

Steuerungsbericht

Betrachtungszeitraum: 01/2021 - 12/2021

[Entwurfsfassung]

Berlin, den 8. September 2022



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	2
Einleitung	3
1 Besonderheiten des Berichtsjahres 2021	4
1.1 Pandemiegeschehen	4
1.2 Fortschreibung des Strategiepapiers bis 2026.....	4
1.3 Der Übergang der Aufgaben der GK 115 an die FITKO	5
2 Leistungskennzahlen	7
2.1 Anrufvolumen und Verteilung.....	8
2.1.1 Anrufvolumen.....	8
2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche).....	10
2.1.3 Verteilung 115-Anrufe und Anrufe über andere Servicenummern in den Servicecentern	12
2.2 Annahmequote und Serviceversprechen	16
2.2.1 Annahmequote	16
2.2.2 Servicelevel.....	17
2.2.3 Fallabschluss	18
2.3 Wissenssuche	19
3 Zielerreichung Strategie	20
3.1 Strategisches Ziel „115 in die Fläche bringen“	21
3.2 Strategisches Ziel „Bekanntheit und Nutzung steigern“	23
3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“	29
3.4 Strategisches Ziel „Multikanalstrategien unterstützen“	32
3.5 Strategisches Ziel „Partizipation stärken“	35
4 Teilnehmer am 115-Verbund	38

Zusammenfassung

Das Berichtsjahr 2021 stand für alle Teilnehmer im 115-Verbund weiterhin unter den Einflüssen der Covid-19-Pandemie. Dennoch ist das Anrufvolumen im 115-Verbund wieder rückläufig mit in Summe 9,02 Mio. Anrufen (Vergleich 2020: 10,01 Mio.). Die Tendenz, dass die Anruftzahlen sich wieder auf ein Vor-Pandemie-Niveau einpendeln, ist zum Ende des Jahres 2021 ebenfalls erkennbar. Die angenommenen Anrufe („Gespräche“) nahmen im gleichen Zeitraum um 4,2 Prozent auf 3,6 Mio. zu. Es zeigt sich weiterhin, dass die 115 als Informationsquelle für Verwaltungsleistungen bekannt ist sowie nachgefragt und benötigt wird.

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

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

Die im Berichtsjahr stattgefundenene virtuelle Teilnehmerkonferenz mit 436 Veranstaltungsbesuchern hat viel positive Resonanz erhalten. Bei der virtuellen Ausstellung zum zehnjährigen Jubiläum der 115 während der Teilnehmerkonferenz konnten die Teilnehmenden über alte Zeiten reflektieren und sich über die erreichten Erfolge freuen. Während der Konferenz wurde natürlich auch in die Zukunft der 115 geschaut.

Trotz der Herausforderungen durch die Covid-19-Pandemie wurde im Berichtsjahr 2021 die Zukunftsfähigkeit der 115 weiter vorangetrieben. Auf Basis des 2020 entstandenen Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der 115 wurde innerhalb von zwei Themenarbeitsgruppen die Lotsenfunktion weiter ausgestaltet und definiert. Weiterhin wurde das Sprachdialogsystem (SDS) und der Chatbot mit Pilotteilnehmern aus dem 115-Verbund pilotiert. Dies ebnet einen großen Schritt für die 115 in Richtung von Beauskunftung durch digitale Zugangskanäle, Erreichung von neuen Zielgruppen und der 24/7 Erreichbarkeit. Das Onlinezugangsgesetz ermöglicht darüber hinaus potentielle Handlungsfelder, die die 115 nutzen muss, um sich als wichtiger Baustein bei der Digitalisierung der Verwaltungslandschaft in Deutschland zu platzieren. Damit kann sich die 115 zum ersten Kontakt bei Fragen zu Online-Diensten etablieren. Um auch die Strategie hinsichtlich der neuen Rahmenbedingungen im Bereich der Digitalisierung anzupassen, wurde das Strategiepapier bis zum Jahr 2026 im Berichtsjahr überarbeitet. Diese Erfolge sind der Erarbeitung und Diskussion in Arbeitsgruppen und Gremien und der aktiven Teilnahme der 115-Mitglieder zu verdanken.

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 2021 sowie die Fortschreibung des Strategiepapiers bis 2026 ein. Anschließend wird als ein Novum auf den Übergang der Aufgaben der GK 115 an die FITKO ein Ausblick gegeben.

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 2022. 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 2021

Das tiefgreifende gesellschaftliche Geschehen im Zusammenhang mit der pandemischen Ausbreitung des COVID-19-Virus wirkte sich weiterhin auf die Leistungskennzahlen und auf die angestrebte Erreichung der Ziele zur Weiterentwicklung der 115 aus. Weiterhin wurde im Jahr 2021 das Strategiepapier an die sich ändernden Rahmenbedingungen und die Weiterentwicklungen der 115 angepasst. Zudem wird ein Überblick zum aktuellen Stand der Vorbereitungen des Übergangs der Aufgaben der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern und für Heimat an die FITKO (Föderale IT-Kooperation) mit Sitz in Frankfurt zum 1. Januar 2023 gegeben.

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 beauskunfteten zu können. Diese Technologien befinden sich derzeit in der Pilotphase.

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

1.2 Fortschreibung des Strategiepapiers bis 2026

Das im Jahr 2016 verfasste und vom IT-Planungsrat gebilligte Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 für den Zeitraum 2016 bis 2021 (2026) wurde fortgeschrieben. Zentrale Leitgedanken bei der Fortschreibung waren die Rolle der 115 im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der Single Digital Gateway Verordnung der EU (SDG) sowie die Entwicklungen im Hinblick auf die neuen Technologien und Zugangskanäle der 115 (Sprachdialogsystem und Chatbot).

Die Struktur des Dokuments wurde beibehalten: Der Leitsatz der 115 stützt sich auf die fünf strategischen Ziele, die wiederum mit operativer und längerfristiger Zielperspektive weiterhin auf einem soliden Qualitätsmanagement fußen. In vier Workshops im September und Oktober 2021 wurden die Zielerfüllungen bis zum Jahr 2021 geprüft. Für den nun operativen Zielhorizont bis Ende 2026 konnten mit der Workshop-Reihe noch nicht erreichte Ziele angepasst und für eine künftige Betrachtung übernommen werden. Rahmenbedingungen und die Entwicklungen der vergangenen fünf Jahre beeinflussten die Überarbeitung und Neuformulierung von Zielvorgaben sowie der Leitlinien, aus denen konkretere Maßnahmen zur Zielerreichung definiert werden.

Unterhalb der strategischen Ziele

1. Konstante Flächendeckung erhalten
2. Bekanntheit und Nutzung steigern
3. Leistungsumfang ausbauen
4. Multikanalstrategien umsetzen und
5. Partizipation am 115-Verbund stärken

soll u. a. ein zur Architektur der SDG-/OZG-Umsetzung kompatibler technischer Ausbau des 115-Verbundes stärker in den Fokus rücken. Neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice soll der Multikanalansatz größere Berücksichtigung finden, um die Zielgruppen der 115 durch die Services der Verwaltungen lotsen zu können oder ihnen bei der Nutzung von Online-Diensten behilflich zu sein.

Die Zielerfüllung soll im Rahmen eines Strategieprozesses, auch nach Überleitung der Aufgaben der GK 115 an die FITKO, in Abständen von drei bis fünf Jahren geprüft werden. Bei Bedarf sind die Zielformulierungen geänderten oder neuen Rahmenbedingungen anzupassen¹.

1.3 Der Übergang der Aufgaben der GK 115 an die FITKO

Seit Gründung der FITKO (Föderale IT-Kooperation AöR) war geplant, dass die Aufgaben der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) an das Produktmanagement der FITKO übergehen werden. In seinem Beschluss 2021/21 vom 17.03.2021 hat der IT-Planungsrat diesen Übergang um ein Jahr, vom 01.01.2022 auf den 01.01.2023 verschoben. Die FITKO hatte auf Grund der noch nicht genehmigten Stellen durch die Finanzministerkonferenz einen personellen Engpass.

Der 115-Verbund wollte sicherstellen, dass die FITKO frühzeitig in die Aufgaben der GK 115 eingebunden wird. Seit Ende 2020 ist eine Mitarbeiterin in der FITKO für das Thema Grundsatzangelegenheiten 115 zuständig. Sie nahm das Jahr über an verschiedenen Gremiensitzungen teil, ebenso an Workshops zur (strategischen) Weiterentwicklung.

Die Leitung des Produktmanagements 115 in der FITKO ist seit Q1/2022 besetzt. Zwei weitere Stellen sind genehmigt und sind seit Q2/2022 besetzt. Die Aufgaben der GK 115 werden vorerst so auf die vier Stellen der FITKO verteilt, dass alle Themengebiete der GK 115 abgedeckt sind und die Übergabe und besonders der Wissenstransfer in allen Themengebieten sukzessive erfolgen kann. Im Nachtragshaushalt 2022 der FITKO sind zudem fünf weitere Stellen für die 115 vorgesehen, welche allerdings erst in Q2/2022 genehmigt werden, sodass die Einstellung vermutlich erst in Q4/2022 erfolgen kann. Mit insgesamt neun Stellen wird die FITKO dann personell vergleichbar der GK 115 aufgestellt sein.

¹ Vgl. Strategiepapier und [IT-PLR Beschluss 2022/05](#).

Seit Ende 2020 findet zudem ein Jour fixe mit den Sprecherinnen und Sprechern der Zentralen Arbeitsgruppe des 115-Verbundes, der GK 115 sowie der Leitung des Produktmanagements der FITKO statt, um den Übergang zu koordinieren und die FITKO frühzeitig in verschiedene Themen einzubinden.

In Q3 und Q4/2022 wird die Übergabe konkretisiert: Gemeinsam mit der FITKO plant die GK 115 Workshops und weitere Regeltermine, um den Übergang reibungslos zu gestalten. Im September 2022 hospitieren die 115-Produktverantwortlichen der FITKO eine Woche bei der GK 115 im BMI. Die FITKO ist – wie bereits erwähnt – schon heute in allen Gremien des 115-Verbundes vertreten und wird sukzessive einen größeren Anteil an Aufgaben im operativen Tagesgeschäft übernehmen.

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 April 2022 durch die Teilnehmer am 115-Verbund gelieferten Kennzahlen für das Berichtsjahr 2021 berücksichtigt.

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

Berichtsmonat	Jan 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Aug 21	Sep 21	Okt 21	Nov 21	Dez 21
Anzahl der Servicecenter, die im jeweiligem Berichtsmonat fristgemäß Kennzahlen geliefert haben	46 von 54	45 von 54	45 von 54	46 von 54	46 von 54	44 von 54	47 von 54	47 von 54	47 von 54	46 von 54	46 von 54	44 von 54

Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum 2020 erhöhte sich im aktuellen Berichtsjahr im Durchschnitt die Anzahl der Servicecenter, die fristgemäß jeweils monatliche Kennzahlen lieferten, von knapp 45 auf knapp 46 Servicecenter.

2.1 Anrufvolumen und Verteilung

2.1.1 Anrufvolumen

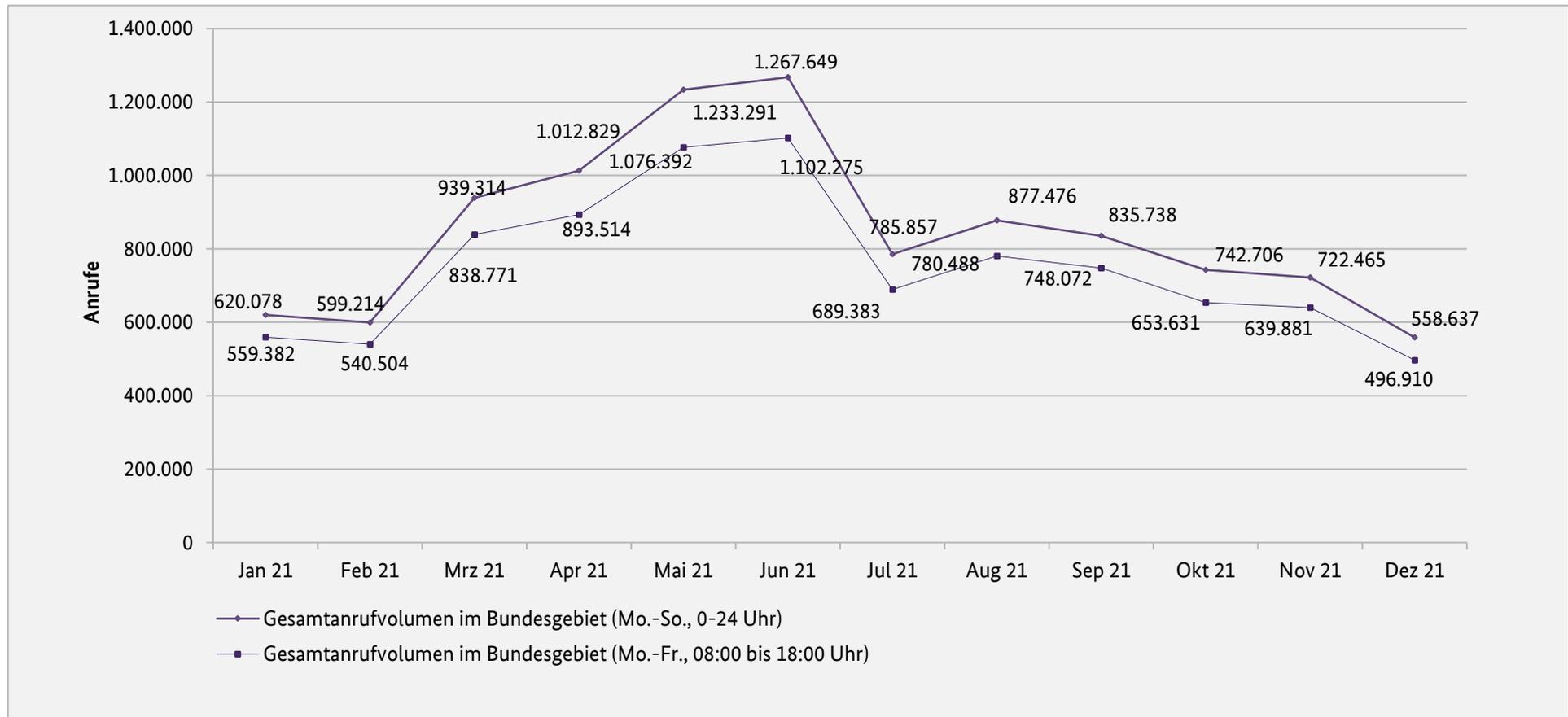


Abbildung 1: Entwicklung des 115-Anrufvolumens

Das Gesamtanrufvolumen innerhalb der Servicezeit sank im Vergleich zum Vorjahr um 9,9 Prozent auf 9.019.203 Anrufe.

Das 115-Anrufvolumen erreichte im Mai und Juni 2021 mit jeweils über 1,0 Millionen Anrufen die höchsten Werte. Die übrigen Werte über das Jahr verteilt pendeln sich langsam wieder auf Normalniveau vor der Pandemie ein.

2.1.2 Vom Gesamtanrufvolumen zur Anzahl der angenommenen Anrufe (Gespräche)

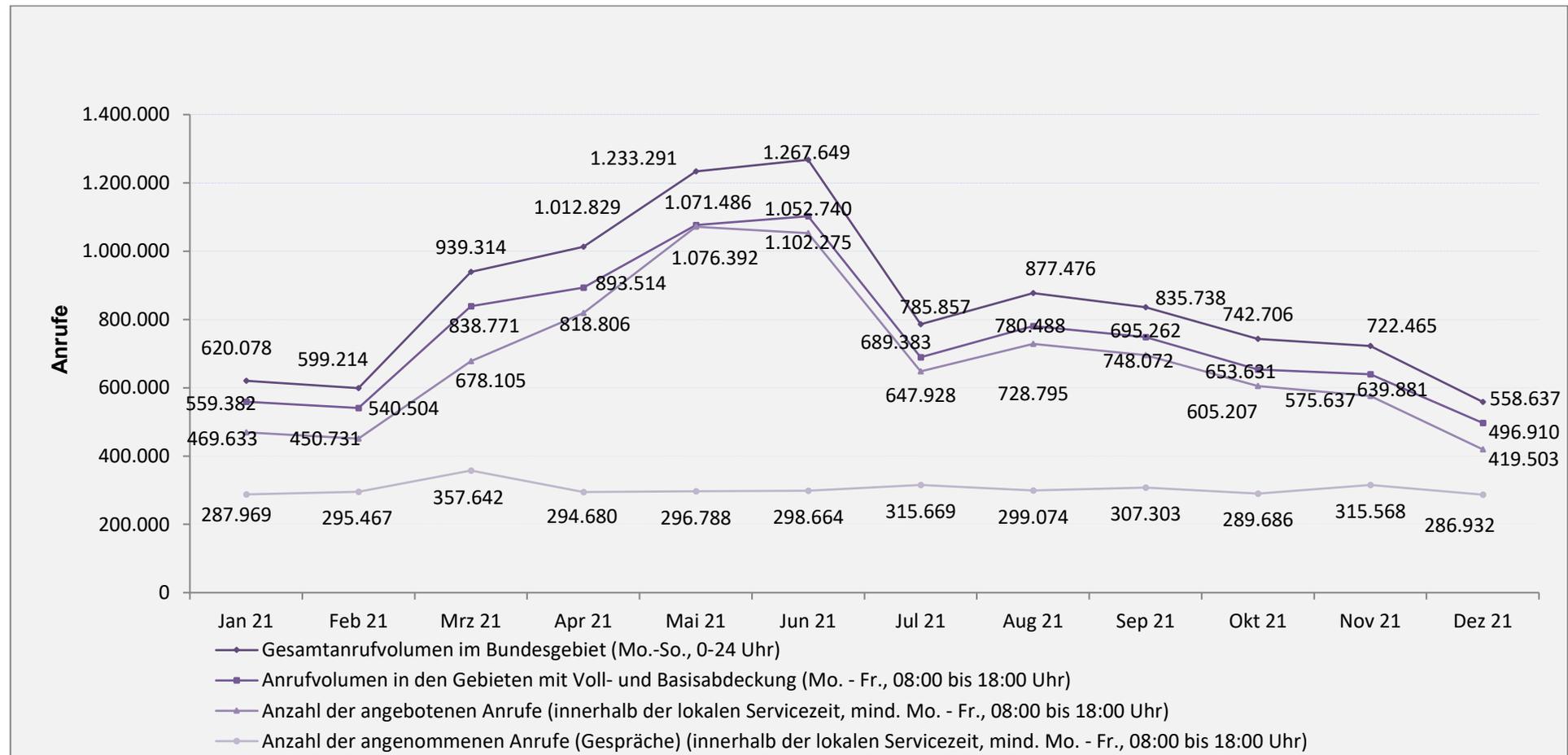


Abbildung 2: Kennzahlenkaskade

In Abbildung 2 sind zusätzlich die Verlaufskurven zum 24/7 Gesamtanrufvolumen im gesamten Bundesgebiet, zum angebotenen Anrufvolumen und zum angenommenen Anrufvolumen (Gesprächsvolumen) abgebildet. Nicht alle 115-Anrufe enden in einem Auskunftsgespräch mit einem Mitarbeitenden des Servicecenters. Besonders in Monaten mit hohen 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 2021 um 4,2 Prozent auf 3.645.442 (Vorjahr: 3.499.423 angenommene Anrufe). Durchschnittlich wurden über das ganze Jahr 2021 über 303 Tsd. 115-Auskunftsgespräche pro Monat geführt. Für das Jahr 2022 werden Maßnahmen ergriffen, um dieser konstanten Steigerung gerecht zu werden und die Servicecenter hierbei zu unterstützen. Im Vorjahr lag der Durchschnitt der in einem Monat geführten Auskunftsgespräche bei etwa 291 Tsd. 115-Auskunftsgesprächen.

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

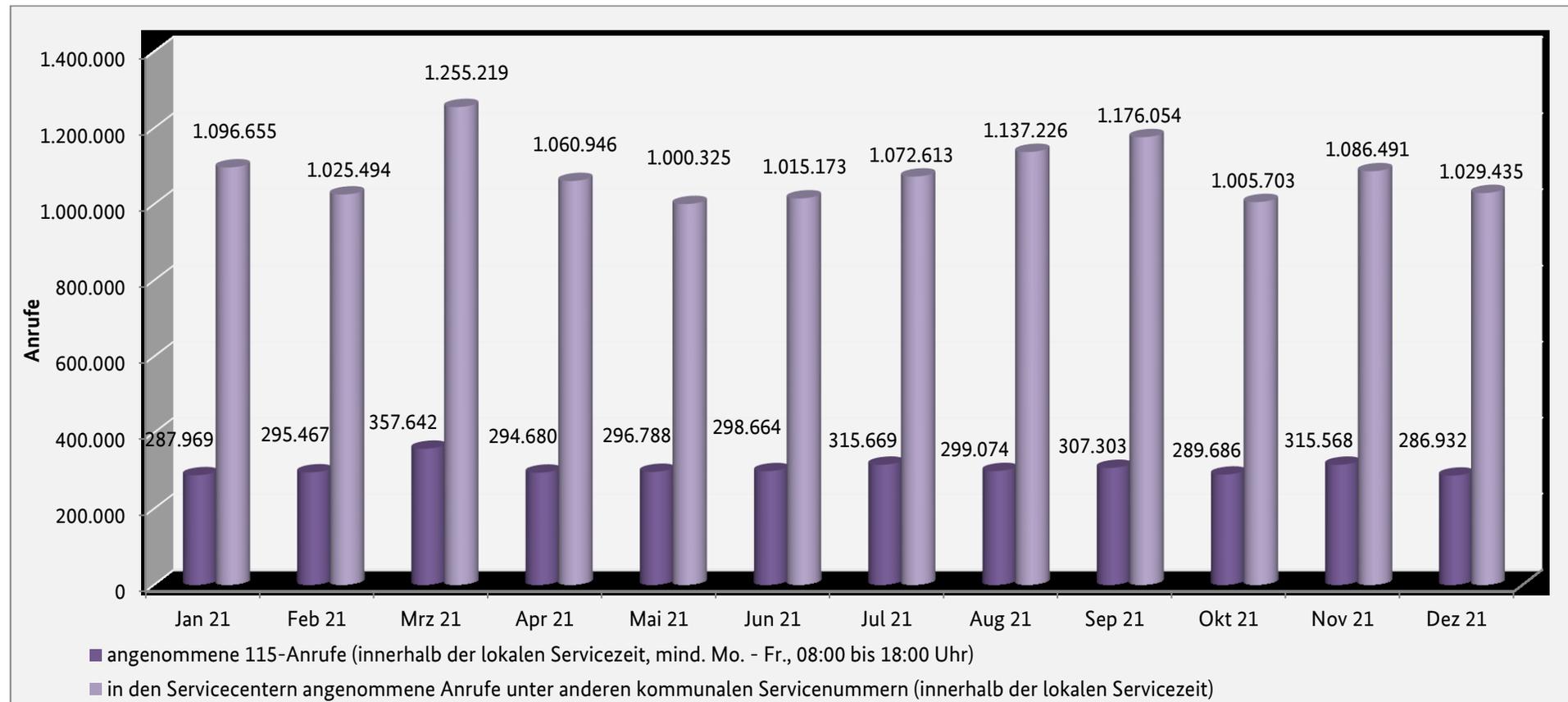


Abbildung 3: Verteilung zwischen angenommenen 115-Anrufen und angenommenen Anrufen über andere Servicenummern in den Servicecentern

Das Verhältnis zwischen angenommenen 115-Anrufen und solchen, die über andere Servicenummern eingehen, stieg wie im Vorjahr zugunsten der 115 an. Im Berichtsjahr 2021 lag der 115-Anteil am angenommenen Anrufvolumen der Servicecenter im 115-Verbund bei 21,80 Prozent. Im Jahr 2020 lag dieser Anteil bei 21,18 Prozent, davor (im Berichtsjahr 2019) noch bei 18,76 Prozent. Im Gegensatz zum Vorjahr waren die Zuwachsraten beim angenommenen 115-Anrufvolumen jedoch nicht überwiegend bei den Servicecentern im oberen Bereich der Tabelle zu finden.

Mit Ausnahme des Servicecenters in Kempten (+32 Tsd. Gespräche) war die Anzahl der angenommenen 115-Anrufe der ersten neun Servicecenter in der Tabelle im Vergleich zum Vorjahr rückläufig. Deutliche Zuwachsraten waren dagegen insbesondere bei den Servicecentern aus Bremen (+95 Tsd. Gespräche), Hamburg (+77 Tsd. Gespräche), Darmstadt (+48 Tsd. Gespräche), Kempten (+32 Tsd. Gespräche), Stuttgart (+20 Tsd. Gespräche) und Köln (+17 Tsd. Gespräche) zu verzeichnen. Das Servicecenter Darmstadt verdoppelte fast seinen 115-Anteil innerhalb eines Jahres von 21,61 Prozent auf 39,09 Prozent.

Die Anzahl der Servicecenter mit einem 115-Anteil von unter fünf Prozent hat im Vergleich zum Vorjahr erneut abgenommen. Im Berichtsjahr 2021 waren es 15 der insgesamt 54 Servicecenter, von denen 47 Servicecenter entsprechende Daten zur Verfügung stellten. Im Jahr davor wiesen noch 19 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 2021

#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2021	Angenommene 115-Anrufe in 2021	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2021	Angenommene 115-Anrufe in 2021	#	Servicecenter	115-Anteil am Gesamtvolumen in 2021	Angenommene 115-Anrufe in 2021
1	Karlsruhe	100,00% ²	203.088	19	Bochum	14,17%	45.226	38	Duisburg	1,69%	7.397
2	Kempten (Allgäu)	100,00% ²	82.896	20	Heidelberg	14,11%	4.176	39	Wuppertal	1,58%	3.233
3	Frankfurt am Main	88,33%	194.927	21	Bodenseekreis	12,43%	17.277	40	Arnsberg	1,32%	1.840
4	Chemnitz	63,00%	72.427	22	Stuttgart	10,97%	39.313	41	Dortmund	1,30%	6.164
5	München	61,75%	168.098	23	Rastatt	7,61%	3.614	42	Münster	1,22%	3.277
6	Kassel	56,81%	215.938	24	Fulda	7,22%	9.540	43	Leipzig	1,16%	3.873
7	Mannheim	56,56%	125.160	25	Lippe	6,85%	6.151	44	Bielefeld	0,88%	5.048
8	Magdeburg	55,90%	86.832	26	Main-Taunus-Kreis	6,74%	11.524	45	Oldenburg	0,66%	2.752
9	Ludwigshafen am Rhein	53,85%	134.171	27	Braunschweig	5,90%	10.871	46	Aachen	0,65%	1.831
10	Wetzlar	50,00%	16.544	28	Wolfsburg	5,55%	14.096	47	Wesel	0,32%	746
11	Hamburg	42,44%	679.411	29	Saale-Holzland-Kreis	5,44%	6.802	< 3 Kennzahlenlieferungen			
12	Darmstadt	39,09%	54.756	30	Köln	5,12%	82.829	48	Mainz		
13	Berlin	36,19%	791.174	31	Potsdam	5,11%	6.905	49	Oberallgäu		
14	Cochem-Zell	30,20%	31.961	32	Pinneberg	5,02%	9.241	keine Kennzahlenlieferung			
15	Trier	28,74%	44.147	33	Saarbrücken	2,62%	9.113	51	Essen		
16	Bremen	26,54%	299.285	34	Koblenz	2,06%	4.512	51	Freiburg im Breisgau		
Ø/Σ	Gesamt	22,34%	3.578.041	35	Mülheim an der Ruhr	1,79%	2.946	52	Merzig-Wadern		
17	Halle (Saale)	14,31%	18.951	36	Düsseldorf	1,76%	7.546	53	Mettmann		
18	Ludwigslust-Parchim	14,24%	24.241	37	Harburg	1,74%	2.066	54	Vorpommern-Rügen		

² Angaben über die Anzahl der Anrufe über andere Servicenummern als die 115 liegen nicht vor. Daher entspricht die Anzahl der im Servicecenter angenommenen 115-Anrufe der Anzahl aller im SC angenommenen Anrufe. Der 115-Anteil am Gesamtvolumen in 2021 ergibt daher 100 Prozent.

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 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Aug 21	Sep 21	Okt 21	Nov 21	Dez 21
niedrigster gemeldeter Wert	48,43	37,58	28,55	3,90	3,56	9,28	23,07	17,44	17,56	21,77	11,93	16,59
Durchschnittswert im Verbund ³ (Sollwert 85%)	61,32	65,55	52,74	35,99	27,70	28,37	48,72	41,04	44,20	47,87	54,82	68,40
höchster gemeldeter Wert	98,69	99,43	98,27	97,55	38,03	96,68	96,47	96,51	96,03	97,94	98,54	98,15

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

Der geltende Orientierungswert von 85 Prozent wurde im Berichtszeitraum in keinem Monat auch nur annähernd erreicht. Ursächlich für die niedrigen Annahmewerte, insbesondere im Zeitraum von März bis November 2021, sind die stark erhöhten Anrufrufen 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.

Vor dem Hintergrund des fortgeschriebenen Strategiepapiers sollen die Entwicklungen der ermittelten Kennzahlen im 115-Verbund sowie die Ursachen, die der Entwicklung zugrunde liegen, in 2022 noch einmal detaillierter analysiert und ggf. Maßnahmen abgestimmt werden, um negativen Entwicklungen gezielt entgegenwirken zu können. Dies gilt prinzipiell für alle in diesem Steuerungsbericht ausgewerteten Kennzahlen.

³ 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 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Aug 21	Sep 21	Okt 21	Nov 21	Dez 21
niedrigster gemeldeter Wert	1,46	1,83	0,56	4,17	4,41	4,89	13,28	8,98	10,50	11,28	11,41	11,06
Durchschnittswert im Verbund (Zielgröße 90%) ⁴	40,20	41,66	40,93	39,42	39,05	35,52	39,70	38,57	42,05	42,55	42,71	44,58
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 weiterhin seit Pandemiebeginn bei gleichbleibender bzw. sich verschärfender Personalsituation zur überwiegenden monatlichen Überschreitung der angestrebten Wartezeitdauer.

⁴ 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 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Aug 21	Sep 21	Okt 21	Nov 21	Dez 21
niedrigster gemeldeter Wert	8,74	8,74	2,56	5,29	7,54	7,63	7,63	8,11	7,83	8,28	5,83	7,30
Durchschnittswert im Verbund ⁵ (Sollwert 65%)	67,35	64,78	66,48	62,22	63,94	63,92	64,19	61,38	61,88	62,35	64,00	61,00
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.

Die Fallabschlussquote in der Betrachtung des gesamten 115-Verbundes mit dem Sollwert von über 65% konnte leider nur in zwei Monaten im Berichtsjahr erreicht werden. Der Jahresmittelwert der monatlichen Fallabschlussquote (63,62%) lag mit im Berichtsjahr 2021 deutlich unter der des vorherigen Jahres 2020 (82,38%). In 2022 werden Maßnahmen ergriffen, um die Fallabschlussquote zu erhöhen und den Sollwert von 65% kontinuierlich zu erreichen.

Aufgrund der deutlichen Abweichung der Kennzahlen für das Berichtsjahr 2021 im Vergleich zu den Vorjahren soll 2022 noch eine tiefergehende Analyse durchgeführt werden, um zu ergründen, warum es zu diesen Abweichungen im 115-Verbund gekommen ist.

⁵ 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 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21	Mai 21	Jun 21	Jul 21	Aug 21	Sep 21	Okt 21	Nov 21	Dez 21
Anzahl Leistungsberichte	149.415	148.876	135.399	150.449	150.674	138.268	154.088	154.818	157.086	157.700	173.426	175.271.
Anzahl durchgeführter Suchen	445.041	421.635	513.628	429.190	416.040	446.427	440.137	431.873	436.726	407.862	402.430	321.623
Anzahl geöffneter Leistungsberichte	186.340	187.037	172.748	188.291	188.494	174.304	191.120	193.323	195.350	195.870	211.393	214.193

Die Anzahl der im 115-Wissensmanagement gehaltenen Leistungsberichte bleibt im Berichtsjahr 2021 im Vergleich zu 2020 relativ konstant und hatte eine deutliche Steigerung ab November 2021.

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 valide⁶, weshalb auch in diesem Berichtsjahr keine nähere Betrachtung erfolgt.

⁶ 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 (siehe 1.2). Der vorliegende Steuerungsbericht bedient sich noch der ursprünglich formulierten Ziele und Kennzahlen.

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 sechs Kommunen dem 115-Verbund bei, davon zwei mit eigenem Servicecenter und eine mit mehr als 200.000 Einwohnern: Essen (582.415 Einwohner) und Wetzlar (126.643 Einwohner). Damit haben 27,8 Mio. Bürgerinnen und Bürgern in Deutschland Zugang zum vollen 115-Service (+800 Tsd. im Vergleich zum Vorjahr).⁷

⁷ 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	2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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)	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. ⁸							
2016	2017	2018	2019	2020	2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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)	27,7 Mio. (32,62% 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)

⁸ 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 2020 ist der Anteil der deutschen Bevölkerung, der konkret von der Behördennummer 115 gehört hat, mit 39 Prozent um 2 Prozentpunkte leicht gefallen⁹ Nach der aktuellsten Befragung im Herbst des Jahres 2021 bleibt die Bekanntheit in Kommunen, die sich bei der 115 beteiligen, höher als in Gebieten, die lediglich basisabgedeckt sind (49 zu 33 Prozent). Innerhalb der teilnehmenden Kommunen unterscheidet sich die Bekanntheit allerdings: Am höchsten ist die Bekanntheit in den ehemaligen Pilotregionen (53 Prozent) sowie in den Regionen, die sich seit Februar 2016 dem Verbund angeschlossen haben (49 Prozent). Weniger bekannt ist die Behördennummer 115 in den Gebieten, die zwischen Januar 2013 und Januar 2016 dazukamen (45 Prozent). Der in der Strategie gesetzte Zielwert von 60 Prozent konnte klar nicht erreicht werden.

Auch die Teilnehmerseiten wurden im Berichtsjahr 2021 erneut untersucht. Die Teilnehmerseiten aller 115-Teilnehmer werden dahingehend geprüft, wie die 115 dargestellt wird, z.B. wo oder unter welchen Kategorien Informationen über die 115 zu finden sind (z.B. auf der Startseite, unter der Kategorie Bürgerservice oder Verwaltungs-

⁹ In den Erhebungen wird unterschieden zwischen gestützter und ungestützter Bekanntheit der Behördennummer 115. Aktuell haben 46 Prozent der deutschen Bevölkerung von einer Behördennummer gehört, 39 Prozent geben spätestens bei direkter Nachfrage an, dass ihnen konkret die 115 als Rufnummer bekannt ist (gestützte Bekanntheit), darunter 27 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.

leistungen), wie die inhaltliche Tiefe und Aktualität der Darstellung zu bewerten ist (werden neuere oder veraltete Textbausteine verwendet?) und ob das Serviceversprechen korrekt dargestellt wird (Kategorie „Alt 2019“, „Aktuell“ und „keine Erwähnung“). Insgesamt wurden 622 Teilnehmerseiten akribisch untersucht (Hier ergibt sich eine Diskrepanz von 3 in der Gesamtsumme, da die Stadtstaaten jeweils nur auf kommunaler Ebene gezählt wurden.). Die Auswertung erfolgte in fünf Kategorien:

Rot:	Orange:	Gelb:	Hellgrün:	Dunkelgrün:
keine Erwähnung der 115	Z.B. nur Logo / Link vorhanden, nicht auf Startseite, nur über Suche auffindbar, veraltete Angabe D115, Webseite nicht erreichbar, funktionsloser Link zu 115.de, 115 mit regionaler Vorwahl, nur als Notfall-Nr. ohne weitere Infos oder nur für Infos zu Corona, Kfz-Zulassung oder Müllentsorgung angegeben	Z.B. wenig Infos 115, altes Serviceversprechen oder veraltete Textelemente und Kommunenanzahl der 115, statt Logo eigene Fotos, unterschiedliche Textversionen auf diversen Unterseiten	Ausreichende Infos 115, Aktueller Text und aktuelles Serviceversprechen	Alle 115-Elemente, 115 auf Startseite, Texte und Serviceversprechen aktuell, Downloads, Filme
145 Kommunen 7 Land 52 Bund	235 Kommunen 7 Land 14 Bund	125 Kommunen 0 Land 1 Bund	29 Kommunen 0 Land 1 Bund	3 Kommunen 0 Land 0 Bund
204	256	126	30	3

Im Berichtsjahr 2021 hatten 204 Teilnehmer keine Information zur 115 auf ihren Webseiten (33%) (Vergleich 2020: 296 Teilnehmer, 42%). Damit liegt eine Steigerung ggü. der Prüfung 2020 um 9 % vor, welches ein positives Signal darstellt. Drei Webseiten konnten als Top eingestuft werden. Die Ergebnisse dieser Analyse werden von der GK 115 dazu genutzt, die 115-Teilnehmer dezidiert auf diesen Zustand anzusprechen und um Abhilfe zu ersuchen.

Die GK 115 hat ihre Werbemittel (Erklärfilm, Werbespots mit versch. Aspekten, Neugestaltung eines Radiospots) in 2021 modernisiert und wurden auf der Teilnehmerkonferenz im Sommer 2021 vorgestellt.

Die Nutzung des Gebärdentelefon hat sich im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr wieder fast versechsfacht und steigt auf 755 Anrufe. Hierbei handelt es sich um ein sehr gutes Ergebnis.

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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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).	39% 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.	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.	Die Teilnehmerkonferenz hat stattgefunden. Auf dieser gab es eine virtuelle Ausstellung zum 10-jährigen Jubiläum. Zu dieser Ausstellung haben 16 Verbundteilnehmer Material beigetragen.	Überprüfung der 115-Teilnehmerseiten.	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.	29,2% der kommunalen 115-Teilnehmer haben eine eigene Themenseite "115 - Ihre Behördennummer" auf der Homepage (Betrachtung der drei Kategorien ‚Gelb‘, ‚Hellgrün‘ und ‚Dunkelgrün‘.)	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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).	39% der Bevölkerung kennen die 115 (bei gezielter Nachfrage).	"Flyer aus dem Kerngeschäft 115"	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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	9,02 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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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 ¹⁰ 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.	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 Strategie-workshop formuliert.</i>

¹⁰ An der Umfrage haben 326 Mitglieder des Dt. Gehörlosen-Bundes e.V. teilgenommen (Stand: 8. Februar 2019).

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.	755 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2021 genutzt.	Ausgabe des Flyers zum 115-Gebärdentelefon an die Zielgruppe sowie an die 115-Teilnehmer.	Mindestens Steigerung analog des gesamten angenommenen Anrufvolumens.
---	--	---	---	--	--	---	---

3.3 Strategisches Ziel „Leistungsumfang ausbauen“

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



Auf eine Erhebung der Anzahl der lokalen Servicenummern, die verbundweit im Betrachtungsjahr auf die Behördennummer 115 migriert wurden, wurde mit Rücksicht auf die besondere pandemiebedingte Belastungssituation in den Servicecentern erneut verzichtet.

Der Anteil der Fundstellen der Leistungsberichte, die über Landesredaktionen bereitgestellt werden, ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich angestiegen, von knapp 86 % auf über 96 %. Zurückzuführen ist das auf die im Berichtszeitraum beigetretenen Kommunen, die weit überwiegend ihre Leistungsberichte über Landesredaktionssysteme zur Verfügung stellen. Seit dem Berichtsjahr 2021 betreiben alle 14 Teilnehmerländer eine eigene Landesredaktion. Dies ist eine erwartete, aber dennoch sehr positive Entwicklung.

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. Zahlreiche Veranstaltungen und Arbeitsgruppensitzungen konnten zu diesem Themenfeld stattfinden. Die zum Ausbau des Leistungsumfangs der 115 zu unternehmenden Schritte beschrieben im Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der 115 wurden im Berichtsjahr in den Arbeitsgruppen und Gremien konkretisiert und in Pilotprojekten umgesetzt. Diese Pilotprojekte müssen in den kommenden Monaten in den Regelbetrieb übergehen und die Lotsenfunktion kontinuierlich weiterentwickelt werden.

¹¹ Dieser Wert konnte für das Berichtsjahr mit Rücksicht auf die besondere pandemiebedingte Belastungssituation in den Servicecentern nicht erhoben werden.

¹² Siehe vorherige Fußnote.

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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
<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.</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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.	94,36% 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; Begleitung der Weiterentwicklung zu XZuFi 2.3.0 bzw. 3.0.	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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 Eckpunktetpapier erarbeitet; Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.	Das SDS und der Chatbot wurden im Pilotbetrieb betrieben; Monitoring und Evaluation der bundesweiten Erreichbarkeit, u.a. Evaluierung des Leistungsspektrums der 115 im Hinblick auf leistungsbezogene Auskunft von Nichtteilnehmern.	Konkretisierung des im Eckpunktetpapier beschriebenen Vorgehens zur Erweiterung des Leistungsspektrums, wie Lotsenfunktion und zentraler Technologien.	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
11 von 12 Teilnehmerländern betreiben eine Landesredaktion	13 von 14 Teilnehmerländern betreiben eine Landesredaktion	14 von 14 Teilnehmerländern betreiben eine Landesredaktion		Erhalt der 14 Landesredaktionen.			

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.¹³ Im Jahr 2020 wurde mit einem ersten Nutzer (Serviceportal Berlin) ein Pilotbetrieb erfolgreich durchgeführt, der seit Mai 2020 in einen Regelbetrieb überführt worden ist. Als weiterer Nutzer kam im Berichtsjahr 2021 das Bundesministerium für Bildung und Forschung dazu, 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 haben und mit vertretbarem Aufwand umsetzbar sind. Diese beiden Technologien wurden im Rahmen von Pilotprojekten gemeinsam mit Teilnehmern aus dem 115-Verbund 2021 erprobt und anschließend evaluiert werden.

¹³ 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“**

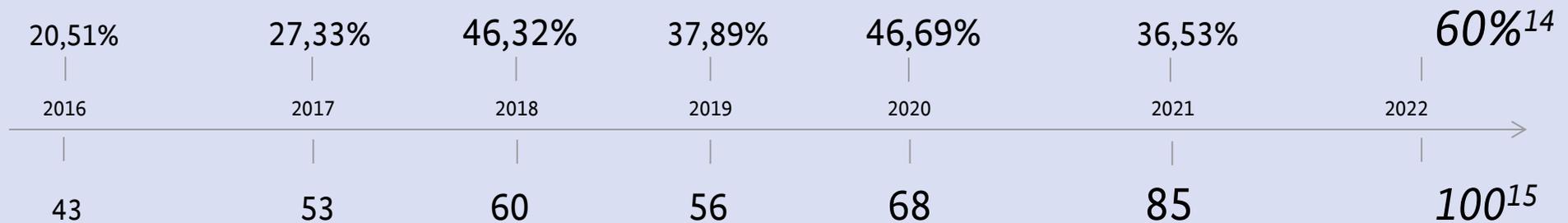
Operatives Ziel 4.1 - Ein weiterer Zugangskanal ist einheitlich im Verbund umgesetzt.							
Stand 2016	Stand 2017	Stand 2018	Stand 2019	Stand 2020	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal zur Verfügung.	Bisher steht die 115 als telefonischer Zugangskanal 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 115-Teilnehmern zur Nutzung zur Verfügung.	Regelbetrieb der SK in Berlin und für die Online-Bearbeitung von Bafög. Pilotbetrieb des Sprachdialogsystems (SDS) und des Chatbots erfolgreich durchgeführt.	Übergang des SDS und des Chatbots in den Regelbetrieb.	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.	94,36% 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; Begleitung der Weiterentwicklung zu XZuFi 2.3.0 bzw. 3.0.	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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.				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; Grober Rahmen für die Anforderungen an ein erweitertes Wissensmanagement zur Beauskunftung von Online-Leistungen erarbeitet („Lotsenfunktion“).	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; Die Lotsenfunktion zur Beauskunftung von Online-Diensten wurde weiter ausgearbeitet.	Workshops zur Weiterentwicklung der 115, in denen organisatorische Fragestellungen zur Umsetzung der Lotsenfunktion bearbeitet werden; Erarbeitung eines Konzepts zur Einbindung der 115 in den OZG-Support gemeinsam mit den Verantwortlichen für die OZG-Umsetzung in den Ländern; 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); Begleitung der Weiterentwicklung zu XZuFi 2.3.0 bzw. 3.0.	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

Die Rücklaufquote auf verbundinterne Umfragen der GK 115 war im Berichtsjahr 2021 rückläufig im Vergleich zu 2020. Die Anzahl der 115-Verbundteilnehmer, die an mindestens einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzungen teilnahmen, stieg im Vergleich zum Vorjahr auf 85. Die gestiegene Sitzungs-Teilnahme weiterer Verbundteilnehmer zeigt weiterhin den gestiegenen Willen zum gemeinsamen abgestimmten Vorgehen bei der operativen und strategischen Weiterentwicklung des 115-Verbundes. Vor allem der zweite Indikator erzielt mittlerweile eine akzeptable Höhe. 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 von Kennzahlen zur Messung operativer strategischer Ziele zur Weiterentwicklung der 115 im Zeitraum 2021 bis 2026 und darüber hinaus.

Die achte Teilnehmerkonferenz im Juni 2021 war ein voller Erfolg und hat den 115-Verbund weiter gestärkt sowie ein Zusammengehörigkeitsgefühl erzeugt. Es handelte sich um eine reine Online-Veranstaltung, die aus dem Roten Rathaus in Berlin ausgestrahlt wurde. Auswertungen ergaben, dass im Laufe der Veranstaltung 436 Veranstaltungsbesucher anwesend waren, die zusammen insgesamt über 10.000 Klicks auf der Webseite (im Schnitt 25 Klicks pro Besucher) generiert haben.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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. Im Berichtsjahr 2021 wurden keine Newsletter, aber das jährliche Weihnachtsschreiben versandt. Ein Augenmerk wird weiterhin 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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.	Die Teilnehmerkonferenz hat im Juni 2021 stattgefunden. Die neuen 115-Werbepots wurden auf der Teilnehmerkonferenz vorgestellt; Das jährliche Weihnachtsschreiben wurde versandt	Kommunikation zum FITKO-Übergang vorbereiten und durchführen; 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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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	Stand 2021	Maßnahmen in 2022	Zielwert 2022
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.	Das Konzept zur Weiterentwicklung der 115 wurde mit Verbundteilnehmern vorangetrieben; vor allem im Bereich Lotsenfunktion wurde in Themenarbeitsgruppen zusammengearbeitet; 36,53% Rücklaufquote bei internen Umfragen; Das Strategiepapier mit Zielsetzungen für den Zeitraum 2021 – 2026 wurde fortgeschrieben.	Erhebung und Modellierung aller verbundrelevanten Prozesse in einem Standard; Weiterentwicklung der Kennzahlen basierend auf dem überarbeiteten Strategiepapier; Weitere Ausgestaltung der Lotsenfunktion sowie der Technologien SDS und Chatbot innerhalb des Verbundes.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Steigerung der Teilnahme ○ Mitarbeit von bisher nicht aktiven Verbund-Teilnehmern - Steigerung der Rücklaufquoten bei Um- und Abfragen¹⁶

¹⁶ 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 2021 gefettet. Stand 31.12.2021.

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

Bad Segeberg, Stadt	Goldberg-Mildenitz, Amt	Losheim am See, Gemeinde	Roetgen, Gemeinde
Bad Soden am Taunus, Stadt	Göllheim, Verbandsgemeinde	Lübeck, Hansestadt	Römerberg, Ostgemeinde
Bad Soden-Salmünster, Stadt	Gorxheimertal, Gemeinde	Lübtheen, Stadt	Römerberg-Dudenhofen, Verbandsgemeinde
Baden-Baden, Stadt	Graben-Neudorf, Gemeinde	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	Rosengarten, Gemeinde
Bammental, Gemeinde	Grabow, Amt	Ludwigslust, Stadt	Roßdorf, Gemeinde
Barleben, Gemeinde	Grasleben, Samtgemeinde	Ludwigslust-Land, Amt	Rüdesheim am Rhein, Stadt
Barmstedt, Stadt	Griesheim, Stadt	Ludwigslust-Parchim, Landkreis	Rüsselsheim am Main, Stadt
Barntrup, Stadt	Groß Nordende, Gemeinde	Lügde, Stadt	Saale-Holzland-Kreis
Barsbüttel, Gemeinde	Groß Offenseth-Aspern, Gemeinde	Lutzhorn, Gemeinde	Saarbrücken, Stadt
Barth, Amt	Großenlüder, Gemeinde	Luxem, Ortsgemeinde	Saarpfalz-Kreis
Bassenheim, Ortsgemeinde	Groß-Gerau, Landkreis	Magdeburg, Stadt	Saffig, Ortsgemeinde
Baunatal, Stadt	Groß-Gerau, Stadt	Mainhausen, Gemeinde	Salzhausen, Samtgemeinde
Beckingen, Gemeinde	Haan, Stadt	Maintal, Stadt	Sandesneben-Nusse, Amt
Bendorf, Stadt	Hagenow, Stadt	Main-Taunus-Kreis	Sankt Johann, Ortsgemeinde
Bensheim, Stadt	Hagenow-Land	Mainz, Stadt	Sankt Sebastian, Ortsgemeinde
Bergen auf Rügen, Stadt	Hainburg, Gemeinde	Mainz-Bingen, Landkreis	Sassnitz, Stadt
Bergisch Gladbach, Stadt	Haldensleben, Stadt	Malsch, Gemeinde	Scharbeutz, Gemeinde
Bergstraße, Kreis	Haldenwang, Gemeinde	Mannheim, Stadt	Schenefeld, Stadt
Berlin, Stadt	Halle (Saale), Stadt	Markdorf, Stadt	Schieder-Schwalenberg, Stadt
Bermel, Ortsgemeinde	Halstenbek, Gemeinde	Marpingen, Gemeinde	Schlangen, Gemeinde
Bernkastel-Wittlich, Landkreis	Hambrücken, Gemeinde	Marxzell, Gemeinde	Schlangenbad, Gemeinde
Bevern, Gemeinde	Hamburg, Stadt	Mauer, Gemeinde	Schleswig-Flensburg, Kreis
Biblis, Gemeinde	Hanstedt, Samtgemeinde	Mayen, Stadt	Schönau, Stadt
Bielefeld, Stadt	Harburg, Landkreis	Mayen-Koblenz, Landkreis	Schönbrunn, Gemeinde
Bietigheim, Gemeinde	Harrislee, Gemeinde	Meckenbeuren, Gemeinde	Schöningen, Stadt
Bilsen, Gemeinde	Haselau, Gemeinde	Meckesheim, Gemeinde	Schrevenborn, Amt
Bingen am Rhein, Stadt	Haseldorf, Gemeinde	Meersburg, Stadt	Schriesheim, Stadt
Binz, Gemeindeverwaltung	Haseldorf, Gemeindeverband	Merzenich, Gemeinde	Schwalbach am Taunus, Stadt
Bischofsheim, Gemeinde	Hasloh, Gemeinde	Merzig, Stadt	Schwerin, Stadt
Bischweier, Gemeinde	Hasselroth, Gemeinde	Merzig-Wadern, Landkreis	Schwetzingen, Stadt
Blomberg, Stadt	Hattersheim am Main, Stadt	Messel, Gemeinde	Seester, Gemeinde

Bobenheim-Roxheim, Gemeinde	Hatzenbühl, Gemeinde	Mettlach, Gemeinde	Seestermühe, Gemeinde
Bochum, Stadt	Hausten, Ortsgemeinde	Mettmann, Kreis	Seeth-Ekholt, Gemeinde
Bodenheim, Verbandsgemeinde	Heddesbach, Gemeinde	Mettmann, Kreisstadt	Seevetal, Gemeinde
Bodenseekreis, Landkreis	Heddesheim, Gemeinde	Missen-Wilhams, Gemeinde	Segeberg, Kreis
Böhl-Iggelheim, Gemeinde	Heede/Ems, Gemeinde	Mitteldithmarschen, Amt	Seligenstadt, Stadt
Boizenburg/Elbe, Stadt	Heeseberg; Samtgemeinde	Mittelholstein, Amt	Siebenbach, Ortsgemeinde
Boizenburg-Land, Amt	Heide, Stadt	Mittleres Nordfriesland, Amt	Siegburg, Stadt
Bokel, Gemeinde	Heidelberg, Stadt	Moers, Stadt	Siek, Amt
Bokholt-Hanredder, Gemeinde	Heidenrod, Gemeinde	Mönchgut-Granitz, Amt	Sinsheim, Stadt
Boldecker Land, Samtgemeinde	Heider Umland, Amt	Monheim am Rhein, Stadt	Sinzheim, Gemeinde
Bonn, Stadt	Heidesheim am Rhein, Verbandsgemeinde	Monreal, Ortsgemeinde	Solingen, Stadt
Bönningstedt, Gemeinde	Heidgraben, Gemeinde	Moorrege, Amt	Sonthofen, Stadt
Boos, Ortsgemeinde	Heiligenhaus, Stadt	Moorrege, Gemeinde	Spechbach, Gemeinde
Börde, Landkreis	Heiligkreuzsteinach, Gemeinde	Mörfelden-Walldorf, Stadt	Speyer, Stadt
Borstel-Hohenraden, Gemeinde	Heist, Gemeinde	Mörtenbach, Gemeinde	Sprendlingen-Gensingen, Verbandsgemeinde
Bottrop, Stadt	Helgoland, Gemeinde	Muggensturm, Gemeinde	St. Leon-Rot, Gemeinde
Brachtal, Gemeinde	Helmstadt-Bargen, Gemeinde	Mühlhausen im Kraichgau, Gemeinde	Steinmauern, Gemeinde
Brande-Hörnerkirchen, Gemeinde	Helmstedt, Landkreis	Mühlheim am Main, Stadt	Stelle, Gemeinde
Brandis, Stadt	Helmstedt, Stadt	Mülheim an der Ruhr, Stadt	Sternberger Seenlandschaft, Amt
Braunschweig, Stadt	Hemdingen, Gemeinde	Mülheim-Kärlich, Stadt	Stockelsdorf, Gemeinde
Bremen, Stadt	Hemsbach, Stadt	München, Stadt	Stormarn, Kreis
Bremerhaven, Stadt	Heppenheim (Bergstraße), Stadt	Münc, Ortsgemeinde	Stralendorf, Gemeinde
Bretten, Stadt	Herborn, Stadt	Münster, Stadt	Stralsund, Stadt
Bruchsal, Stadt	Herresbach, Ortsgemeinde	Mutterstadt, Gemeinde	Stutensee, Stadt
Brühl, Gemeinde	Herzogtum Lauenburg, Kreis	Nachtsheim, Ortsgemeinde	Stuttgart, Stadt
Brunsbüttel, Stadt	Hetlingen, Gemeinde	Neckarbischofsheim, Stadt	Südangeln, Amt
Buchenberg, Gemeinde	Heusenstamm, Stadt	Neckargemünd, Stadt	Südtondern, Amt
Buchholz in der Nordheide, Stadt	Hilden, Stadt	Neidenstein, Gemeinde	Sulzbach (Taunus), Gemeinde
Büddenstedt, Gemeinde	Hilders, Marktgemeinde	Neu Wulmstorf, Gemeinde	Sülzetal, Gemeinde
Budenheim, verbandsfreie Gemeinde	Hirschberg an der Bergstraße, Gemeinde	Neuendeich, Gemeinde	Sulzfeld, Gemeinde
Bühl, Stadt	Hirten, Ortsgemeinde	Neuhof, Gemeinde	Sylt, Gemeinde
Bühlertal, Gemeinde	Hochheim am Main, Stadt	Neu-Isenburg, Stadt	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
Hohner Harde, Amt
Hollenstedt, Samtgemeinde
Holm, Gemeinde
Homburg, Stadt
Hörnergruppe, Verwaltungsgemeinschaft
Hörnerkirchen, Amt
Hörnum (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

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
Oberstaufen, Markt
Obertshausen, Stadt
Oebisfelde-Weferlingen, Stadt
Oestrich-Winkel, 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
Essen, Stadt

Kampen (Sylt)
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
Köln-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

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
Plön, Kreis
Potsdam, Stadt
Prisdorf, Gemeinde
Putbus, Stadt
Quickborn, Stadt
Raa-Besenbek, Gemeinde
Rantzau, 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
Wetzlar, Stadt
Wiesebach, Gemeinde
Wiesloch, Stadt
Wiggensbach, Markt
Wilhelmsfeld, Gemeinde
Wilhelmshaven, Stadt
Winnweiler, Verbandsgemeinde
Winsen (Luhe), Stadt
Wittenburg, Amt
Wolfsburg, Stadt

Ettlingen, Stadt
Ettringen, Ortsgemeinde
Extertal, Gemeinde
Flechtingen, Gemeinde
Flensburg, Stadt
Fliesen, Gemeinde
Flörsheim am Main, Stadt
Föhr-Amrum, Amt

Kürnbach, Gemeinde
Ladenburg, Stadt
Lage, Stadt
Lamsheim-Heßheim, Verbandsgemeinde
Lampertheim, Stadt
Landau in der Pfalz, Stadt
Landschaft Sylt, Amt
Langeln, Gemeinde

Rastatt, Stadt
Ratingen, Stadt
Rauenberg, Stadt
Raunheim, Stadt
Recknitz-Trebeltal, Amt
Rees, Stadt
Reichartshausen, Gemeinde

Wolmirstedt, 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