

**Strategiepapier
zur Weiterentwicklung der
Behördennummer 115
2017 - 2021
(2026)**

Nach Beschluss der ZAG
am 14. Juni 2016



IHRE BEHÖRDENNUMMER

1 Einleitung und Rahmenbedingungen

Die Behördennummer 115 hat sich zu einem Markenzeichen für eine bürgernahe Verwaltung entwickelt. Die Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund bei diesem Vorhaben ist wegweisend. Die 115 genießt hierdurch auf der politischen Ebene eine hohe Wertschätzung.

Wir brauchen einen einfachen und sicheren Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen von Bund, Ländern und Kommunen. Der deutsche Föderalismus, so gut er insgesamt ist, ist nicht immer ein Geschwindigkeitstreiber, wie ich sagen würde. Wir sollten lernen, vom Bürger aus zu denken, dem meistens nicht genau bewusst ist, wer gerade zuständig ist, der aber einfache Handhabungen möchte. Die Nutzung des neuen Personalausweises bietet bessere Möglichkeiten. Und die Behördennummer 115 will ich auch noch einmal anpreisen. Je einheitlicher wir vorgehen, umso besser verstehen die Menschen, was wir tun.

Rede von Bundeskanzlerin Merkel anlässlich der Eröffnungsveranstaltung der CeBIT 2015 am 15. März 2015

Die Behördennummer 115 richtet sich an Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft. Zu Beginn des Jahres 2016 ist der 115-Service für rund 31 Millionen Einwohner in Deutschland an ihrem Wohnort erreichbar. Die Qualität der durch die Servicecentermitarbeiter gegebenen Informationen und die Annahmquote der eingehenden Anrufe liegen auf einem durchgängig hohen Niveau. Für Auskünfte im 115-Verbund stellt das Wissensmanagement der 115 die wesentliche Grundlage dar.

Das vorliegende Strategiepapier baut auf den bestehenden Grundlegendokumenten des 115-Verbundes sowie dem im Jahr 2013 verabschiedeten Strategiepapier auf und berücksichtigt aktuelle Entwicklungen und Rahmenbedingungen. Es entwickelt den Leitsatz der 115 fort und erläutert die strategischen Ziele für den nachhaltigen Erfolg der 115. Ausgehend davon beschreibt das Strategiepapier operative Ziele sowie Leitlinien, innerhalb derer Maßnahmen zur Erreichung der gesetzten Ziele geplant, umgesetzt und evaluiert werden.

Die Strategie gilt für den gesamten 115-Verbund und damit für jeden einzelnen Teilnehmer. Das Strategiepapier wirkt nach außen in die alltägliche Arbeit der Verbundteilnehmer aller Ebenen. Nach innen ist es für die Arbeit in den verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen des 115-Verbundes verbindlich. Die strategischen Ziele des 115-Verbundes sind der grundsätzliche Maßstab für einzelne Bewertungen und Entscheidungen im 115-Verbund.

Das Strategiepapier 115 betrachtet jeweils einen Zeitraum von zehn Jahren. Der Leitsatz und die strategischen Ziele des 115-Verbundes sollen alle drei bis fünf Jahre geprüft und an neue oder geänderte Rahmenbedingungen angepasst werden.

Für die Entwicklung des Leitsatzes und der strategischen Ziele der 115 werden folgende Rahmenbedingungen zugrunde gelegt:

- Die Teilnahme an der 115 gründet weiterhin auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.
- Die finanzielle und betriebliche Stabilität stellt ein wesentliches Fundament für den 115-Verbund dar.

- Die kontinuierliche Weiterentwicklung des 115-Services mit qualitativen Mindeststandards¹ und einem Servicelevel erhöht die Attraktivität der 115.
- Professionelle Servicecenter sind das qualitative Rückgrat der 115.
- Unnötige Eintrittsbarrieren werden insbesondere für potenzielle Verbundteilnehmer auf kommunaler Ebene vermieden, die als Informationsbereitsteller eine Kooperation mit einem 115-Servicecenter eingehen.
- Die Wirtschaftlichkeit und die Nutzungssteigerung des 115-Services sind handlungsleitend bei der Umsetzung der strategischen Ziele.

¹ Die qualitativen Mindeststandards sind u.a. in den Grundlagendokumenten für den 115-Regelbetrieb formuliert.

2 Leitsatz

Die Behördennummer 115 ist für Bürger und Unternehmen der direkte Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung.

Der Leitsatz adressiert die grundlegenden Ziele der 115-Strategie. Als der direkte Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung mit einem einheitlichen Serviceversprechen und einer verbundweiten Infrastruktur bietet die 115 ein Alleinstellungsmerkmal. Damit wird die 115 als Marke etabliert und weiterentwickelt. Zudem bietet die 115 einen Fundus von erfolgreich erprobten organisatorischen und technischen Lösungen, die auch für weitergehende Services der öffentlichen Verwaltung einen konkreten Nutzen stiften können. Die 115 wird sich in entsprechende Vorhaben auf allen Verwaltungsebenen als eine tragende Säule eines integrierten Bürger- und Unternehmensservice der öffentlichen Verwaltung Deutschlands einbringen.

3 Strategische Ziele

Die strategischen Ziele konkretisieren den Leitsatz der 115. Sie legen fest, was der 115-Verbund innerhalb der nächsten fünf bis zehn Jahre erreichen möchte. Die Umsetzung der Ziele ist erfolgskritisch für die Weiterentwicklung und Handlungsfähigkeit des 115-Verbundes. Die strategischen Ziele können nicht isoliert betrachtet werden, da sie in einer Wechselwirkung zu einander stehen. Sie stellen eine Priorisierung von Handlungsansätzen dar, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Zu jedem strategischen Ziel werden operative Ziele sowie Leitlinien definiert, innerhalb derer entsprechende Maßnahmen zur Zielerreichung erarbeitet, umgesetzt und auf deren Wirkung hin evaluiert werden sollen.

An den Zielen und Leitlinien müssen sich demnach alle Maßnahmen ausrichten und messen lassen. Dies erfordert ein Qualitätsmanagement, das sich konsequent an den Erwartungen der Nutzer und der Verwaltung orientiert und einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung folgt. Qualitätsmanagement ist dabei nicht nur eine Führungsaufgabe, sondern bezieht alle Teilnehmer und Ebenen des 115-Verbundes mit ein.

**Die Behördennummer 115
ist für Bürger und Unternehmen der direkte Zugang
zu den Services der öffentlichen Verwaltung.**

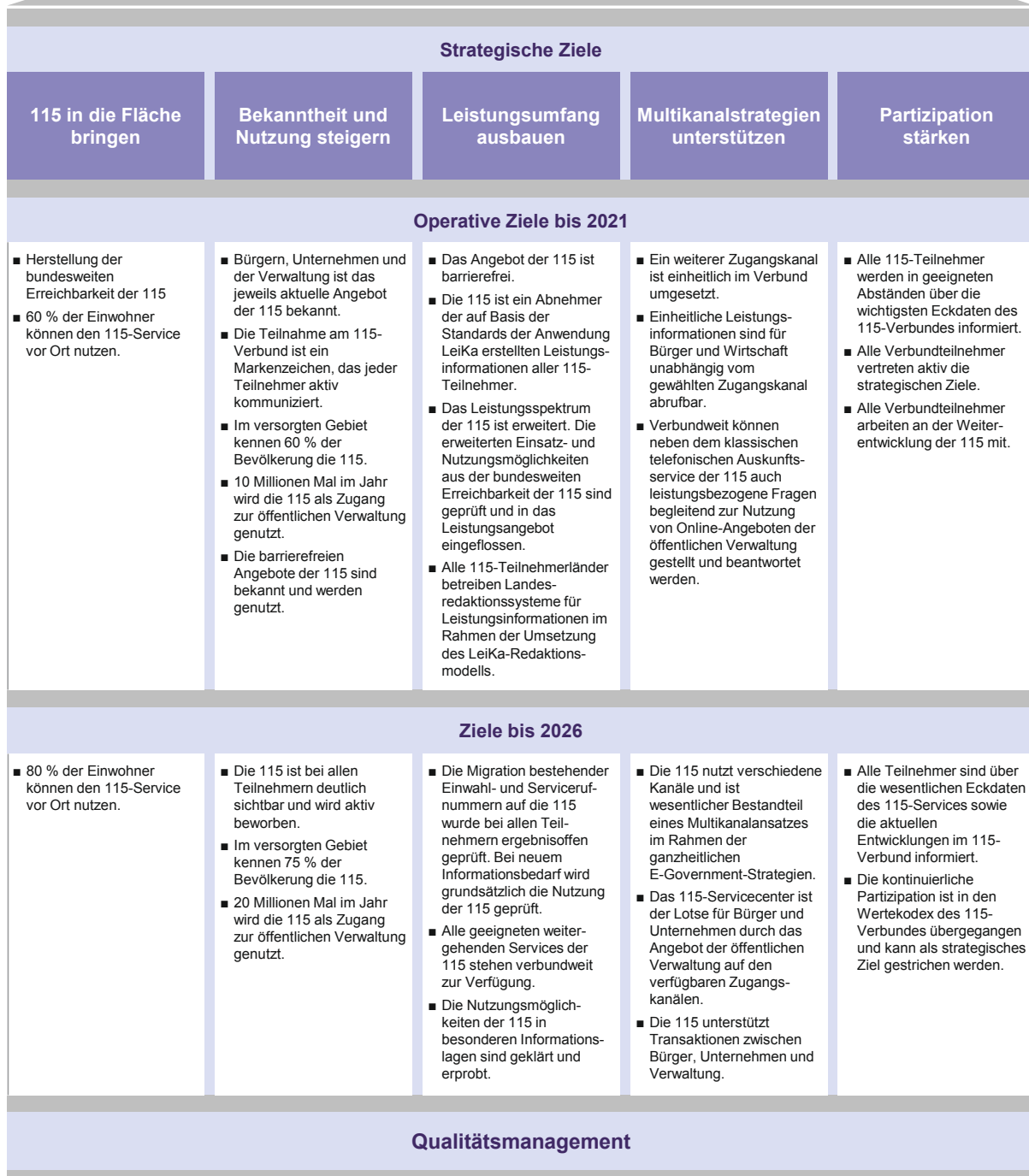


Abbildung 1: Ziele der 115

Strategisches Ziel: 115 in die Fläche bringen

| | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition | Flächendeckung bedeutet die Teilnahme aller Kommunen, Länder und des Bundes am 115-Verbund und dadurch die Erreichbarkeit des 115-Services für alle Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. |
| Ist-Stand | Anfang 2016 setzt sich der 115-Verbund aus dem Bund, 12 Ländern und rund 470 Kommunen zusammen. Etwa 31 Millionen Einwohner erreichen den 115-Service an ihrem Wohnort. |
| Ziele bis 2021 | <ul style="list-style-type: none">■ Herstellung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115.■ 60 % der Einwohner können den 115-Service vor Ort nutzen. |
| Ausblick 2026 | <ul style="list-style-type: none">■ 80 % der Einwohner können den 115-Service vor Ort nutzen. |
| Leitlinien | <ul style="list-style-type: none">■ Die Länder übernehmen eine Koordinierungsfunktion und fördern die interkommunale Zusammenarbeit.■ Anreizsysteme für Kooperationen sind durch den Verbund für alle Teilnehmer zu erarbeiten.■ Beitritte zur 115 sind auf Dauer angelegt und stellen nicht nur ein kurzfristiges Plakativ für neue Teilnehmer dar. |

Strategisches Ziel: Bekanntheit und Nutzung der 115 steigern

| | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition | Der Bekanntheitsgrad und die Nutzung der 115 sind wesentliche Messgrößen für den Erfolg der Behördennummer. |
| Ist-Stand | <p>Bekanntheit Derzeit kennen im versorgten Gebiet 40 % der Bevölkerung die 115.²</p> <p>Nutzung In 2015 gingen im versorgten Gebiet während der Servicezeit rund 2,8 Millionen 115-Anrufe ein. Seit dem Beginn des Regelbetriebs im Jahr 2011 ist das Anrufvolumen der 115 im Vergleich zur Erreichbarkeit der 115 deutlich stärker gestiegen (ca. 500 % vs. rd. 73 %). Im Schnitt gingen in 2015 rund 12,4 % aller in den Servicecentern des 115-Verbundes angenommenen Anrufe über die 115 ein. Dieser Anteil variiert zwischen den 115-Servicecentern jedoch stark.</p> |
| Ziele bis 2021 | <ul style="list-style-type: none">■ Bürgern, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115 bekannt.■ Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert.■ Im versorgten Gebiet kennen 60 % der Bevölkerung die 115.■ 10 Millionen Mal im Jahr wird die 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.■ Die barrierefreien Angebote der 115 sind bekannt und werden genutzt. |
| Ausblick 2026 | <ul style="list-style-type: none">■ Die 115 ist bei allen Teilnehmern deutlich sichtbar und wird aktiv beworben.■ Im versorgten Gebiet kennen 75 % der Bevölkerung die 115.■ 20 Millionen Mal im Jahr wird die 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt. |
| Leitlinien | <ul style="list-style-type: none">■ Die dezentrale und zentrale Öffentlichkeitsarbeit zur 115 verwendet das Corporate Design der 115.■ 115-Teilnehmer machen die 115 vor Ort durch regelmäßige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie eigene Aktionen bekannt, mindestens aber durch Teilnahme an zentralen Aktionen.■ Die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort erfolgt in Zusammenarbeit mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115. |

² Vgl. Bericht „Die Entwicklung der Bekanntheit der einheitlichen Behördennummer 115“, Institut für Demoskopie Allensbach, Februar 2016.

Strategisches Ziel: Leistungsumfang ausbauen

| | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition | <p>Der Leistungsumfang der 115 setzt sich aus dem Serviceversprechen sowie der Breite, Tiefe und Aktualität des Informationsangebots zusammen, das durch die Fragen der Bürger und Unternehmen sowie die technischen, rechtlichen und organisatorischen Möglichkeiten des 115-Verbundes geprägt wird. Die einzelnen Aspekte des Leistungsumfangs stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang.</p> <p>Zum Leistungsumfang gehören auch die technische Architektur des 115-Verbundes sowie die Nutzung der 115 in besonderen Informationslagen.</p> |
| Ist-Stand | <p>Insgesamt stehen Anfang 2016 rund 95.000 Leistungsberichte in der 115-Wissensdatenbank zur Verfügung. Das verbundweite Angebot der kommunalen 115-Teilnehmer umfasst mindestens die Informationen zu deren 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen (TOP 100). Länder und Bundesbehörden legen den Umfang ihrer Leistungsinformationen weitestgehend selbst fest. Weitergehende Services bis hin zu einzelnen Fachverfahren (z.B. Terminvereinbarungen) werden derzeit nur lokal über die 115 angeboten. Die Auskunft zu Leistungen erfolgt überwiegend aus lokalen Datenbanken.</p> <p>Eine Einbindung der 115 in die Kommunikation bei besonderen Informationslagen ist bislang nicht erfolgt.</p> |
| Ziele bis 2021 | <ul style="list-style-type: none">■ Das Angebot der 115 ist barrierefrei.■ Die 115 ist ein Abnehmer der auf Basis der Standards der Anwendung LeiKa³ erstellten Leistungsinformationen aller 115-Teilnehmer.■ Der Leistungsumfang der 115 ist erweitert. Die erweiterten Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten aus der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 sind geprüft und in das Leistungsangebot eingeflossen.■ Alle 115-Teilnehmerländer betreiben Landesredaktionssysteme für Leistungsinformationen im Rahmen der Umsetzung des LeiKa-Redaktionsmodells. |
| Ausblick 2026 | <ul style="list-style-type: none">■ Die Migration bestehender Einwahl- und Servicrufnummern auf die 115 wurde bei allen Teilnehmern ergebnisoffen geprüft. Bei neuem Informationsbedarf wird grundsätzlich die Nutzung der 115 geprüft.■ Alle geeigneten weitergehenden Services der 115 stehen verbundweit zur Verfügung.■ Die Nutzungsmöglichkeiten der 115 in besonderen Informationslagen sind geklärt und erprobt. |
| Leitlinien | <ul style="list-style-type: none">■ Der stabile zentrale und dezentrale Betrieb der 115 ist zu gewährleisten. |

³ Der Leistungskatalog (LeiKa) ist ein Katalog von semantisch und strukturell standardisierten Bezeichnungen einschließlich derer Beschreibungen. Er stellt ein einheitliches, vollständiges und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg dar. Der LeiKa ist eine Anwendung des IT-Planungsrates, an der der Bund und alle Länder beteiligt sind.

- Das Serviceversprechen ist verbindlich und weiterzuentwickeln.
- Erprobungen neuer Services und Funktionalitäten der 115 in lokal begrenzten Gebieten stellen unverzichtbare Experimentierfelder und zugleich wesentliche Treiber für Weiterentwicklungen dar. Lokale Lösungen sind für den verbundweiten Einsatz zu prüfen und ggf. zu Verbundlösungen weiterzuentwickeln.
- Die jeweiligen Möglichkeiten in der Nutzung der 115 sind allen Teilnehmern bekannt.
- Die technische Architektur des 115-Verbundes unterstützt den Leistungsumfang der 115 und fördert einen integrierten Bürger- und Unternehmensservice der öffentlichen Verwaltung.
- Die Aktualität und Verständlichkeit aller Leistungsinformationen ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg der 115.

Strategisches Ziel: Multikanalstrategien unterstützen

| | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition | Multikanalfähigkeit bedeutet, dass die Nutzer über unterschiedliche Kanäle (bspw. Telefon, E-Mail, Internet, etc.) einheitliche Informationen zu Verwaltungsleistungen erhalten und über diese auch kommunizieren und Transaktionen abwickeln können. |
| Ist-Stand | Derzeit erteilen alle 115-Servicecenter Auskünfte am Telefon. Einige Servicecenter bedienen weitere Zugangskanäle (bspw. E-Mail und Fax) und sind damit Teil des lokalen E-Government-Angebots. |
| Ziele bis 2021 | <ul style="list-style-type: none">■ Ein weiterer Zugangskanal ist einheitlich im Verbund umgesetzt.■ Einheitliche Leistungsinformationen sind für Bürger und Wirtschaft unabhängig vom gewählten Zugangskanal abrufbar.■ 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. |
| Ausblick 2026 | <ul style="list-style-type: none">■ Die 115 nutzt verschiedene Kanäle und ist wesentlicher Bestandteil eines Multikanalansatzes im Rahmen der ganzheitlichen E-Government-Strategien.■ Das 115-Servicecenter ist der Lotse für Bürger und Unternehmen durch das Angebot der öffentlichen Verwaltung auf den verfügbaren Zugangskanälen.■ Die 115 unterstützt Transaktionen zwischen Bürger, Unternehmen und Verwaltung. |
| Leitlinien | <ul style="list-style-type: none">■ Abstimmungen und Kooperationen erfolgen mit zielähnlichen Vorhaben (bspw. mit den Vorhaben Behördenfinder Deutschland und Einheitlicher Ansprechpartner).■ Die 115 bringt die Erfahrungen aus mehreren Jahren Betrieb eines erfolgreichen Verwaltungsebenen übergreifenden Vorhabens in die Planung und Umsetzung von Multikanalstrategien ein.■ Die Multikanalfähigkeit der 115 ist grundsätzlich im Kontext ganzheitlicher E-Government-Strategien⁴ zu betrachten. |

⁴ Insbesondere die Nationale E-Government-Strategie (NEGS) des IT-Planungsrates.

Strategisches Ziel: Partizipation am 115-Verbund stärken

| | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition | <p>Der 115-Verbund besteht aus vielen Teilnehmern aller Verwaltungsebenen. Diese sind mit ihrem Leistungsportfolio Bestandteil des 115-Angebots nach außen und unterstützen innerhalb des 115-Verbundes den stabilen Betrieb und die kontinuierliche Weiterentwicklung.</p> <p>Unter Partizipation wird deshalb die <i>Beteiligung, Einbeziehung, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung, Mitsprache und Teilhabe</i> aller Teilnehmer am 115-Verbund verstanden.</p> |
| Ist-Stand | <p>Das Potential des Verbundes wird nicht im vollen Umfang genutzt. Die Beteiligung an der 115 stellt insbesondere bei einzelnen Bundesbehörden und kleineren Kommunen bislang keinen kontinuierlichen Prozess dar. Zudem nehmen einige Servicecenter ihre Mitwirkungspflichten nicht aktiv wahr.</p> |
| Ziele bis 2021 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle 115-Teilnehmer werden in geeigneten Abständen über die wichtigsten Themen des 115-Verbundes informiert. ■ Alle Verbundteilnehmer vertreten aktiv die strategischen Ziele. ■ Alle Verbundteilnehmer arbeiten an der Weiterentwicklung der 115 mit. |
| Ausblick 2026 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle Teilnehmer sind über die wesentlichen Eckdaten des 115-Services sowie die aktuellen Entwicklungen im 115-Verbund informiert. ■ Die kontinuierliche Partizipation ist in den Wertekodex des 115-Verbundes übergegangen und kann als strategisches Ziel gestrichen werden. |
| Leitlinien | <ul style="list-style-type: none"> ■ Anreize zur Steigerung der Teilhabe durch deutliche Herausstellung der Vorteile des 115-Verbundes. ■ Optimierung der internen Strukturen für eine stärkere Partizipation. ■ Geeignete Information aller 115-Teilnehmer. |



Impressum:

Herausgeber
Bundesministerium des Innern
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
Referat O8
Alt-Moabit 140
10557 Berlin
Telefon: 030 18681-12535
www.115.de

Stand: 04 / 2016