gemeinde  
Tönning, Stadt  
Tornesch, Stadt  
Tostedt, Samtgemeinde

Darmstadt-Dieburg, Landkreis  
Darß/Fischland, Amt  
**Deidesheim, Verbandsgemeinde**  
Dieburg, Stadt  
Dielheim, Gemeinde  
Dietmannsried, Markt  
Dietzenbach, Stadt  
Dillingen/ Saar, Stadt  
Dinslaken, Stadt  
Dipperz, Gemeinde  
Dithmarschen, Kreis  
Dömitz-Malliß, Amt  
**Donnersbergkreis**  
Dörentrup, Gemeinde  
Dortmund, Stadt  
Dossenheim, Gemeinde  
Dreieich, Stadt  
Dresden, Stadt  
Duisburg, Stadt  
Durach, Gemeinde  
Durmersheim, Gemeinde  
Düsseldorf, Stadt  
Eberbach, Stadt  
Ebersburg, Gemeinde  
Edingen-Neckarhausen, Gemeinde  
Egelsbach, Gemeinde  
Eggenstein-Leopoldshafen, Gemeinde  
Ehrenberg (Rhön), Gemeinde  
Eichenzell, Gemeinde  
Eiderstedt, Amt  
Einhausen, Gemeinde  
**Eisenberg (Pfalz), Verbandsgemeinde**

Hofbieber, Gemeinde  
Hofgeismar, Stadt  
Hofheim am Taunus, Stadt  
Hohe Börde, Gemeinde  
Hohe Elbgeest, Amt  
**Hohenstein, Gemeinde**  
Hollenstedt, Samtgemeinde  
Holm, Gemeinde  
Homburg, Stadt  
Hörnergruppe, Verwaltungsgemeinschaft  
Hörnerkirchen, Amt  
Hosenfeld, Gemeinde  
Hügelsheim, Gemeinde  
Hünfeld, Stadt  
**Hünstetten, Gemeinde**  
Husum, Stadt  
**Idstein, Hochschulstadt**  
Iffezheim, Gemeinde  
Ilvesheim, Gemeinde  
Immenstadt im Allgäu, Stadt  
Ingelheim am Rhein, Stadt  
Jesteburg, Samtgemeinde  
Kaarst, Stadt  
Kalbach, Gemeinde  
Kalletal, Gemeinde  
Karlsruhe, Landkreis  
Karlsruhe, Stadt  
Kassel, Stadt  
Kelkheim (Taunus), Stadt  
Kelsterbach, Stadt  
Kempten (Allgäu), Stadt  
Ketsch, Gemeinde

Niedere Börde, Gemeinde  
**Niedernhausen, Gemeinde**  
Nieder-Olm, Verbandsgemeinde  
Nieheim, Stadt  
Niepars, Amt  
Niestetal, Gemeinde  
Nord-Elm, Samtgemeinde  
Norderstedt, Stadt  
Nordfriesland, Kreis  
Nordsee-Treene, Amt  
Nordstormarn, Amt  
Nüsttal, Gemeinde  
Oberallgäu, Landkreis  
Oberaula, Gemeinde  
Oberderdingen, Gemeinde  
Obere Aller, Verbandsgemeinde  
Oberstaufen, Markt  
Obertshausen, Stadt  
Oebisfelde-Weferlingen, Stadt  
**Oestrich-Winkel, Stadt**  
Offenbach am Main, Stadt  
Offenbach, Kreis  
Oftersheim, Gemeinde  
Oldenburg, Stadt  
Osterhorn, Gemeinde  
Oststeinbek, Gemeinde  
Ötigheim, Gemeinde  
Ottersweier, Gemeinde  
Ottrau, Gemeinde  
Parchim, Stadt  
Parchimer Umland, Amt  
Pellworm, Amt

Trebur, Gemeinde  
Trier, Stadt  
Trier-Land, Verbandsgemeinde  
Trier-Saarburg, Landkreis  
Überlingen, Stadt  
Ubstadt-Weiher, Gemeinde  
Uetersen, Stadt  
Uetze, Gemeinde  
Uhldingen-Mühlhofen, Gemeinde  
Velbert, Stadt  
Velpke, Samtgemeinde  
Viernheim, Stadt  
Viersen, Kreis  
Viöl, Amt  
Vorpommern-Rügen, Landkreis  
Wadern, Stadt  
Waghäusel, Stadt  
Wahlstedt, Stadt  
Waibstadt, Stadt  
Waldbronn, Gemeinde  
Wald-Michelbach, Gemeinde  
Walldorf, Stadt  
Waltenhofen, Gemeinde  
Walzbachtal, Gemeinde  
Wardenburg, Gemeinde  
Wedel, Stadt  
Weinheim, Stadt  
Weisenbach, Gemeinde  
Weiskirchen, Gemeinde  
Weitnau, Markt  
Wertach, Markt  
Wesel, Kreis

Eiterfeld, Marktgemeinde  
Elbe-Heide, Verbandsgemeinde  
Elbmarsch, Samtgemeinde  
Elchesheim-Illingen, Gemeinde  
Eldenburg Lüz, Amt  
Ellerau, Gemeinde  
Ellerbek, Gemeinde  
Ellerhoop, Gemeinde  
Elmshorn, Stadt  
Elmshorn-Land  
**Eltville am Rhein, Stadt**  
Epfenbach, Gemeinde  
Eppelheim, Stadt  
**Eppertshausen, Gemeinde**  
Eppstein, Stadt  
Erkrath, Stadt  
Eschborn, Stadt  
Eschelbronn, Gemeinde  
Ettlingen, Stadt

Kiebitzreihe, Gemeinde  
Kiel, Stadt  
**Kirchheimbolanden, Verbandsgemeinde**  
Klein Nordende, Gemeinde  
Klein Offenseth-Sparrieshoop, Gemeinde  
Koblenz, Stadt  
Kölln-Reisiek, Gemeinde  
Köln, Stadt  
Königslutter am Elm, Stadt  
Königstein im Taunus, Stadt  
Kraichtal, Stadt  
Kressbronn am Bodensee, Gemeinde  
Kriftel, Gemeinde  
Kronberg im Taunus, Stadt  
Kronshagen, Gemeinde  
Kummerfeld, Gemeinde  
Künzell, Gemeinde  
Kuppenheim, Stadt  
Kürnbach, Gemeinde

Perl, Gemeinde  
Petersberg, Gemeinde  
Pfinztal, Gemeinde  
Pinnau, Amt  
Pinneberg, Kreis  
Pinneberg, Stadt  
Plankstadt, Gemeinde  
Plau am See, Amt  
Potsdam, Stadt  
Prisdorf, Gemeinde  
Putbus, Stadt  
Quickborn, Stadt  
Raa-Besenbek, Gemeinde  
Rantzau, Amt  
Rasdorf, Point-Alpha-Gemeinde  
Rastatt, Landkreis  
Rastatt, Stadt  
Ratingen, Stadt  
Rauenberg, Stadt

Westerhorn, Gemeinde  
Westliche Börde, Verbandsgemeinde  
West-Rügen, Amt  
Wiesenbach, Gemeinde  
Wiesloch, Stadt  
Wiggensbach, Markt  
Wilhelmsfeld, Gemeinde  
Wilhelmshaven, Stadt  
**Winnweiler, Verbandsgemeinde**  
Winsen (Luhe), Stadt  
Wittenburg, Amt  
Wolfsburg, Stadt  
Wolmirstedt, Stadt  
Wülfrath, Stadt  
Wuppertal, Stadt  
Zaisenhausen, Gemeinde  
Zarrentin, Amt  
Zingst, Gemeinde  
Zuzenhausen, Gemeinde

**Länder**

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

**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*