

# Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

## Strategiepaper zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115

Nach Beschluss des 115-Lenkungsausschusses  
am 14. Dezember 2021



IHRE BEHÖRDENNUMMER



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung und Rahmenbedingungen .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Leitsatz .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Strategische Ziele .....</b>	<b>5</b>
3.1. Flächendeckung konstant erhalten .....	6
3.2. Bekanntheit und Nutzung steigern .....	8
3.3. Leistungsumfang ausbauen .....	11
3.4. Multikanalstrategien umsetzen .....	14
3.5. Partizipation am 115-Verbund stärken .....	16

# 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 Bürger\*innen, Verwaltungen und Unternehmen (115-Zielgruppen). Zu Beginn des Jahres 2021 ist der 115-Service für rund 32 Millionen Einwohner in Deutschland an ihrem Wohnort erreichbar. Die Qualität der durch die Servicecentermitarbeiterinnen und -mitarbeiter gegebenen Informationen 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 Grundlagendokumenten des 115-Verbundes sowie auf dem im Jahr 2016 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.

Die strategische Perspektive des Papiers geht über das Jahr 2026 hinaus. 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:

- Bund, Länder und Kommunen sind gleichberechtigte Partner.
- Die Teilnahme an der 115 basiert auf Freiwilligkeit.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 115-SC im 1st Level Support können jede Frage in gleicher Qualität beantworten. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Kreise, der Länder oder des Bundes handelt.
- Die 115-SC unterstützen das Serviceversprechen der 115.
- 115-SC im 1st-Level Support sind kommunal<sup>1</sup>. Der Bund und die Länder finanzieren zentrale Komponenten. Alle Teilnehmer stellen bedarfsabhängig 2nd- und 3rd-Level Ansprechpunkte bereit.
- Voraussetzungen für eine Teilnahme am 115-Verbund sind bedarfsgerecht und einfach gestaltet. Neue 115-Teilnehmer werden vom Verbund auf diesem gemeinsamen Weg begleitet.
- Es wird ein einheitlicher Auftritt nach außen hergestellt.
- Finanzielle und betriebliche Stabilität sind ein wesentliches Fundament.
- Es gelten die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Nutzungssteigerung.
- Die 115 entwickelt sich kontinuierlich weiter. Schwerpunkt diesbezüglich ist die Umsetzung von Multikanalstrategien im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung.
- Die 115 bietet einen kundenorientierten Service mittels telefonischer Beantwortung an, um die Fragen der Bürger\*innen zielorientiert zu beantworten.

---

<sup>1</sup> Die besondere Situation von Berlin und Hamburg wird hier nicht explizit betrachtet, da sie keine Auswirkungen auf die weitere Entwicklung dieses Eckpunktepapiers hat.

## 2. Leitsatz

Die Behördennummer 115 ist für Bürger\*innen, Verwaltungen und Unternehmen (Zielgruppen) der direkte Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung.

Der Leitsatz adressiert die grundlegenden Ziele der 115-Strategie. Als direkter Zugang zu den Services der öffentlichen Verwaltung mit einem einheitlichen Serviceversprechen und einer verbundweiten Infrastruktur bietet die 115 ein Alleinstellungsmerkmal. Damit wird sich die 115 weiterhin als Marke etablieren und weiterentwickeln. 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

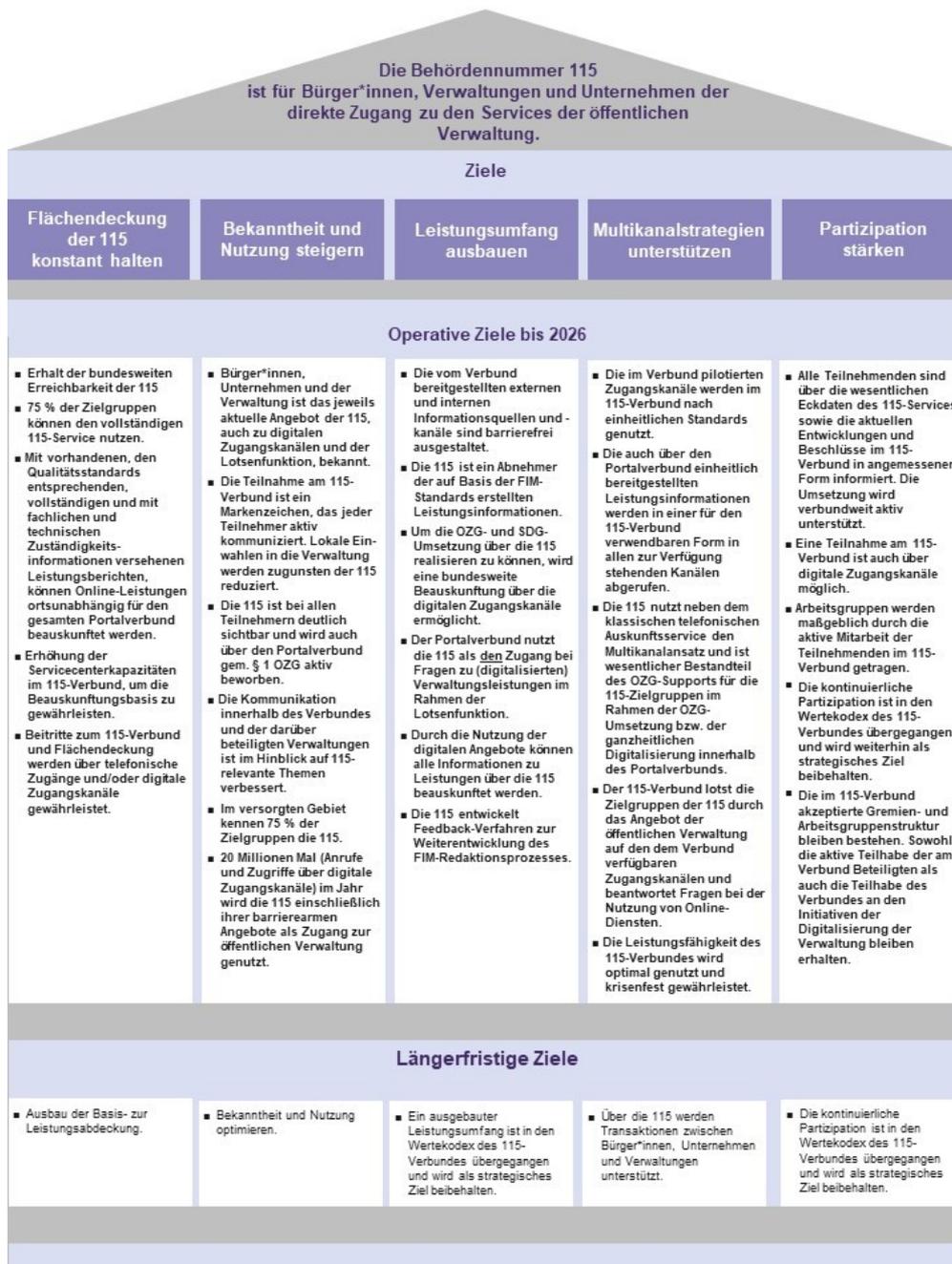


Abbildung 1: Ziele der 115

### 3.1. Flächendeckung konstant erhalten

<b>Definition</b>	Flächendeckung bedeutet die Teilnahme aller Kommunen, Länder und des Bundes am 115-Verbund und dadurch die Erreichbarkeit des 115-Services für die Zielgruppen der 115.
<b>Ist-Stand</b>	Die bundesweite Erreichbarkeit als Zwischenziel der Flächendeckung ist seit Dezember 2019 mit der Umsetzung der Basisabdeckung im Saarland erreicht: Stand Mitte 2020 setzt sich der 115-Verbund aus dem Bund, 14 Ländern und rund 470 Kommunen zusammen.
<b>Ziele bis 2021 (einschließlich Erfüllungsgrad)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Herstellung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115. ✓ (Dieses Ziel wurde im Dezember 2019 erreicht.) ✓</li><li>▪ 60 % der Einwohner können den 115-Service vor Ort nutzen. (Stand 2021: Ca. 30% der Einwohner können den vollständigen 115-Service vor Ort nutzen)</li></ul>
<b>Ziele bis 2026</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erhalt der bundesweiten Erreichbarkeit der 115</li><li>▪ 75 % der Zielgruppen können den vollständigen 115-Service nutzen.</li><li>▪ Mit vorhandenen, den Qualitätsstandards entsprechenden, vollständigen und mit fachlichen und technischen Zuständigkeitsinformationen versehenen Leistungsberichten können Online-Leistungen ortsunabhängig für den gesamten Portalverbund beauskunftet werden.</li><li>▪ Erhöhung der Servicecenterkapazitäten im 115-Verbund, um die Beauskunftungsbasis zu gewährleisten.</li><li>▪ Beitritte zum 115-Verbund und Flächendeckung werden über telefonische Zugänge und/oder digitale Zugangskanäle gewährleistet.</li></ul>
<b>Langfristiger Ausblick</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ausbau der Basis- zur Leistungsabdeckung</li></ul>

## Leitlinien

- Die Länder übernehmen eine Koordinierungsfunktion. Die Zusammenarbeit im Verbund soll gefördert werden.
- Anreizsysteme für Kooperationen sind durch den Verbund für alle Teilnehmer zu erarbeiten.

## 3.2. Bekanntheit und Nutzung steigern

<b>Definition</b>	Der Bekanntheitsgrad und die Nutzung der 115 sind wesentliche Messgrößen für den Erfolg der Behördennummer.
<b>Ist-Stand</b>	<p><b>Bekanntheit</b></p> <p>Derzeit kennen 49 % der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahren die 115.<sup>2</sup></p> <p><b>Nutzung</b></p> <p>In 2020 stieg das Anrufvolumen auf rund 10 Millionen 115-Anrufe (Vergleich 2019: 4,5 Mio.). Dies ist ein Anstieg um 220,23 Prozent im Vergleich zu 2019. Die angenommenen Anrufe stiegen auf 3,5 Mio. (Vergleich 2019: 2,6 Mio.). Im Schnitt ist in 2020 jeder vierte eingehende Anruf in den Servicecentern des 115-Verbundes ein 115-Anruf.</p> <p>Die neuen digitalen Zugangskanäle sowie die Lotsenfunktion werden die Bekanntheit und die Nutzung der 115 steigern.</p>
<b>Ziele bis 2021 (einschließlich Erfüllungsgangrad)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bürgern, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115 bekannt. (Stand 2020: 41%)</li><li>▪ Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert. (Stand 2020: 49 Teilnehmer des 115-Verbundes haben in diesem Jahr mindestens eine etablierte Maßnahme zur ÖA trotz Pandemie-Situation durchgeführt; 25% der kommunalen 115-Teilnehmer haben eine eigene Themenseite „115 - Ihre Behördennummer“ auf der Homepage).</li><li>▪ Im versorgten Gebiet kennen 60 % der Bevölkerung die 115. (Stand 2020: 41% der Bevölkerung kennen die 115 bei gezielter Nachfrage)</li></ul>

<sup>2</sup> Vgl. Bericht „Die Entwicklung der Bekanntheit der einheitlichen Behördennummer 115“, Institut für Demoskopie Allensbach, September 2020.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 Millionen Mal im Jahr wird die 115 als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt. (Stand 2020: 10 Mio. Anwahlen)</li> <li>▪ Die barrierefreien Angebote der 115 sind bekannt und werden genutzt. (Stand 2020: 128 Mal wurde das Gebärdentelefon der 115 in 2020 genutzt.)</li> </ul>
<b>Ausblick 2026</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bürger*innen, Unternehmen und der Verwaltung ist das jeweils aktuelle Angebot der 115, auch zu digitalen Zugangskanälen und der Lotsenfunktion, bekannt.</li> <li>▪ Die Teilnahme am 115-Verbund ist ein Markenzeichen, das jeder Teilnehmer aktiv kommuniziert. Lokale Einwahlen in die Verwaltung werden zugunsten der 115 reduziert.</li> <li>▪ Die 115 ist bei allen Teilnehmern deutlich sichtbar und wird auch über den Portalverbund gem. § 1 OZG aktiv beworben.</li> <li>▪ Die Kommunikation innerhalb des Verbundes und der darüber beteiligten Verwaltungen ist im Hinblick auf 115-relevante Themen verbessert.</li> <li>▪ Im versorgten Gebiet kennen 75 % der Zielgruppen die 115.</li> <li>▪ 20 Millionen Mal (Anrufe und Zugriffe über digitale Zugangskanäle) im Jahr wird die 115 einschließlich ihrer barrierearmen Angebote als Zugang zur öffentlichen Verwaltung genutzt.</li> </ul>
<b>Langfristiger Ausblick</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bekanntheit und Nutzung optimieren</li> </ul>
<b>Leitlinien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die dezentrale und zentrale Öffentlichkeitsarbeit zur 115 verwendet das Corporate Design der 115.</li> <li>▪ 115-Teilnehmer machen die 115 vor Ort durch regelmäßige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie eigene Aktionen bekannt, mindestens aber durch Teilnahme an zentralen Aktionen.</li> </ul>

- Die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort erfolgt in Zusammenarbeit mit der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 bzw. künftig mit der AöR FITKO.
- Die Öffentlichkeitsarbeit etabliert die Nutzung der 115 im Rahmen der OZG-Umsetzung.

### 3.3. Leistungsumfang ausbauen

<b>Definition</b>	<p>Der Leistungsumfang der 115 setzt sich aus dem Serviceversprechen sowie der Breite, Tiefe und Aktualität des Informationsangebots zusammen, das durch die Fragen Zielgruppen der 115 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>
<b>Ist-Stand</b>	<p>Insgesamt stehen Ende 2020 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 Leistungsdaten 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>
<b>Erreichte Ziele bis 2021 (einschließlich Erfüllungsgrad)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Das Angebot der 115 ist barrierefrei. ✓ (Das Ziel wurde grundsätzlich erreicht.)</li><li>▪ Die 115 ist ein Abnehmer der auf Basis der Standards der Anwendung LeiKa<sup>3</sup> erstellten Leistungsdaten aller 115-Teilnehmer. ✓ (Das Ziel wurde erreicht.)</li><li>▪ Der Leistungsumfang der 115 ist erweitert. Die erweiterten Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten aus der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 sind geprüft und in das Leistungsangebot eingeflossen. ✓</li></ul>

	<p>(Das Ziel wurde durch das Konzept zur Weiterentwicklung der 115 in einem Eckpunktepapier erarbeitet; Erweiterte Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten der 115 sind noch nicht abschließend geprüft.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle 115-Teilnehmerländer betreiben Landesredaktionssysteme für Leistungsinformationen im Rahmen der Umsetzung des LeiKa-Redaktionsmodells. ✓ (Das Ziel wurde durch den Betrieb von Landesredaktionen durch alle Teilnehmerländer erreicht.)</li> <li>▪ Die Nutzungsmöglichkeiten der 115 in besonderen Informationsslagen sind geklärt und erprobt. ✓ (Dieses Ziel aus dem vorangegangenen Strategiepapier, welches dort für 2026 erreicht werden sollte, wurde bereits heute ermöglicht.).</li> </ul>
<b>Ziele bis 2026</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die vom Verbund bereitgestellten externen und internen Informationsquellen und -kanäle sind barrierefrei ausgestaltet.</li> <li>▪ Die 115 ist ein Abnehmer der auf Basis der FIM-Standards erstellten Leistungsinformationen.</li> <li>▪ Um die OZG- und SDG-Umsetzung über die 115 realisieren zu können, wird eine bundesweite Beauskunftung über die digitalen Zugangskanäle ermöglicht.</li> <li>▪ Der Portalverbund nutzt die 115 als <u>den</u> Zugang bei Fragen zu (digitalisierten) Verwaltungsleistungen im Rahmen der Lotsenfunktion.</li> <li>▪ Durch die Nutzung der digitalen Angebote können alle Informationen zu Leistungen über die 115 beauskunftet werden.</li> <li>▪ Die 115 entwickelt Feedback-Verfahren zur Weiterentwicklung des FIM-Redaktionsprozesses.</li> </ul>
<b>Langfristiger Ausblick</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ein ausgebauter Leistungsumfang ist in den Wertekodex des 115-Verbundes übergegangen und wird als strategisches Ziel beibehalten</li> </ul>
<b>Leitlinien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der stabile zentrale und dezentrale Betrieb der 115 ist zu gewährleisten.</li> <li>▪ Das Serviceversprechen ist verbindlich und weiterzuentwickeln.</li> </ul>

- Erprobungen neuer Services und Funktionalitäten der 115 in lokal begrenzten Gebieten stellen unverzichtbare Experimentierfelder innerhalb von Pilotprojekten 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 den Verantwortlichen der OZG- und SDG-Umsetzung aller Verwaltungsebenen bekannt.
- Die technische Architektur des 115-Verbundes ist kompatibel mit der Architektur der SDG-/OZG-Umsetzung.
- Die Aktualität und Qualität aller Leistungsinformationen ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg der 115.

### 3.4. Multikanalstrategien umsetzen

<b>Definition</b>	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.
<b>Ist-Stand</b>	Derzeit erteilen alle 115-Servicecenter Auskünfte am Telefon. Einige Servicecenter bedienen weitere Zugangskanäle (bspw. E-Mail, Kontaktformular, Sprachdialogsystem und Chatbot) und sind damit Teil der lokalen Digitalisierungsbestrebungen der Verwaltung. Damit unterstützen sie die Bedürfnisse der Bürger*innen nach digitaler Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung.
<b>Erreichte Ziele bis 2021 (einschließlich Erfüllungsgrad)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ein weiterer Zugangskanal ist einheitlich im Verbund umgesetzt. ✓ (Dieses Ziel wurde mit der Support-Komponente erreicht.)</li><li>▪ Einheitliche Leistungsinformationen sind für Bürger und Wirtschaft unabhängig vom gewählten Zugangskanal abrufbar. ✓ (Dieses Ziel wurde durch die Bereitstellung von 85,65% der vorhandenen Fundstellen der Leistungsberichte der kommunalen 115-Teilnehmer über die jeweiligen Landesredaktionen erreicht.)</li><li>▪ 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. (Das Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der 115 wurde vom IT-Planungsrat gebilligt. Die darin beschriebene Lotsenfunktion wird derzeit konzipiert.)</li></ul>

<b>Ausblick 2026</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die im Verbund pilotierten Zugangskanäle werden im 115-Verbund nach einheitlichen Standards genutzt.</li> <li>▪ Die auch über den Portalverbund einheitlich bereitgestellten Leistungsinformationen werden in einer für den 115-Verbund verwendbaren Form in allen zur Verfügung stehenden Kanälen abgerufen.</li> <li>▪ Die 115 nutzt neben dem klassischen telefonischen Auskunftsservice den Multikanalansatz und ist wesentlicher Bestandteil des OZG-Supports für die Zielgruppen der 115 im Rahmen der OZG-Umsetzung bzw. der ganzheitlichen Digitalisierung innerhalb des Portalverbunds.</li> <li>▪ Der 115-Verbund lotst die Zielgruppen der 115 durch das Angebot der öffentlichen Verwaltung auf den dem Verbund verfügbaren Zugangskanälen und beantwortet Fragen bei der Nutzung von Online-Diensten.</li> <li>▪ Die Leistungsfähigkeit des 115-Verbundes wird optimal genutzt und krisenfest gewährleistet.</li> </ul>
<b>Langfristiger Ausblick</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Über die 115 werden Transaktionen zwischen den Zielgruppen der 115 unterstützt.</li> </ul>
<b>Leitlinien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abstimmungen und Kooperationen erfolgen mit den an der OZG-/SDG-Umsetzung beteiligten Gremien und berücksichtigen deren Vorhaben.</li> <li>▪ Die 115 bringt die Erfahrungen aus mehreren Jahren Betrieb eines erfolgreichen Verwaltungsebenen übergreifenden Vorhabens in die Planung und Umsetzung von Multikanalstrategien ein – insbesondere innerhalb des Portalverbunds.</li> <li>▪ Die Multikanalfähigkeit der 115 ist grundsätzlich im Kontext ganzheitlicher Digitalisierung und der OZG-Umsetzung zu betrachten.</li> </ul>

### 3.5. Partizipation am 115-Verbund stärken

<b>Definition</b>	<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>
<b>Ist-Stand</b>	<p>Das Potential des Verbundes wird noch nicht im vollen Umfang genutzt. Die Beteiligung an der 115 ist in allen föderalen Ebenen weitestgehend ein kontinuierlicher Prozess. Dennoch nehmen einige Servicecenter ihre Mitwirkungsrechte und -pflichten nicht aktiv wahr.</p>
<b>Erreichte Ziele bis 2021 (einschließlich Erfüllungsgrad)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alle 115-Teilnehmer werden in geeigneten Abständen über die wichtigsten Themen des 115-Verbundes informiert. ✓ (Das Ziel wurde durch die Erstellung eines Kommunikationsplan zum Übergang der Aufgaben der GK 115 an die AöR FITKO, einer Beauftragung von Erklärfilmen und Versendung von Newslettern erreicht.)</li><li>▪ Alle Verbundteilnehmer vertreten aktiv die strategischen Ziele. ✓ (Das Ziel wurde durch den aktiven Beitrag der überwiegenden Anzahl der Verbundteilnehmer erreicht und durch die Zielerreichung sämtlicher Kennzahlen auf operativer Ebene gezeigt.)</li><li>▪ Alle Verbundteilnehmer arbeiten an der Weiterentwicklung der 115 mit. (Das Ziel wurde teilweise erreicht: 46,7 % der Verbundteilnehmer haben sich an Umfragen der Geschäfts- und Koordinierungsstelle im Jahr 2020 beteiligt; 68 Verbundteilnehmer nahmen im Jahr 2020 an mindestens einer Gremien- oder Arbeitsgruppensitzung teil.)</li></ul>

<b>Ziele bis 2026</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle Teilnehmer sind über die wesentlichen Eckdaten des 115-Services sowie die aktuellen Entwicklungen und Beschlüsse im 115-Verbund in angemessener Form informiert. Die Umsetzung wird verbundweit aktiv unterstützt.</li> <li>▪ Die kontinuierliche Partizipation ist in den Wertekodex des 115-Verbundes übergegangen und wird weiterhin als strategisches Ziel beibehalten.</li> <li>▪ Eine Teilnahme am 115-Verbund ist auch über digitale Zugangskanäle möglich.</li> <li>▪ Arbeitsgruppen werden maßgeblich durch die aktive Mitarbeit der Teilnehmer im Verbund getragen.</li> <li>▪ Die im 115-Verbund akzeptierte Gremien- und Arbeitsgruppenstruktur bleiben bestehen. Sowohl die aktive Teilhabe der am Verbund Beteiligten als auch die des Verbundes an den Initiativen der Digitalisierung der Verwaltung bleiben erhalten.</li> </ul>
<b>Langfristiger Ausblick</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die kontinuierliche Partizipation ist in den Wertekodex des 115-Verbundes übergegangen und wird als strategisches Ziel beibehalten.</li> </ul>
<b>Leitlinien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anreize zur Steigerung der Teilhabe durch deutliche Herausstellung der Vorteile bei Umsetzung von OZG und SDG.</li> <li>▪ Erhalt der Gremien- und Arbeitsgruppen-Strukturen im Rahmen des anstehenden Übergangs von der GK 115 zur AöR FITKO als Basis für die weitere Partizipation.</li> <li>▪ Digitale Zugangskanäle erweitern die Partizipation und erleichtern die Teilnahme am 115-Verbund.</li> <li>▪ Geeignete Information aller 115-Teilnehmer.</li> </ul>





**Impressum:**

Herausgeber  
Bundesministerium des Innern und für Heimat  
Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115  
Referat DV 3  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin  
Telefon: 030 18681-20115  
[www.115.de](http://www.115.de)