

Steuerungsbericht

Betrachtungszeitraum: 01/2020 - 12/2020

Finale Fassung

Berlin, den 30. April 2021



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	2
Einleitung	3
1 Besonderheiten des Berichtsjahres 2020	4
1.1 Pandemiegeschehen	4
1.2 Angepasstes Serviceversprechen	4
2 Leistungskennzahlen	5
2.1 Anrufvolumen und Verteilung.....	6
2.1.1 Anrufvolumen.....	6
2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche).....	8
2.1.3 Verteilung 115-Anrufe und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern.....	10
2.2 Annahmequote und Serviceversprechen	14
2.2.1 Annahmequote	14
2.2.2 Servicelevel.....	15
2.2.3 Fallabschluss	16
2.3 Wissenssuche	17
3 Zielerreichung Strategie	18
3.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“	19
3.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“	21
3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“	25
3.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“	28
3.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“	31
4 Teilnehmer am 115-Verbund	34

Zusammenfassung

Das Berichtsjahr 2020 stand für alle Teilnehmenden im 115-Verbund ganz unter den besonderen Eindrücken der Covid-19-Pandemie. Seit gilt Beginn des Jahres gilt auch ein neu gefasstes Serviceversprechen. Dessen Einhaltung sowie dessen Auswirkungen auf die Kennzahlen und die Erreichung der strategischen Ziele können angesichts des besonders großen Einflusses einer bislang ungekannten Pandemie-Situation nur schwer eingeschätzt werden.

Während der Pandemie zeigte sich, dass auch die 115 als Informationsquelle für Verwaltungsleistungen bekannt ist sowie nachgefragt und benötigt wird.

Das Anrufvolumen im 115-Verbund stieg um 220,23 Prozent auf 10 Mio. Anrufe. Die angenommenen Anrufe („Gespräche“) nahmen im gleichen Zeitraum um 35,88 Prozent auf 3,5 Mio. zu. Das waren ca. 924 Tsd. Auskunftsgespräche mehr als im Vorjahr.

Jeder vierte eingehende Anruf ist ein 115-Anruf. Ob diese positive Steigerung dieses Anteils – im Vorjahr war nur jeder fünfte Anruf ein 115-Anruf – den 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) zu verdanken ist, wird sich nach Beruhigung der Pandemie-Situation im Vergleich zeigen.

Ein großer Teil der 115-Servicecenter setzt die Grundidee der 115 als zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art in hervorragender Weise um. Trotz Pandemie konnten auch im letzten Jahr viele dieser Servicecenter die Anzahl ihrer 115-Auskunftsgespräche und damit ihren 115-Anteil am angenommen Anrufvolumen noch einmal deutlich erhöhen. Der Anteil an den 52 Servicecenter mit einem 115-Anteil von unter fünf Prozent sinkt erfreulicherweise auf 19 Servicecenter.

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

Die Gestaltung der Zukunftsfähigkeit der 115 nimmt konkretere Formen an. 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. Die Erarbeitung und Diskussion in Arbeitsgruppen und Gremien der Einzelheiten zur Umsetzung der Lotsenfunktion, zur Einführung neuer Technologien (Sprachdialogsystem, Chatbot) und zur Formulierung strategischer Ziele tragen erheblich zur Weiterentwicklung der 115 bei.

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.

Der erste Berichtsteil geht auf pandemiebedingte Besonderheiten des Berichtsjahres 2020 ein. Diese sowie das geänderte Serviceversprechen bilden insbesondere Ursachen für die in den dann folgenden Berichtsteilen beschriebenen, teilweise erheblichen Abweichungen von vorherigen Berichtszeiträumen.

Der zweite Berichtsteil betrachtet und bewertet die Entwicklung des Anrufvolumens, die Verteilung der Anrufe, die Erfüllung des Serviceversprechens sowie die Nutzung der 115-Softwareplattform im Rahmen der Wissensuche. Dort, wo Sollwerte nicht erreicht werden oder ungünstige Entwicklungen eintreten, skizziert der Bericht mögliche Lösungsansätze oder stellt Maßnahmen vor, mit deren Umsetzung bereits begonnen wurde.

Der dritte Berichtsteil behandelt die Umsetzung der Ziele der Strategie des 115-Verbundes für die Jahre 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).

1 Besonderheiten des Berichtsjahres 2020

Das tiefgreifende gesellschaftliche Geschehen im Zusammenhang mit der pandemischen Ausbreitung des COVID-19-Virus wirkte sich erheblich auf die Leistungskennzahlen und auf die angestrebte Erreichung der Ziele zur Weiterentwicklung der 115 aus.

1.1 Pandemiegeschehen

Seit Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 haben sich die Anrufzahlen der 115 vervielfacht. Einzelne 115-Servicecenter berichten von einem dauerhaft dreifach erhöhten Anrufvolumen, in Spitzenzeiten zum Teil noch höher. Die im Serviceversprechen der 115 dargelegte schnelle Erreichbarkeit ist zu großen Teilen nicht mehr gewährleistet. Aufgrund dieser Überlastungssituation sowie der sich abzeichnenden Haushaltssituation in den Kommunen für die kommenden Jahre ist beispielsweise das Fortbestehen der sogenannten 115-Multicenter als gefährdet anzusehen. So überlegen z. B. einige 115-Servicecenter, aufgrund des hohen Anrufvolumens den 115-Service für ihre eigene Kommune zu priorisieren und zu konsolidieren. Dies könnte letztlich bedeuten, dass 115-Kommunen mit eigenem Servicecenter ihre Verträge mit 115-Kommunen ohne eigenes Servicecenter auslaufen lassen bzw. kündigen, sofern sich keine Entspannung des Anrufvolumens abzeichnet. Um dieser Situation entgegenzuwirken sollen neue, zentrale Technologien wie Sprachdialogsystem und Chatbot eingeführt werden, die von 115-Teilnehmern genutzt werden können, um bestimmte Fragestellungen von Bürgerinnen und Bürgern automatisiert beauskunften zu können.

Gleichzeitig hat sich neben erhöhten Informationsbedarf und Anrufverhalten aber auch die Bekanntheit der 115 in der Bevölkerung positiv entwickelt.

1.2 Angepasstes Serviceversprechen

In diesem Zusammenhang sind auch die erstmaligen Kennzahlenerhebungen nach Einführung des seit dem 1. Januar 2020 gültigen Serviceversprechens bei einem Vergleich mit dem Steuerungsbericht des Jahres 2019 zu bewerten. Der Lenkungsausschuss hatte am 18. Dezember 2018 dem neugestalteten Serviceversprechen zugestimmt. Das Serviceversprechen ist nun in eine externe und in eine interne Dimension unterteilt. Während in der externen Dimension neben den Mindestservicezeiten qualitative Merkmale in den Fokus gestellt werden, halten nach innen weiterhin quantitative Kenngrößen das Qualitätsversprechen nach.

Eine Aussage, inwieweit die Einführung des neuen Serviceversprechens zur Verbesserung der Zielerreichung beigetragen hat, kann angesichts der außergewöhnlichen Umstände in diesem Steuerungsbericht noch nicht mit Bestimmtheit getroffen werden.

2 Leistungskennzahlen

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

Sofern für Kennzahlen Soll- oder Orientierungswerte vorliegen (siehe Abschnitt 2.2), wird deren Erfüllung farblich gekennzeichnet (grün: Sollwert erfüllt; rot: Sollwert unterschritten). In der nachfolgenden Tabelle 1 ist die Anzahl der Servicecenter abgebildet, die im jeweiligen Berichtsmonat **fristgemäß** Kennzahlen lieferten. Im vorliegenden Steuerungsbericht wurden sämtliche bis zum 22. Februar 2021 durch die Teilnehmer am 115-Verbund gelieferten Kennzahlen für das Berichtsjahr 2020 berücksichtigt.

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

Berichtsmonat	Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Jul 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20
Anzahl der Servicecenter, die im jeweiligem Berichtsmonat fristgemäß Kennzahlen geliefert haben	47 von 52	45 von 52	45 von 52	47 von 52	46 von 52	46 von 52	43 von 52	44 von 52	44 von 52	45 von 52	44 von 52	43 von 52

Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum 2019 verringerte sich im aktuellen Berichtsjahr die Anzahl der Servicecenter, die fristgemäß jeweils monatliche Kennzahlen lieferten. Insbesondere seit Juli 2020 sanken diese Werte, fielen aber nicht unter 83 Prozent der Servicecenter. Die Ursache hierfür ist zunächst in der weiter oben beschriebenen pandemischen Entwicklung und ihrer allgemeinen Auswirkung auf den 115-Betrieb zu suchen; dieser Rückgang bedarf bei dauerhafter Verringerung der pandemiebedingten Belastung der Servicecenter noch einer genaueren Betrachtung und ggf. weiterer Maßnahmen, um dieser Entwicklung entgegen zu wirken.

2.1 Anrufvolumen und Verteilung

2.1.1 Anrufvolumen

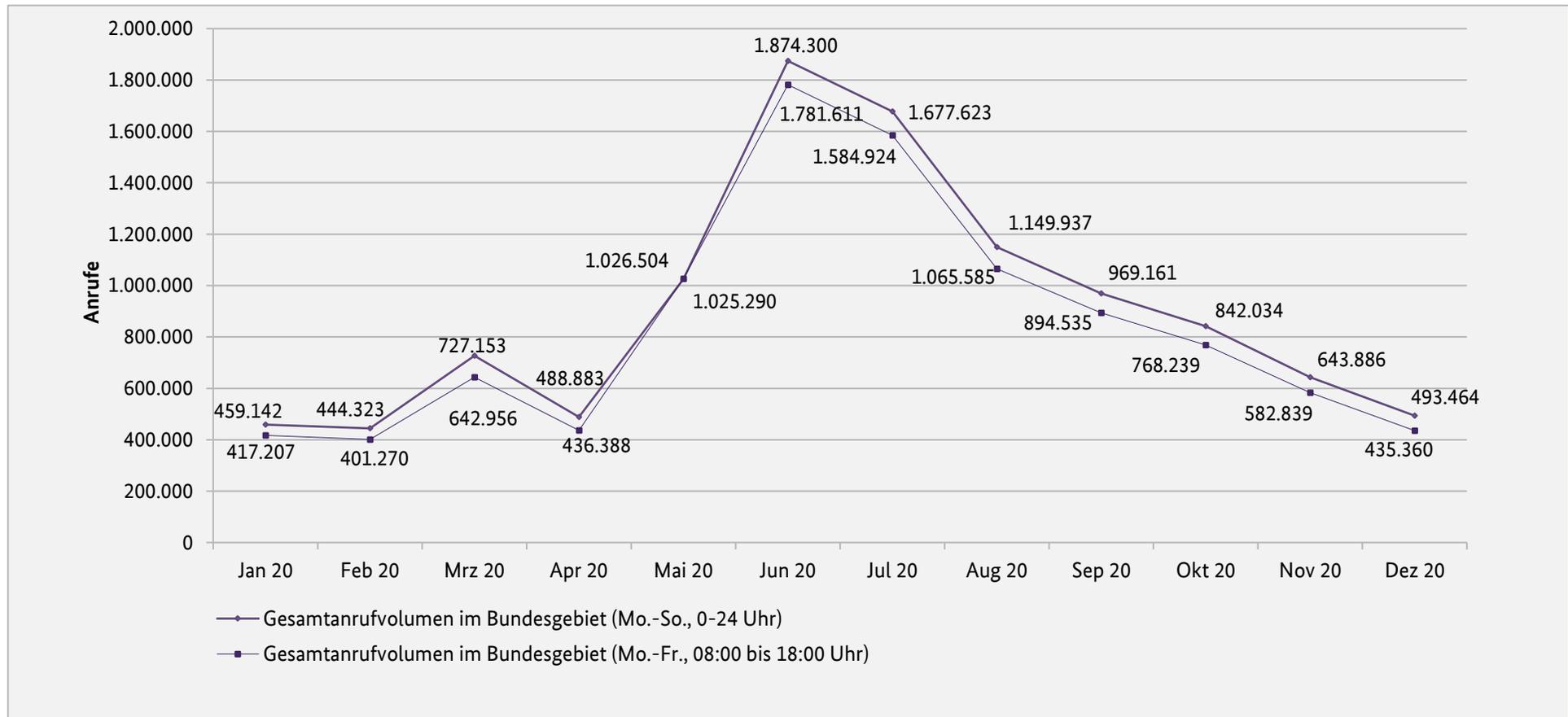


Abbildung 1: Entwicklung des 115-Anrufvolumens

Das Gesamtanrufvolumen innerhalb der Servicezeit stieg im Vergleich zum Vorjahr um 220,23 Prozent auf 10.014.815 Anrufe. Dies stellt im Vergleich zu den moderaten Aufwüchsen in den davorliegenden Berichtsjahren eine außergewöhnliche Wachstumsrate dar.

Das 115-Anrufvolumen erreichte im Juni und Juli 2020 mit jeweils über 1,5 Millionen Anrufen die höchsten Werte. Ursächlich hierfür war das pandemiebedingte erhöhte Anrufaufkommen (insbesondere die Nachfrage bzgl. Terminvereinbarungen im Zusammenhang mit der Sommerreisezeit). Sowohl die vorhandene Infrastruktur (Telefonanlage samt zur Verfügung stehender Eingangskanäle) als auch die Personalkapazität stießen aufgrund der hohen Anrufeingänge an ihre Grenzen.

Eingeleitete Maßnahmen (u. a. Nachsteuerung der Telefonanlage, themenbezogener Einsatz der Agenten/innen (Expertenmodell)) konnten nur bedingt ihre Wirkung entfalten. Erst mit einer vorübergehenden Beruhigung des pandemischen Geschehens wurden deren Wirkungen spürbar, führen bis zum Ende des Berichtsjahres aber nicht zu einer vergleichbaren Normalisierung der Situation wie in den Vorjahren.

2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche)

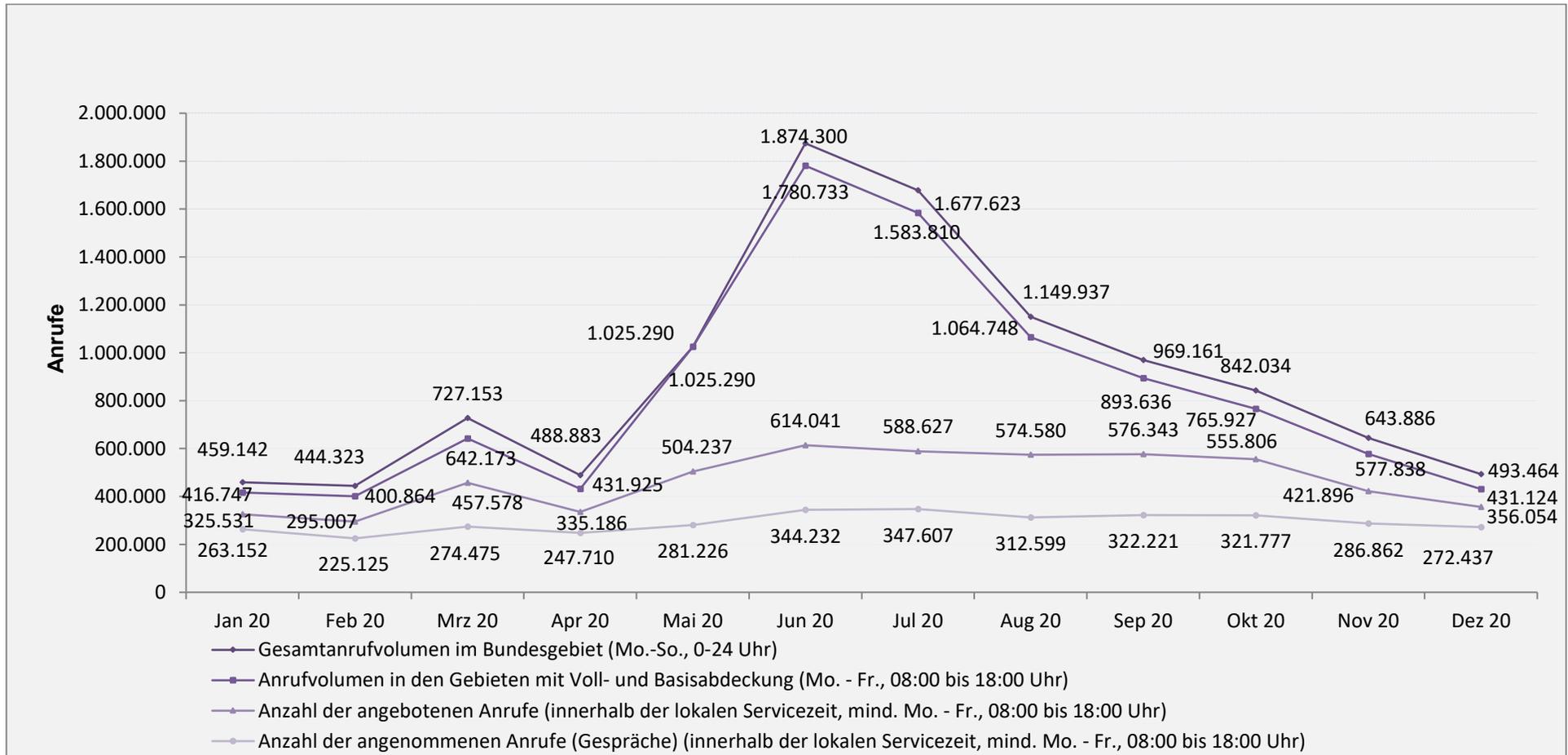


Abbildung 2: Kennzahlenkaskade

In Abbildung 2 sind zusätzlich die Verlaufskurven zum 24/7 Gesamtanrufvolumen im gesamten Bundesgebiet, zum angebotenen Anrufvolumen und zum angenommenen Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) abgebildet. Nicht alle 115-Anrufe enden in einem Auskunftsgespräch mit einem Mitarbeitenden des Servicecenters. Besonders in Monaten mit hohen Anrufrufen wird die Diskrepanz zwischen den Anrufern und den Eingängen der Anrufe in den Servicecentern (angebotene Anrufe) deutlich. Gründe

dafür sind, dass der Anruf außerhalb der Servicezeit erfolgt. Zudem erreichen z. B. bei Überlastungssituationen (insbesondere bei Servicecentern mit hohem 115-Anrufvolumen) 115-Anrufe innerhalb der Servicezeit aufgrund unterschiedlicher Abwurfeinstellungen der Telefonanlagen das Servicecenter nicht. Diese Anrufe endeten somit in der 115-Netzplattform.

Das angenommene Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) stieg im Jahr 2020 um 35,88 Prozent auf 3.499.423 (Vorjahr: 2.575.324 angenommene Anrufe). Seit Mai 2020 wurden bis zum Jahresende konstant über 272 Tsd. 115-Auskunftsgespräche in einem Monat geführt. Im Vorjahr lag der Höchstwert der in einem Monat geführten Auskunftsgespräche bei etwa 251 Tsd. 115-Auskunftsgesprächen.

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

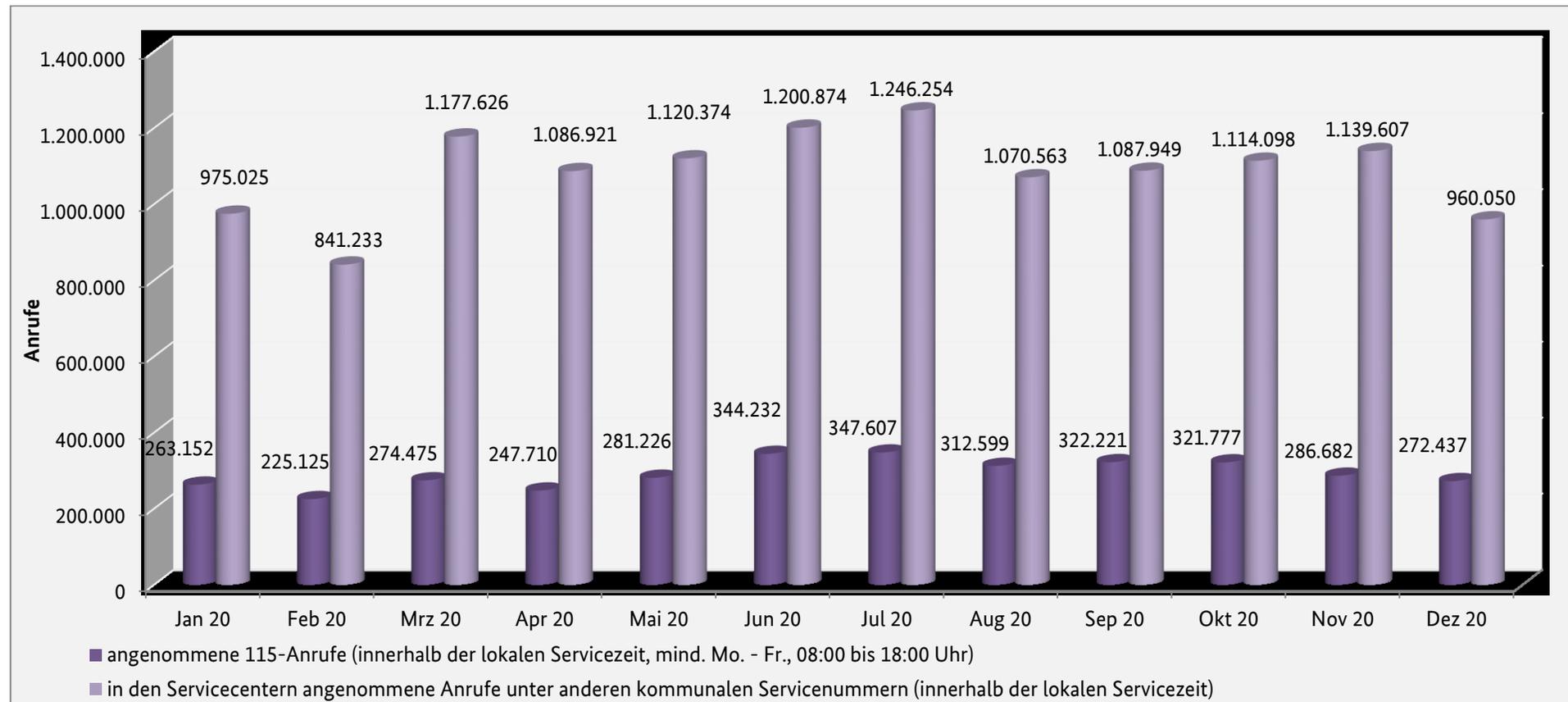


Abbildung 3: Verteilung zwischen angenommenen 115-Anrufen und angenommenen Anrufen über andere Servicenummern in den Servicecentern

Das Verhältnis zwischen angenommenen 115-Anrufen und solchen, die über andere Servicenummern eingehen, stieg wie im Vorjahr zugunsten der 115 an. Im Berichtsjahr 2020 lag der 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter im 115-Verbund bei 21,18 Prozent. Im Jahr 2019 lag dieser Anteil bei 18,76 Prozent, davor (im Berichtsjahr 2018) noch bei 17,44 Prozent. Vor allem die Servicecenter aus dem ersten Drittel der Tabelle 2 mit hohem 115-Anrufanteil weisen zum Teil deutliche Zuwachsraten beim angenommenen 115-Anrufvolumen auf.

Das gilt insbesondere für die Servicecenter aus Hamburg (+171 Tsd. Gespräche), Bremen (+129 Tsd. Gespräche), Kassel (+94 Tsd. Gespräche), München (+82 Tsd. Gespräche), Frankfurt am Main (+72 Tsd. Gespräche), Ludwigshafen (+63 Tsd. Gespräche) und Chemnitz (+61 Tsd. Gespräche). Das Servicecenter Vorpommern-Rügen erhöhte seinen 115-Anteil innerhalb eines Jahres von 22,82 Prozent auf 61,16 Prozent.

Die Anzahl der Servicecenter mit einem 115-Anteil von unter fünf Prozent hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen. Im Berichtsjahr 2020 waren es 19 der insgesamt 52 Servicecenter, von denen 49 Servicecenter entsprechende Daten zur Verfügung stellten. Im Jahr davor wiesen noch 30 Servicecenter diesen geringen Anteil aus. Die in der Vergangenheit geänderten Rahmenbedingungen, wie das Anpassen des 115-Serviceversprechens, die Freigabe der Möglichkeit des Einsatzes von Sprach-Dialog-Systemen auf der 115, die vollständige Umsetzung der bundesweiten Erreichbarkeit sowie die mögliche Erreichbarkeit der 115 aus dem Ausland mögen zu Steigerungen der 115-Anteile gegenüber den angenommenen Anrufen über andere kommunale Servicenummern (einschließlich der zentralen Einwahlnummer) geführt haben. In der Gesamtschau bleibt die Umsetzung der Grundidee der 115, die erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art in Deutschland zu sein, in der Mehrzahl der teilnehmenden Kommunen noch ausbaufähig.

In den vergangenen Jahren wurden die teilnehmenden Kommunen durch den Lenkungsausschuss der 115 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 am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter ggfs. inklusive Informationsbereitsteller im Jahr 2020

#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2020	Angenommene 115-Anrufe in 2020	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2020	Angenommene 115-Anrufe in 2020	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2020	angenommene 115-Anrufe in 2020
1	Frankfurt am Main	80,26%	230.902	19	Bodenseekreis	13,22%	18.098	38	Dortmund	1,94%	8.226
2	Kempten	72,84%	51.265	20	Bochum	9,96%	36.124	39	Leipzig	1,91%	5.588
3	Kassel, Stadt	69,27%	218.273	21	Stuttgart	7,04%	18.892	40	Aachen	1,74%	4.804
4	Chemnitz	68,68%	101.909	22	Wolfsburg	6,60%	17.924	41	Duisburg	1,73%	7.757
5	Mannheim	61,99%	125.980	23	Main-Taunus-Kreis	6,44%	10.357	42	Düsseldorf	1,44%	6.612
6	Vorpommern-Rügen	61,16%	29.369	24	Rastatt	6,39%	3.102	43	Bielefeld	1,16%	7.372
7	Magdeburg	57,12%	89.327	25	Fulda	6,11%	7.489	44	Wuppertal	1,09%	3.652
8	München	56,77%	170.966	26	Lippe	5,46%	4.950	45	Harburg	0,81%	1.055
9	Ludwigshafen	53,19%	143.725	27	Köln	5,18%	66.022	46	Wesel	0,77%	2.911
10	Karlsruhe	48,42%	244.386	28	Oberallgäu	5,06%	1.034	47	Münster	0,69%	2.247
11	Hamburg	38,15%	602.781	29	Saale-Holzland-Kreis	4,82%	8.847	< 6 Kennzahlenlieferungen			
12	Berlin	36,86%	850.692	30	Pinneberg	4,47%	7.646	48	Darmstadt		
13	Ludwigslust-Parchim	31,44%	36.692	31	Potsdam	3,43%	4.914	49	Merzig-Wadern		
14	Trier	29,13%	39.692	32	Saarbrücken	2,64%	12.779	keine Kennzahlenlieferung			
15	Cochem-Zell	22,35%	32.450	33	Braunschweig	2,50%	8.177	50	Freiburg		
Ø/Σ	Verbund	21,18%	3.499.423¹	34	Koblenz	2,38%	5.168	51	Mainz		
16	Bremen	19,61%	204.070	35	Arnsberg	2,10%	1.823	52	Mettmann		
17	Halle (Saale)	18,56%	19.471	36	Oldenburg	1,98%	9.389				
18	Heidelberg	17,41%	3.754	37	Mülheim an der Ruhr	1,96%	3.473				

¹ Im Gesamtsummenwert der angenommenen 115-Anrufe wurden im Rahmen der Basisabdeckung angenommene Anrufe nicht berücksichtigt.

Der 115-Anteil errechnet sich aus den im Servicecenter angenommenen 115-Anrufen (inkl. Informationsbereitsteller) im Verhältnis zu allen im SC angenommenen Anrufe (inkl. Informationsbereitsteller). Angenommene Anrufe im Rahmen der Basisabdeckung wurden in der Berechnung des 115-Anteils nicht berücksichtigt. Nicht von allen Servicecenter konnten aufgrund der außergewöhnlichen pandemischen Belastung Daten für den gesamten Berichtszeitraum durchgängig zur Verfügung gestellt werden.

2.2 Annahmequote und Serviceversprechen

2.2.1 Annahmequote

Tabelle 3: Entwicklung der Annahmequote im Berichtszeitraum

Annahmequote in Prozent / Berichtsmonat	Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Jul 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20
niedrigster gemeldeter Wert	48,69	26,05	28,57	46,82	37,50	23,39	15,89	15,33	24,77	8,45	9,09	25,32
Durchschnittswert im Verbund ² (Sollwert 85%)	80,77	76,28	59,65	73,90	55,53	56,04	58,77	54,40	55,91	57,89	67,99	76,52
höchster gemeldeter Wert	97,87	98,04	96,38	98,62	95,66	94,59	96,72	96,78	94,71	100	95,30	100

Die Annahmequote gibt an, wieviel Prozent der den Servicecentern angebotenen Anrufe tatsächlich angenommen wurden. Als interne Dimension des Mindest-Serviceversprechens bildet die seit dem 1. Januar 2020 geltende Annahmequote einen wichtigen Parameter für die Servicequalität im 115-Verbund.

Der neu geltende niedrigere Orientierungswert von 85 Prozent (zuvor 90 Prozent) wurde im Berichtszeitraum in keinem Monat erreicht. Ursächlich für die niedrigen Annahmewerte, insbesondere im Zeitraum von Mai bis November 2020, sind die stark erhöhten Anrufzahlen in diesem Zeitraum (siehe Abschnitt 2.1). 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.

² Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind alle 115-Anrufe des jeweiligen Monats.

2.2.2 Servicelevel

Tabelle 4: Entwicklung des Servicelevels im Berichtszeitraum

Servicelevel in Prozent / Berichtsmonat	Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Jul 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20
niedrigster gemeldeter Wert	26,86	14,91	2,85	4,07	8,56	3,67	1,68	2,73	2,36	1,82	4,91	6,69
Durchschnittswert im Verbund (Zielgröße 90%) ³	64,94	59,77	51,68	51,99	37,41	30,17	29,56	27,02	30,14	33,37	40,84	43,05
höchster gemeldeter Wert	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Das Servicelevel als weiterer Bestandteil der internen Dimension des Serviceversprechens gibt an, wieviel Prozent der Anrufe eine Wartezeit von 60 Sekunden nicht überschreiten.

Diese Betrachtung folgt der Umsetzung des neugestalteten 115-Serviceversprechens im 115-Verbund zum 1. Januar 2020. Das weiter oben beschriebene hohe Anrufvolumen (siehe Abschnitt 2.1) führt insbesondere seit Mai 2020 bei gleichbleibender bzw. sich verschärfender Personalsituation zur überwiegenden monatlichen Überschreitung der angestrebten Wartezeitdauer.

³ Den Monatsberichten der Servicecenter entnommener Anteil der angenommenen Anrufe, die innerhalb von 60 Sekunden im 1st Level angenommen wurden.

2.2.3 Fallabschluss

Tabelle 5: Entwicklung der Fallabschlussquote im Berichtszeitraum

Fallabschluss in Prozent / Berichtsmonat	Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Jul 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20
niedrigster gemeldeter Wert	32,42	25,09	19,96	8,36	9,54	8,75	7,50	6,15	6,15	4,33	4,56	6,92
Durchschnittswert im Verbund ⁴ (Sollwert 65%)	81,95	81,94	80,36	81,35	83,12	84,98	87,00	83,74	82,78	83,75	83,01	74,63
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.

Trotz des hohen Anrufvolumens im Berichtsjahr wurde der Sollwert in der Betrachtung des gesamten 115-Verbundes erfreulicherweise in jedem Monat deutlich übererfüllt. Der Jahresmittelwert der monatlichen Fallabschlussquote (82,38%) lag mit im Berichtsjahr 2020 sogar nur knapp unter der des vorherigen Jahres 2019 (82,44%). Dies ist trotz der im Abschnitt 1 beschriebenen Widrigkeiten des Berichtsjahres 2020 ein deutliches Zeichen der Leistungsfähigkeit sowie die hohen Qualitäts- und Serviceansprüche der am 115-Verbund beteiligten Servicecenter.

⁴ Grundlage für die Berechnung des Durchschnittswertes sind sämtliche Anrufe des jeweiligen Monats im 115-Verbund.

2.3 Wissenssuche

Tabelle 6: Nutzung des 115-Wissensmanagements

Parameter	Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Jul 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20
Anzahl Leistungsberichte	140.323	155.740	146.785	143.302	141.432	149.653	149.532	148.786	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
Anzahl durchgeführter Suchen	595.097	476.328	433.581	382.766	426.339	461.794	470.119	435.937	463.362	463.011	503.599	388.466
Anzahl geöffneter Leistungsberichte	177.301	192.351	182.962	180.192	178.837	187.364	187.255	186.660	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.

Die Anzahl der im 115-Wissensmanagement gehaltenen Leistungsberichte bleibt im Berichtsjahr bis August 2020 relativ konstant. Die fehlenden Angaben ab September 2020 hinsichtlich der Anzahl der Leistungsberichte im 115-Wissensmanagement sowie der Anzahl der geöffneten Leistungsberichte sind auf einen technischen Fehler in der Statistikkomponente der 115-Softwareplattform zurück zu führen, der mittlerweile behoben wurde.

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

Die Anzahl der geöffneten Leistungsberichte basiert ausschließlich auf den in der 115-Softwareplattform geöffneten Leistungsberichten. Die Angabe, welche Leistungsberichte nach einer Suche über die OpenSearch-Schnittstelle geöffnet wurden, ist zu großen Teilen nicht valide⁵, weshalb auch in diesem Berichtsjahr keine nähere Betrachtung erfolgt.

⁵ Ein 115-Servicecenter, welches über die OpenSearch-Schnittstelle maschinell auf die 115-Suche zugreift, kann unterschiedliche (individuelle) Rückgabewerte einstellen. Abhängig von der lokalen Konfiguration wird bei der Öffnung eines Leistungsberichtes entweder gar keine Öffnung, die tatsächliche Öffnung oder eine Vielzahl thematisch ähnlicher Leistungsberichte (einer Trefferliste), die faktisch nicht geöffnet wurden, zurückgemeldet.

3 Zielerreichung Strategie

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

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.

Bis zum Ende des Zielzeitraums der Jahre 2017 bis 2021 werden in Arbeitsgruppen und mit Billigung der Gremien diese Ziele und deren Erreichung evaluiert und neue operative Ziele formuliert, die bis zum Jahr 2026 anzustreben sind.

3.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“

Fläche Deutschlands (in km²), in der die 115 erreichbar ist



Im Berichtszeitraum haben alle 115-Länder die landesweite Erreichbarkeit der 115 umgesetzt. In den zwei nicht teilnehmenden Ländern (Brandenburg, Bayern) ist die 115 weiterhin über die sogenannte Basisabdeckung erreichbar. Die bundesweite Erreichbarkeit der 115 wurde bereits im Dezember 2019 mit der Umsetzung der Basisabdeckung im Saarland erreicht. Aus dem Ausland ist die Erreichbarkeit der Behördennummer über +49 115 sichergestellt. Im Berichtszeitraum traten 53 Kommunen dem 115-Verbund bei. Damit haben 27,0 Mio. Bürgerinnen und Bürgern in Deutschland Zugang zum vollen 115-Service (+213 Tsd. im Vergleich zum Vorjahr).⁶ Die avisierte Zielsetzung der GK 115, bei der Neuakquise verstärkt Kommunen mit mehr als 200.000 Einwohnern zu werben, konnte im Berichtsjahr aufgrund der Pandemiesituation sowie des teilweise um mehr als 50 Prozent unter dem Soll liegenden Personalausstattungsstandes der GK 115 nicht erreicht werden.

Am 22. Juni 2020 unterzeichnete die Finanzministerin des Freistaates Thüringen, Heike Taubert, im Beisein des Bundesinnenministers, Horst Seehofer, eine Vereinbarung zum Beitritt Thüringens zur Behördennummer 115. Nachdem bereits am 29. November 2019 der Innenminister des Landes Niedersachsen, Boris Pistorius, im Beisein des Bundesinnenministers, Horst Seehofer, eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnete, gehören seit dem 1. Juli 2020 nunmehr 14 Bundesländer dem 115-Verbund an.

⁶ Einwohner aus den Gebieten mit Basisabdeckung werden nicht mitgezählt, da die Kommunen nicht an der 115 teilnehmen. Der hier einschlägige statistische Bevölkerungsstand Deutschlands beträgt 84,9 Mio. Einwohner.

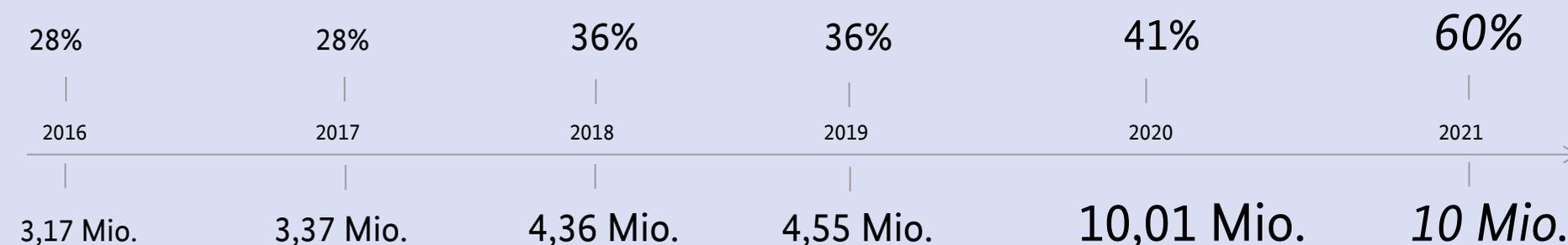
Tabelle 7: Strategieziel „115 in die Fläche bringen“

Operatives Ziel 1.1 - Herstellung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115.						
2016	2017	2018	2019	2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
74.279,60 km ² (20,8% der Fläche Deutschlands)	119.370,01 km ² (33,36% der Fläche Deutschlands)	338.548,98 km ² (94,73% der Fläche Deutschlands)	357.385,71 km ² (100% der Fläche Deutschlands)			357.385,71 km ² (100% der Fläche Deutschlands)
Operatives Ziel 1.2 - 60 % der Einwohner können den vollen 115-Service vor Ort nutzen. ⁷						
2016	2017	2018	2019	2020	Maßnahmen in 2021	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)	27,0 Mio. (32,49% der Bevölkerung Deutschlands)	Neuakquise großer Kommunen (insbesondere Landkreise mit allen Kommunen oder Großstädte) und Neuakquise auf Landesebene (Bayern und Brandenburg).	49,86 Mio. (60% der Bevölkerung Deutschlands)

⁷ Siehe vorherige Fußnote [8].

3.2 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 Befragung im Jahr 2019 ist der Anteil der deutschen Bevölkerung, der konkret von der Behördennummer 115 gehört hat, mit 41 Prozent um 5 Prozentpunkte angestiegen, nachdem der Wert in den Jahren 2018 und 2019 zuletzt stagnierte.⁸ Nach der aktuellsten Befragung im Sommer des Jahres 2020 bleibt die Bekanntheit in Kommunen, die sich bei der 115 beteiligen, höher als in Gebieten, die lediglich basisabgedeckt sind (50 zu 35 Prozent). Innerhalb der teilnehmenden Kommunen unterscheidet sich die Bekanntheit allerdings: Am höchsten ist die Bekanntheit in den ehemaligen Pilotregionen (58 Prozent) sowie in den Regionen, die sich zwischen März 2011 bis Dezember 2012 dem Verbund angeschlossen haben (57 Prozent). Weniger bekannt ist die Behördennummer 115 in den Gebieten, die zwischen Januar 2013 und Januar 2016 dazukamen (40 Prozent).

Auch die Teilnehmerseiten wurden im Berichtsjahr 2020 erneut untersucht. Dabei konnte zwar festgestellt werden, dass sich im Vergleich zum Vorjahr der Anteil der Seiten mit einer eigenen Themenseite auf ungefähr ein Viertel erhöht hat, dieser aber immer noch zu gering ist. Etwa zwei Drittel der untersuchten Auftritte erwähnen das seit dem 1. Januar 2020 gültige neue Serviceversprechen auf den einzelnen Seiten entweder gar nicht oder enthalten hierzu einen veralteten Textbaustein. Die Ergebnisse dieser Analyse werden von der GK 115 dazu genutzt, die 115Teilnehmer dezidiert auf diesen Zustand anzusprechen und um Abhilfe zu ersuchen.

⁸ In den Erhebungen wird unterschieden zwischen gestützter und ungestützter Bekanntheit der Behördennummer 115. Aktuell haben 49 Prozent der deutschen Bevölkerung von einer Behördennummer gehört, 41 Prozent geben spätestens bei direkter Nachfrage an, dass ihnen konkret die 115 als Rufnummer bekannt ist (gestützte Bekanntheit), darunter 29 Prozent, die spontan, d. h. ohne dass Vorgaben gemacht werden, wissen, dass die Behördennummer „115“ lautet (ungestützte Bekanntheit). Der Zuwachs um fünf Prozentpunkte seit der Analyse im Vorjahr, 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 bestrebt, ihre Werbemittel zu modernisieren; dazu gehören u.a. neue Filme, die online genutzt werden können, Erklärfilme, die verschiedene Aspekte der Behördennummer 115 thematisieren und eine Neugestaltung eines Radiospots. Die in einem Maßnahmenplan „10 Jahre 115“ gelisteten Vorhaben begleiten die Vorbereitung des Jubiläums und der Teilnehmerkonferenz im Jahr 2021 multimedial.

Aufgrund der pandemiebedingten Überlastungssituation der 115-Servicecenter wurde 2020 weitestgehend auf die Umsetzung von Maßnahmen zur Steigerung der Bekanntheit der 115 verzichtet. Dennoch wurden einige Maßnahmen vorbereitet, um sie kurzfristig umsetzen zu können, sobald die Rahmenbedingungen dies wieder zulassen. In wieweit sie diese Situation 2021 ändert, bleibt abzuwarten.

Die Nutzung des Gebärdentelefon hat sich im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr versechsfacht, verbleibt aber weiterhin auf niedrigem Niveau. Der Betrieb des 115-Gebärdentelefon wurde seit dem 1. Januar 2020 vom Betreiber, dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), auf ein webbasiertes Interface umgestellt. Neue Flyer, die das 115-Gebärdentelefon vorstellen und bewerben, sind erstellt.

Tabelle 8: Strategieziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“

Operatives Ziel 2.1 - Bürgern, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115 bekannt.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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).	41% 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).

Operatives Ziel 2.2 - Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
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.	49 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme („Aktion“) zur ÖA trotz Pandemie-Situation durchgeführt. Ein Maßnahmenplan „10 Jahre 115“ zur Begleitung und Kommunikation des Jubiläums mit vielfältigen Werbeaktivitäten ist erstellt.	Umsetzung des erarbeiteten Maßnahmenplans „10 Jahre 115“.	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.	25% 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".

Operatives Ziel 2.3 - Im Gebiet mit Vollabdeckung kennen 60 % der Bevölkerung die 115 (bei gezielter Nachfrage).						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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).	41% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	"Flyer aus dem Kerngeschäft 115" und 115-Radiospot zur regionalen Nutzung zur Verfügung stellen.	60% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).
Operatives Ziel 2.4 - 10 Millionen Mal im Jahr wird die 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
3,17 Mio. Anrufe im Jahr	3,37 Mio. Anrufe im Jahr	4,36 Mio. Anrufe im Jahr	4,55 Mio. Anrufe im Jahr	10,01 Mio. Anrufe im Jahr	Neuakquise auf Landesebene; Neuakquise großer Kommunen (insb. Landkreise mit allen Kommunen oder Großstädten)	10 Mio. Anrufe / Zugänge jährlich
Operatives Ziel 2.5 - Die barrierefreien Angebote der 115 sind bekannt und werden genutzt.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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 ⁹ des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. kennen das 115-Gebärdentelefon.	Es liegen keine aktuellen Werte zur Bekanntheit des 115-Gebärdentelefon vor.	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.	<i>Ein Zielwert wird im nächsten Strategieworkshop formuliert.</i>
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.	128 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2020 genutzt.	Ausgabe des Flyers zum 115-Gebärdentelefon an die Zielgruppe sowie an die 115-Teilnehmer.	Mindestens Steigerung analog des gesamten angenommenen Anrufvolumens.

⁹ An der Umfrage haben 326 Mitglieder des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. teilgenommen (Stand: 8. Februar 2019).

3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“

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



Der Anteil der Fundstellen der Leistungsberichte, die über Landesredaktionen bereitgestellt werden, ist im Vergleich zum Vorjahr ungefähr gleichgeblieben; eine Steigerung dieses Anteils ist in Sicht. 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 Landesredaktionen wird perspektivisch eine weitere Erhöhung des Anteils der Informationsbereitstellung aus den Redaktionssystemen der Länder erwartet. Mit weitere Umstellen wird Leistungsfähigkeit steigen.

Um künftig die erwartbaren, sich qualitativ und quantitativ ändernden Anfragewege und -volumina im 115-Verbund zu bewältigen, sollen Kunden der 115 künftig über eine Lotsenfunktion unter Nutzung aller verfügbaren Zugangskanäle durch die Angebote der Verwaltung geführt werden. Diese umfasst auch angebotene Online-Leistungen. Pandemiebedingt konnten im Berichtsjahr nicht alle Veranstaltungen zu diesem Themenfeld stattfinden. Die zum Ausbau des Leistungsumfangs der 115 zu unternehmenden Schritte sind nun in einem Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der 115 beschrieben und in den nächsten Monaten in den Arbeitsgruppen und Gremien zu konkretisieren und anschließend umzusetzen.

¹⁰ Dieser Wert konnte für das Berichtsjahr mit Rücksicht auf die besondere pandemiebedingte Belastungssituation in den Servicecentern nicht erhoben werden.

Tabelle 9: Strategieziel „Leistungsumfang ausbauen“

Operatives Ziel 3.1 - Das Angebot der 115 ist barrierefrei.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
<p>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.</p>						
Operatives Ziel 3.2 - Die 115 ist ein Abnehmer der auf LeiKa-Standards erstellten Leistungsinformationen aller 115-Teilnehmer.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
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.	85,65% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	Vorbereitung der Unterstützung von XZuFi 2.2.0 durch die 115-Softwareplattform vor dem Hintergrund der XZuFi 2.2.0-Einführung im Portalverbund im Rahmen der OZG- und SDG-Umsetzung	Bereitstellung aller Leistungsinformationen über Schnittstellen entsprechend dem FIM-Standard für den Baustein Leistungen. 100% der kommunalen Teilnehmer nutzen die vorhandenen Landesredaktionen.

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.

Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
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 in einem Eckpunktepapier erarbeitet; Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	Konkretisierung des im Eckpunktepapier beschriebenen Vorgehens zur Erweiterung des Leistungsspektrums, wie Lotsenfunktion und zentraler Technologien; Evaluation der bundesweiten Erreichbarkeit, u.a. Evaluation des Leistungsspektrums der 115 im Hinblick auf leistungsbezogene Auskunft von Nichtteilnehmern.	kontinuierliche Steigerung

Operatives Ziel 3.4 - Alle 115-Teilnehmerländer betreiben Landesredaktionssysteme für Leistungsinformationen im Rahmen der Umsetzung des Redaktionsmodells für den FIM-Baustein Leistungen (LeiKa)

Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
11 von 12 Teilnehmerländern betreiben eine Landesredaktion	13 von 14 Teilnehmerländern betreiben eine Landesredaktion		Alle 115-Teilnehmerländer betreiben eine Landesredaktion.			

3.4 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 wurde 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 beinhaltet.¹¹ Im Jahr 2020 wurde mit einem ersten Nutzer (Serviceportal Berlin) ein Pilotbetrieb erfolgreich durchgeführt, der 2021 in einen Regelbetrieb überführt wird. Ein weiterer Nutzer ist das Bundesministerium für Bildung und Forschung, das die Supportkomponente im Rahmen der Online-Beantragung von Bafög einsetzt. Die Supportkomponente befindet sich im Regelbetrieb und steht allen 115-Teilnehmern zur Nutzung zur Verfügung.

Im Rahmen der Erarbeitung eines Eckpunktepapiers zur Weiterentwicklung der 115 wurden mehrere Optionen für die Einführung zentraler Technologien einschließlich der mit damit verbundenen fachlichen Einsatzzwecke im 115-Verbund umfassend geprüft und bewertet. Im Ergebnis wurden ein Sprachdialogsystem (SDS) und ein regelbasierter Chatbot als Technologien identifiziert, die für die 115 kurzfristig ein hohes Wirkungspotential, auch bei der Bewältigung pandemiebedingter Herausforderungen, haben und mit vertretbarem Aufwand umsetzbar sind. Diese beiden Technologien sollen im Rahmen von Pilotprojekten gemeinsam mit Teilnehmern aus dem 115-Verbund 2021 erprobt und anschließend evaluiert werden.

¹¹ 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 Servicerufnummer, das 115-Gebärdentelefon und perspektivisch auch andere Instrumente sein (wie bspw. Chat / Communities). Im Falle einer Servicerufnummer 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.

Tabelle 10: Strategieziel „Multikanalstrategien unterstützen“

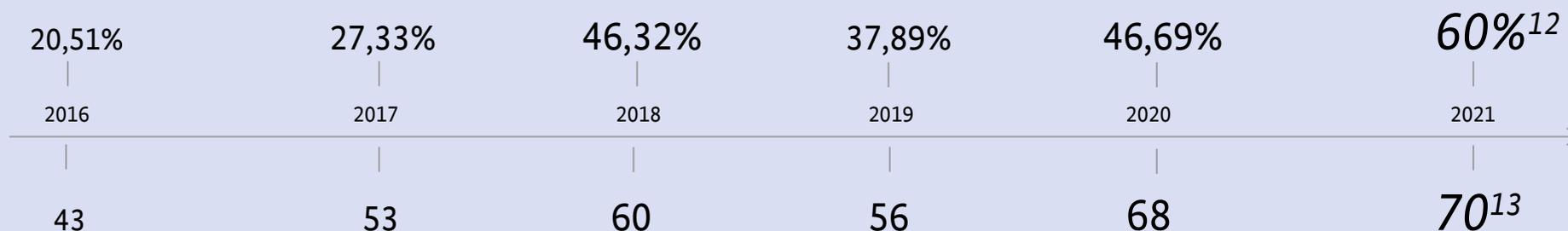
Operatives Ziel 4.1 - Ein weiterer Zugangskanal ist einheitlich im Verbund umgesetzt.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung	Pilotbetrieb der Supportkomponente (SK) erfolgreich durchgeführt und abgeschlossen. Die SK steht allen interessierten 115Teilnehmern zur Nutzung zur Verfügung.	Bedarfsabfrage zum Chatbot und SDS; Pilotierung von Sprachdialogsystem und Chatbot.	Ein weiterer, einheitlicher Zugangskanal steht zur Verfügung.
Operatives Ziel 4.2 - Einheitliche Leistungsinformationen sind für Bürger und Wirtschaft unabhängig vom gewählten Zugangskanal abrufbar.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
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.	85,65% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer werden über die jeweiligen Landesredaktionen bereitgestellt.	Vorbereitung der Unterstützung von XZuFi 2.2.0 durch die 115-Softwareplattform vor dem Hintergrund der XZuFi 2.2.0-Einführung im Portalverbund im Rahmen der OZG- und SDG-Umsetzung.	100% der kommunalen Teilnehmer nutzen die vorhandenen Landesredaktionen (unmittelbar oder mittelbar über Schnittstellen zu lokalen Content-Management-Systemen/CMS).

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.

Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	Zielwert 2021
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.				<p>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.</p> <p>Grober Rahmen für die Anforderungen an ein erweitertes Wissensmanagement zur Beauskunftung von Online-Leistungen erarbeitet („Lotsenfunktion“).</p>	<p>Workshops zur Weiterentwicklung der 115, in denen organisatorische Fragestellungen zur Umsetzung der Lotsenfunktion bearbeitet werden.</p> <p>Vorbereitung der Unterstützung von XZuFi 2.2.0 durch die 115-Softwareplattform (technische Voraussetzung, um Leistungsbeschreibungen zu Online-Leistungen 115-Wissensmanagement verfügbar machen zu können).</p>	Nutzung der 115 als Supportangebot der Portalauftritte des Bundes und der 115-Länder sowie 52 kommunaler Teilnehmer.

3.5 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, stiegen im Vergleich zum Vorjahr. Zum einen liegt dies im erhöhten Koordinierungsbedarf der Servicecenterleitungen am Beginn der pandemischen Entwicklung, andererseits belegt die gestiegene Sitzungs-Teilnahme weiterer Verbundteilnehmer auch den gestiegenen Willen zum gemeinsamen abgestimmten Vorgehens bei der operativen und strategischen Weiterentwicklung des 115-Verbundes. Als Indikatoren für Partizipation im 115-Verbund erzielen beide Werte nun 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.

Attraktive Gelegenheiten bieten die Mitarbeit an der Weiterentwicklung des Wissensmanagements, zur Ausgestaltung der Lotsenfunktion, der künftigen Nutzung eines Sprachdialogsystems und des Chatbot sowie die Formulierung operativer strategischer Ziele zur Weiterentwicklung der 115 im Zeitraum 2021 bis 2026 und darüber hinaus.

Die begonnenen Vorbereitungen der achten Teilnehmerkonferenz im Juni 2021 zielen darauf, den 115-Verbund zu stärken und bei den Teilnehmern ein Zusammengehörigkeitsgefühl zu erzeugen.

¹² 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.

¹³ Siehe vorherige Fußnote.

Der Quartalsbericht und der jährliche Steuerungsbericht sind fester Bestandteil des 115-Berichtswesens. Der 115-Newsletter hatte sich bis 2019 als kompaktes, aktuelles Informationsformat im Verbund etabliert. Pandemiebedingt konnten im Berichtsjahr nicht alle dieser etablierten Formate von der GK 115 erarbeitet und versandt werden. Nach Wiederaufnahme der turnusmäßigen Berichterstattung wird die GK 115 künftig auch wieder das jährliche Weihnachtsschreiben die für einen Rückblick und eine Vorausschau nutzen. Ein Augenmerk wird auf die informatorische Begleitung des Übergangs der GK 115 zur FITKO gelegt.

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	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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.	Ein Kommunikationsplan zum FITKO-Übergang ist erstellt; Beauftragung von Erklärfilmen; Newsletter versendet;	Umsetzung der Maßnahmen des Kommunikationsplan zum FITKO-Übergang; Teilnehmerkonferenz 2021 Newsletter versenden;	<ul style="list-style-type: none"> ○ Versand eines Newsletters (nach jeder ZAG-Sitzung und bei Bedarf) ○ Quartals- sowie jährliche Steuerungsberichte
Operatives Ziel 5.2 - Alle Verbundteilnehmer vertreten aktiv die strategischen Ziele.						
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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	Stand 2020	Maßnahmen in 2021	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.	68 Verbundteilnehmer haben mindestens an einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teilgenommen; 46,69% Rücklaufquote bei internen Umfragen; Schulungsunterlagen für Servicecenter aktualisiert.	Maßnahmen des Kommunikationsplans zum FITKO-Übergang umsetzen; Umsetzung des Konzepts zur Weiterentwicklung der 115 mit Verbundteilnehmern vorantreiben; Abstimmung und Umsetzung notwendiger Änderungen in der Geschäftsordnung inklusive eventueller Anpassung der Gremienzusammensetzung; Strategiepapier mit operativen Zielsetzungen für den Zeitraum 2021 - 2026 fortschreiben; Erhebung und Modellierung aller verbundrelevanten Prozesse in einem Standard.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Steigerung der Teilnahme ○ Mitarbeit von bisher nicht aktiven Verbund-Teilnehmern - Steigerung der Rücklaufquoten bei Um- und Abfragen¹⁴

¹⁴ Für diese Ziele wurden bisher noch keine konkreten Zielwerte formuliert.

4 Teilnehmer am 115-Verbund

Übersicht der 115-Teilnehmer. Kommunen alphabetisch geordnet. Neue Teilnehmer seit 1. Januar 2020 gefettet. Stand 31.12.2020.

Aachen, Stadt	Föhr-Amrum, Amt	Langeln, Gemeinde	Reichartshausen, Gemeinde
Aarbergen, Gemeinde	Forbach, Gemeinde	Langen (Hessen), Stadt	Reilingen, Gemeinde
Acht, Ortsgemeinde	Forst, Gemeinde	Langenargen, Gemeinde	Reinbek, Stadt
Ahrensböök, Gemeinde	Frankenthal (Pfalz), Stadt	Langenfeld (Rheinland), Stadt	Rellingen, Gemeinde
Ahrensburg, Stadt	Frankfurt am Main, Stadt	Langenfeld, Ortsgemeinde	Remscheid, Stadt
Alsenz-Obermoschel, Verbandsgemeinde	Freiburg im Breisgau, Stadt	Langenselbold, Stadt	Rendsburg-Eckernförde, Kreis
Altenkirchen (Westerwald), Landkreis	Freigericht, Gemeinde	Langscheid, Ortsgemeinde	Rettenberg, Gemeinde
Altlußheim, Gemeinde	Friedberg (Hessen), Stadt	Laudenbach, Gemeinde	Reudelsterz, Ortsgemeinde
Altusried, Markt	Friedrichshafen, Stadt	Lautertal (Odenwald) , Gemeinde	Reußenköge, Gemeinde
Alzey-Worms, Landkreis	Friedrichstadt, Stadt	Lehre, Gemeinde	Rheinauen, Verbandsgemeinde
Angelbachtal, Gemeinde	Friesland, Landkreis	Leimen, Stadt	Rhein-Erft-Kreis
Anschau, Ortsgemeinde	Fulda, Landkreis	Leipzig, Stadt	Rheingau-Taunus-Kreis
Appen, Gemeinde	Fulda, Stadt	Leopoldshöhe, Gemeinde	Rheinisch-Bergischer Kreis
Arft, Ortsgemeinde	Gaggenau, Stadt	Leverkusen, Stadt	Rheinland, Landschaftsverband
Arnsberg, Stadt	Gaiberg, Gemeinde	Lichtenau, Stadt	Rheinmünster, Gemeinde
Au am Rhein, Gemeinde	Ganderkesee, Gemeinde	Liederbach am Taunus, Gemeinde	Rhein-Nahe, Verbandsgemeinde
Augustdorf, Gemeinde	Gau-Algesheim, Stadt	Limburgerhof, Gemeinde	Rhein-Neckar-Kreis
Baar, Ortsgemeinde	Geesthacht, Stadt	Lind, Ortsgemeinde	Rhein-Pfalz-Kreis
Bad Dürkheim, Landkreis	Geisenheim, Hochschulstadt	Lindenfels, Stadt	Rhein-Selz, Verbandsgemeinde
Bad Hindelang, Gemeinde	Gelnhausen, Stadt	Linkenheim-Hochstetten, Gemeinde	Rheinstetten, Stadt
Bad Oldesloe, Stadt	Germersheim, Kreis	Linsengericht, Gemeinde	Rheinabern, Gemeinde
Bad Oldesloe-Land	Gernsbach, Stadt	Lippe, Kreis	Ribnitz-Damgarten, Stadt
Bad Salzschlif, Gemeinde	Gersfeld (Rhön), Stadt	Lippe, Landesverband	Rimbach, Gemeinde
Bad Salzuflen, Stadt	Ginsheim-Gustavsburg, Stadt	List auf Sylt	Rockenhausen, Verbandsgemeinde
Bad Schönborn, Gemeinde	Glashütten, Gemeinde	Lobbach, Gemeinde	Rodenbach, Gemeinde
Bad Schwalbach, Kreisstadt	Glücksburg (Ostsee), Stadt	Lorch (Rhein), Stadt	Rödermark, Stadt

Bad Segeberg, Stadt
Bad Soden am Taunus, Stadt
Bad Soden-Salmünster, Stadt
Baden-Baden, Stadt
Bammental, Gemeinde
Barleben, Gemeinde
Barmstedt, Stadt
Barntrup, Stadt
Barsbüttel, Gemeinde
Barth, Amt
Bassenheim, Ortsgemeinde
Baunatal, Stadt
Beckingen, Gemeinde
Bendorf, Stadt
Bensheim, Stadt
Bergen auf Rügen, Stadt
Bergisch Gladbach, Stadt
Bergstraße, Kreis
Berlin, Stadt
Bermel, Ortsgemeinde
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

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
Harrislee, Gemeinde
Haselau, Gemeinde
Haseldorf, Gemeinde
Haseldorf, Gemeindeverband
Hasloh, Gemeinde
Hasselroth, Gemeinde
Hattersheim am Main, Stadt

Lorsch, Stadt
Losheim am See, Gemeinde
Lübeck, Hansestadt
Lübtheen, Stadt
Ludwigshafen am Rhein, Stadt
Ludwigslust, Stadt
Ludwigslust-Land, Amt
Ludwigslust-Parchim, Landkreis
Lügde, Stadt
Lutzhorn, Gemeinde
Luxem, Ortsgemeinde
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, Stadt
Mayen-Koblenz, Landkreis
Meckenbeuren, Gemeinde
Meckesheim, Gemeinde
Meersburg, Stadt
Merzenich, Gemeinde
Merzig, Stadt
Merzig-Wadern, Landkreis

Rodgau, Stadt
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
Saffig, Ortsgemeinde
Salzhausen, Samtgemeinde
Sandesneben-Nusse, Amt
Sankt Johann, Ortsgemeinde
Sankt Sebastian, Ortsgemeinde
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

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
Bönningstedt, Gemeinde
Boos, Ortsgemeinde
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

Hatzenbühl, Gemeinde
Hausten, Ortsgemeinde
Heddesbach, Gemeinde
Heddesheim, Gemeinde
Heede/Ems, Gemeinde
Heeseberg; Samtgemeinde
Heide, Stadt
Heidelberg, Stadt
Heidenrod, Gemeinde
Heider Umland, Amt
Heidesheim 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
Herresbach, Ortsgemeinde
Herzogtum Lauenburg, Kreis
Hetlingen, Gemeinde
Heusenstamm, Stadt
Hilden, Stadt
Hilders, Marktgemeinde
Hirschberg an der Bergstraße, Gemeinde
Hirten, Ortsgemeinde
Hochheim am Main, Stadt

Messel, Gemeinde
Mettlach, Gemeinde
Mettmann, Kreis
Mettmann, Kreisstadt
Missen-Wilhams, Gemeinde
Mitteldithmarschen, Amt
Mittelholstein, Amt
Mittleres Nordfriesland, Amt
Moers, Stadt
Mönchgut-Granitz, Amt
Monheim am Rhein, Stadt
Monreal, Ortsgemeinde
Moorrege, Amt
Moorrege, Gemeinde
Mörfelden-Walldorf, Stadt
Mörtenbach, Gemeinde
Muggensturm, Gemeinde
Mühlhausen im Kraichgau, Gemeinde
Mühlheim am Main, Stadt
Mülheim an der Ruhr, Stadt
Mülheim-Kärlich, Stadt
München, Stadt
Münk, Ortsgemeinde
Münster, Stadt
Mutterstadt, Gemeinde
Nachtsheim, Ortsgemeinde
Neckarbischofsheim, Stadt
Neckargemünd, Stadt
Neidenstein, Gemeinde
Neu Wulmstorf, Gemeinde
Neuendeich, Gemeinde
Neuhof, Gemeinde

Seestermühe, Gemeinde
Seeth-Ekholt, Gemeinde
Seevetal, Gemeinde
Segeberg, Kreis
Seligenstadt, Stadt
Siebenbach, Ortsgemeinde
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
Sylt, Gemeinde
Tangstedt, 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
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
Ditscheid, Ortsgemeinde
Dömitz-Malliß, Amt
Donnersbergkreis
Dörentrup, Gemeinde
Dortmund, Stadt
Dossenheim, Gemeinde
Dreieich, Stadt
Dresden, Stadt
Duisburg, Stadt

Hockenheim, Stadt
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
Hörnium (Sylt)
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
Jockgrim, Gemeinde
Jockgrim,Verbandsgemeinde
Kaarst, Stadt
Kalbach, Gemeinde
Kalletal, Gemeinde
Kaltenengers, Ortsgemeinde
Kampen (Sylt)

Neu-Isenburg, Stadt
Neukirchen, Stadt
Neulußheim, Gemeinde
Neupotz, Gemeinde
Neuss, Stadt
Neustadt an der Weinstraße, Stadt
Neustadt-Glewe, Amt
Nickenich, Ortsgemeinde
Nidderau, Stadt
Niederdorfelden, Gemeinde
Niedere Börde, Gemeinde
Niedernhausen, Gemeinde
Nieder-Olm, Verbandsgemeinde
Niederwerth, Ortsgemeinde
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
Ober-Ramstadt, Stadt
Oberstausen, Markt
Obertshausen, Stadt
Oebisfelde-Weferlingen, Stadt

Tann (Rhön), Stadt
Tausenstein, Stadt
Tholey, Gemeinde
Tönning, Stadt
Tornesch, Stadt
Tostedt, Samtgemeinde
Trebur, Gemeinde
Trier, Stadt
Trier-Land, Verbandsgemeinde
Trier-Saarburg, Landkreis
Überlingen, Stadt
Ubstadt-Weiher, Gemeinde
Uetersen, Stadt
Uetze, Gemeinde
Uhldingen-Mühlhofen, Gemeinde
Urbar, Ortsgemeinde
Urmitz, Ortsgemeinde
Vallendar, Stadt
Vallendar, Verbandsgemeinde
Velbert, Stadt
Velpke, Samtgemeinde
Viernheim, Stadt
Viersen, Kreis
Viöl, Amt
Virneburg, Ortsgemeinde
Vordereifel, Verbandsgemeinde
Vorpommern-Rügen, Landkreis
Wadern, Stadt
Waghäusel, Stadt
Wahlstedt, Stadt
Waibstadt, 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
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

Karlsruhe, Landkreis
Karlsruhe, Stadt
Kassel, Stadt
Kehrig, Ortsgemeinde
Kelkheim (Taunus), Stadt
Kelsterbach, Stadt
Kempten (Allgäu), Stadt
Ketsch, Gemeinde
Kettig, Ortsgemeinde
Kiebitzreihe, Gemeinde
Kiel, Stadt
Kirchheimbolanden, Verbandsgemeinde
Kirchwald, Ortsgemeinde
Klein Nordende, Gemeinde
Klein Offenseth-Sparrieshoop, Gemeinde
Koblenz, Stadt
Kölln-Reisiek, Gemeinde
Köln, Stadt
Königslutter am Elm, Stadt
Königstein im Taunus, Stadt
Kottenheim, Ortsgemeinde
Kraichtal, Stadt
Kressbronn am Bodensee, Gemeinde
Kretz, Ortsgemeinde
Kriftel, Gemeinde
Kronberg im Taunus, Stadt
Kronshagen, Gemeinde
Kruft, Ortsgemeinde
Kummerfeld, Gemeinde
Künzell, Gemeinde
Kuppenheim, Stadt
Kürnbach, Gemeinde

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
Pellenz, Verbandsgemeinde
Pellworm, Amt
Perl, Gemeinde
Petersberg, Gemeinde
Pfinztal, Gemeinde
Pfungstadt, Stadt
Pinnau, Amt
Pinneberg, Kreis
Pinneberg, Stadt
Plaidt, Ortsgemeinde
Plankstadt, Gemeinde
Plau am See, Amt
Potsdam, Stadt
Prisdorf, Gemeinde
Putbus, Stadt
Quickborn, Stadt
Raa-Besenbek, Gemeinde
Rantzaу, Amt
Rasdorf, Point-Alpha-Gemeinde
Rastatt, Landkreis

Waldbronn, Gemeinde
Wald-Michelbach, Gemeinde
Walldorf, Stadt
Waltenhofen, Gemeinde
Walzbachtal, Gemeinde
Wardenburg, Gemeinde
Wedel, Stadt
Weiler, Ortsgemeinde
Weinheim, Stadt
Weisenbach, Gemeinde
Weiskirchen, Gemeinde
Weißenthurm, Stadt
Weißenthurm, Verbandsgemeinde
Weitersburg, Ortsgemeinde
Weitnau, Markt
Welschenbach, Ortsgemeinde
Wenningstedt-Braderup (Sylt)
Wertach, Markt
Wesel, Kreis
Westerhorn, Gemeinde
Westliche Börde, Verbandsgemeinde
West-Rügen, Amt
Wiesebach, Gemeinde
Wiesloch, Stadt
Wiggensbach, Markt
Wilhelmsfeld, Gemeinde
Wilhelmshaven, Stadt
Winnweiler, Verbandsgemeinde
Winsen (Luhe), Stadt
Wittenburg, Amt
Wolfsburg, Stadt
Wolmirstedt, Stadt

Ettringen, Ortsgemeinde

Extertal, Gemeinde
Flechtingen, Gemeinde
Flensburg, Stadt
Flieden, Gemeinde
Flörsheim am Main, Stadt

Ladenburg, Stadt

Lage, Stadt

Lambsheim-Heßheim, Verbandsgemeinde

Lampertheim, Stadt

Landau in der Pfalz, Stadt

Landschaft Sylt, Amt

Rastatt, Stadt

Ratingen, Stadt

Rauenberg, Stadt

Raunheim, Stadt

Recknitz-Trebbel, Amt

Rees, Stadt

Wülfrath, Stadt

Wuppertal, Stadt

Zaisenhausen, Gemeinde

Zarrentin, Amt

Zingst, Gemeinde

Zuzenhausen, Gemeinde

Länder

Baden-Württemberg
Berlin
Bremen
Hamburg
Hessen
Mecklenburg-Vorpommern

Niedersachsen

Nordrhein-Westfalen
Rheinland-Pfalz
Saarland
Sachsen
Sachsen-Anhalt
Schleswig-Holstein

Thüringen**Bund**

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

Bund

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

Bund

sowie zahlreiche nachgeordnete Behörden und
Institutionen