

Frankfurt  
06.08.2025

# Eckpunktepapier zum Leistungsumfang der 115 als 1st-Level-Support für Onlinedienste

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ziel des Eckpunktepapiers</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Auftrag und Leistungsumfang .....	3
2.2	Verantwortlichkeiten.....	3
2.3	Aktuelle Finanzierung der 115.....	4
<b>3</b>	<b>Realisierung des 1st-Level-Supports mit der 115</b> .....	<b>5</b>
3.1	Erweiterung des 115-Auskunftsverfahrens für (EfA) Online-Dienste .....	5
3.2	Feedback und Rückkanal .....	7
3.3	Umsetzungsmaßnahmen .....	8
<b>4</b>	<b>Verweise</b> .....	<b>9</b>

### 1 Ziel des Eckpunktepapiers

Das *Onlinezugangsgesetz (OZG)* verpflichtet Bund und Länder, elektronische Verwaltungsleistungen anzubieten. In diesem Kontext wurde die einheitliche Behördennummer 115 als wesentliche Säule zur Unterstützung der Bürger:innen bei der Nutzung dieser digitalen Angebote positioniert und wird aktuell für die Beauskunftung von EfA-Onlinediensten ausgebaut: Die 115 verfolgt einen Multikanalansatz und ist im Besonderen als zentraler First-Level-Support konzipiert. Diese Ausrichtung, festgelegt durch Beschlüsse des IT-Planungsrates (u.a. Beschluss *2022/05* und *2023/11*), definiert einen funktionalen Leistungsumfang, der Auskünfte zu Onlinediensten und deren Bedienung sowie die Weiterleitung komplexerer Anfragen an den Second-Level-Support umfasst.

Das vorliegende Papier beschreibt den Leistungsumfang der 115 im Rahmen des First-Level-Supports für Onlinedienste. Dies umfasst die Darstellung der Funktionsweise der 115 und der aktuellen Rahmenbedingungen sowie geplante Weiterentwicklungen.

## 2 Rahmenbedingungen

### 2.1 Auftrag und Leistungsumfang

Als zentrale Komponente der bundesweiten Verwaltungsdigitalisierung soll die einheitliche Behördennummer 115 strategisch einen Multikanalansatz verfolgen und in diesem Rahmen insbesondere auch einen First-Level-Support für Onlinedienste anbieten. Diese Strategie hat der IT-Planungsrat festgelegt (Beschluss 2022/05) und den 115-Verbund diesbezüglich gebeten, insbesondere Anforderungen nach dem EfA-Prinzip zu unterstützen. Der IT-Planungsrat hat den funktionalen Leistungsumfang der 115 für die Bereitstellung dieses First-Level-Supports definiert (Beschluss: 2023/11 mit Anlage: *Umsetzungskonzeption „Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115“*):

- a) Erteilung von Auskünften zum Vorhandensein und zur Erreichbarkeit des Onlinedienstes (z.B. Hinweis auf Verwaltungsportal)
- b) Erteilung von Auskünften zur Bedienung des digitalen Antragsprozesses (z.B. Hinweise zur Navigation)
- c) Erteilung von Auskünften zu allgemeinen technischen Voraussetzungen (z.B. Hinweise zur grundsätzlichen Browserfunktion, Dokumenten-Upload).
- d) Weiterleitung von Anfragen, die nicht im First-Level-Support abschließend beantwortet werden können, an die für den jeweiligen Onlinedienst zuständigen Stellen<sup>1</sup>

Diese Informationen können nur von der 115 beauskunftet werden, wenn sie als Teil der Leistungsbeschreibung zur Verfügung gestellt werden.

Die Umsetzung dieses Auftrags erfolgt im *Projekt „First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115“*.

### 2.2 Verantwortlichkeiten

Gemäß § 3 a OZG bestimmen Bund und Länder öffentliche Stellen, die die Nutzenden bei der Inanspruchnahme von elektronischen Verwaltungsleistungen unterstützen. Ferner obliegt es dem Bund gemäß § 6 (1) OZG in Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat durch Rechtsverordnung u.a. Qualitätsanforderungen für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern festzulegen. Zu diesem Zweck wurde unter Federführung des Bundes die *DIN Spezifikation*

---

<sup>1</sup> Fachlich oder technisch verantwortliche Stelle.

„Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung“ [SPEC 66336] als Servicestandard erarbeitet. Für den Support für Onlinedienste werden dort folgende Rollen und Anforderungen definiert:

- „Ein First-Level-Support für die Nutzenden muss als Erstkontakt bereitgestellt werden.“ [5.11.4]
- „Als zusätzliche Support-Möglichkeit sollte die einheitliche Behördenrufnummer 115 als Erstkontakt für die Nutzenden bereitgestellt werden, soweit verfügbar.“ [5.11.6]
- „Die Betreiber von Onlinediensten müssen Strukturen für den Second- und Third-Level-Support bereitstellen [...]“ [5.11.5].

### 2.3 Aktuelle Finanzierung der 115

Die Beauskunftung in den dezentralen 115-Servicecentern wird zum Großteil durch die 115-Kommunen finanziert. 115-teilnehmende Länder finanzieren in ihrem Verwaltungsgebiet freiwillig eine Basisauskunft für die Kommunen in ihrem Land, die nicht an der 115 teilnehmen.<sup>2</sup> Der Bund und die beteiligten Länder sind für den Betrieb und die Finanzierung der zentralen 115-Komponenten zuständig (z. B. Netzplattform, Softwareplattform, Sprachdialogsystem und Chatbot). Zudem wird das Produktmanagement der 115 finanziert, welches nach der Gründung der FITKO die Aufgaben der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 aus dem Bundesministerium des Innern und damit die Steuerung des 115-Verbundes zum 01.01.2023 übernommen hat. Das Produktmanagement der 115 übernimmt die strategische Planung und Weiterentwicklung, das Qualitäts- und Informationsmanagement, die Presse-, Öffentlichkeits- und Gremienarbeit sowie die Betreuung des Betriebs, dabei insbesondere den Betrieb der Netzplattform und der Softwareplattform, welche als zentrale Plattform für den Datenaustausch (Stammdaten, Leistungsberichte, Kennzahlen) im 115-Verbund dient.

---

<sup>2</sup> Haben die Anrufenden ein Anliegen zu einer Verwaltungsleistung einer Verwaltungsstelle, die nicht Teilnehmer der 115 ist, erhalten die Anrufenden grundlegende Kontaktdaten der zuständigen Stelle („Basisauskunft“), aber keine Informationen zur Verwaltungsleistung oder dem Onlinedienst.

Beauskunftung				
<b>Bürger:in wählt 115</b> 	<b>Netzplattform vermittelt Anruf an ...</b> <b>Kommunales Servicecenter<sup>1</sup></b>	<b>Zuständig für nachgefragte Verwaltungsleistung ist ...</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 115-Kommune</li> <li>→ 115-Land</li> <li>→ Bund</li> <li>→ Nicht-115-Kommune</li> <li>→ Nicht-115-Land</li> </ul>	<b>Bürger:in erhält ...</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vollauskunft</li> <li>&gt; Vollauskunft</li> <li>&gt; Vollauskunft</li> <li>&gt; Basisauskunft</li> <li>&gt; Keine Auskunft</li> </ul>	<b>Finanzierung der Auskunft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 115-Kommune<sup>2</sup> (Betreiber Servicecenter bzw. für Vollzug der Verwaltungsleistung zuständige Kommune)</li> <li>&gt; 115-Kommunen (Betreiber Servicecenter)</li> <li>&gt; 115-Kommunen (Betreiber Servicecenter)</li> <li>&gt; 115-Land<sup>3</sup> (zuständig für Basisauskunft)</li> <li>&gt; keine</li> </ul>
Informationsbereitstellung		Zuständigkeit und Finanzierung		
Redaktionelle Erstellung der Informationen		<b>Bund, 115-Länder, 115-Kommunen</b> (für Vollzug der Verwaltungsleistung zuständig)		
Technische Bereitstellung der Informationen in Redaktionssystemen		<b>Bund, 115-Länder, teilweise 115-Kommunen</b> (Betreiber Redaktionssysteme)		
Zentrale Komponenten (PM-115)		Finanzierung		
Koordination, Organisation, zentrales Wissensmanagement, zentrale Softwarekomponenten		<b>Bund, 115-Länder</b>		

Abbildung 1: Verteilung der Aufgaben und Finanzierung<sup>345</sup>

Nach dem OZG<sup>6</sup> verantworten und finanzieren der Bund und die Länder den First-Level-Support von Onlinediensten, was aktuell nicht in der Finanzstruktur der 115 abgebildet ist. Eine Anpassung an die Finanzierung ist laut § 8 (3) der *Charta für den 115-Regelbetrieb* des 115-Verbunds vorgesehen, sobald es zu einem dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewicht bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommt. Eine Anpassung der Finanzierung wäre demnach möglich (s. auch Kapitel 4.3 Flächendeckung).

### 3 Realisierung des 1st-Level-Supports mit der 115

#### 3.1 Erweiterung des 115-Auskunftsverfahrens für (EfA) Online-Dienste

Die Erteilung von Auskünften zur Verwaltungsleistungen erfolgt seit 2011 föderal auf der Grundlage eines einheitlichen, im 115-Verbund von Bund, Ländern und Kommunen etablierten Auskunftsverfahrens. Dieses Verfahren basiert auf eindeutig abgegrenzten Prozessverantwortlichkeiten zwischen den 115-Servicecentern (First-Level-Support) und den für die Verwaltungsleistungen zuständigen Fachbehörden bzw. Ämtern (Second-Level-

<sup>3</sup> Erfolgt der Anruf aus einem Gebiet, in dem weder die Kommune noch das Land an der 115 teilnehmen, erhalten Bürger:innen eine Bandsangabe.

<sup>4</sup> Die Kosten trägt die für den Vollzug der Verwaltungsleistung zuständige Kommune, wenn Kooperationsvertrag mit Servicecenter besteht, sonst der Servicecenter-Betreiber.

<sup>5</sup> Die Kosten trägt das Land, wenn Vertrag für Basisauskunft mit Servicecenter besteht, sonst der Servicecenter-Betreiber.

<sup>6</sup> § 3a 1) Bund und Länder stellen für Nutzer im Portalverbund eine allgemeine fachunabhängige, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen bereit und bestimmen dafür öffentliche Stellen.

Support). Die 115 ist der Erstkontakt für die Bürger:innen und erteilt Auskünfte auf der Grundlage bundesweit standardisierter Leistungsberichte. Fragen, die nicht durch die 115-Servicecenter beantwortet werden können, werden zur Bearbeitung und Beantwortung an die für die Verwaltungsleistung zuständigen Behörden und Ämter weitergeleitet.

Entsprechend obiger Rahmenbedingungen wird die 115 als Produkt des IT-Planungsrates den First-Level-Support für Onlinedienste im Rahmen des etablierten 115-Auskunftsverfahrens umsetzen. Möchte eine Landes- oder Kommunalbehörde als MiLa (Mitnutzendes Land / Kommune), welche für ihre Verwaltungsleistungen einen EfA-Online-Dienst nutzt, den First-Level-Support über die 115 anbieten, so muss dies zwingend im Rahmen der Abläufe des bestehenden 115-Auskunftsverfahrens erfolgen, d.h. die Behörde muss einen entsprechenden Second-Level-Support anbieten. Für die Einbindung des BeLa (Bereitstellendes Bundesland), welches den Onlinedienst betreibt, kann der Prozess bedarfsorientiert um eine dritte Ebene (Third-Level-Support) erweitert werden, ohne dass grundsätzliche Ablaufänderungen am 115-Verfahren erfolgen müssen.

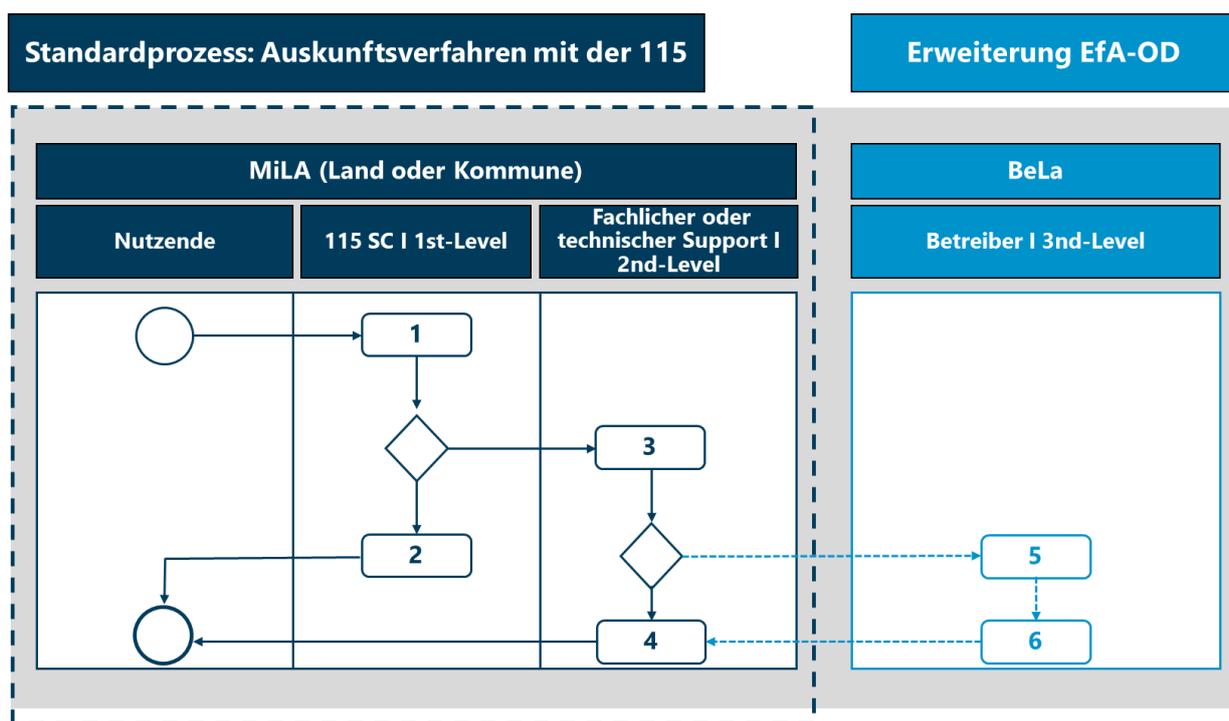


Abbildung 2: Auskunftsverfahren für Onlinedienste

1. Entgegennahme, Bearbeitung und ggf. Weiterleitung eines Auskunftersuchens an den Second-Level-Support (zuständige Fachbehörde/Amt).
2. Erteilung der Auskunft

3. Annahme der Weiterleitung aus dem First-Level-Support, Bearbeitung des Auskunftsversuchen, ggf. Weiterleitung an den Third-Level-Support (technischer Support)
4. Erteilung der Auskunft
5. Entgegennahme und Bearbeitung eines Auskunftersuchens
6. Bereitstellung der Lösungsinformation an den Second-Level

### 3.2 Feedback und Rückkanal

Im Rahmen verschiedener Diskurse zum Support für Onlinedienste wird der Begriff „Rückkanal“ zum Teil unterschiedlich verwendet. Dies führt mitunter zu unterschiedlichen Verständnissen im Hinblick auf die Leistungen der 115 im First-Level-Support. Dem wurde u.a. in der *Rückmeldung des 115-Verbundes im Hinblick auf die Evaluierung der Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Online-Services* (Beschluss der AL-Runde 2024/13-AL) begegnet.

Die *Umsetzungskonzeption der 115 (IT-PLR Beschluss 2023/11)* definiert den Rückkanal als Möglichkeit des 2nd-Levels sowohl Lösungen für häufige Probleme als auch Informationen zur erleichterten Klassifizierung von Anfragen an die Servicecenter zurückgeben zu können, um die Bearbeitung im 1st-Level bei wiederkehrenden Fragen zu verbessern. Entsprechend strebt die 115 an, einen Feedbackkanal für Leistungsbeschreibungen zu etablieren. Im *Wissensmanagement-Konzept* wird daher von einem Rückkanal im Rahmen der Weiterentwicklung des Redaktionsprozesses gesprochen, wodurch sich die 115-Servicecenter durch Feedback an dessen Optimierung beteiligen können.

Ein anderes Verständnis des Rückkanals drückt der *Arbeitskreis I „Staatsrecht, Verwaltung und Zuwanderung“* der Ständigen Konferenz der Innenminister und -senatoren der Länder (147. Sitzung) aus. Dort wurde für die 115 ein Rückkanal als Zielsetzung formuliert, in dem 115-Serviceagents als Single Point of Contact (SPOC) agieren und Bürger:innen zurückrufen um ihnen die Ergebnisse der Vorgangsbearbeitung mitzuteilen. Wie in 2.1 und 2.2. deutlich wird, steht dies jedoch nicht im Einklang mit der bestehenden Beschlusslage des IT-PLR und dem Standardisierungsansatz des Bundes für Qualitätsmanagement bei Onlinediensten. Folgerichtig wurden mittlerweile auch die *Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services* der AG RaBe angepasst. Dort wird im Rollenmodell unter Ziffer „R 8“ die 115 im 1st-Level-Support als Erstkontakt für Nutzende definiert. Ein Rückkanal (i.S. eines SPOC) ist im Rollenmodell nicht vorgesehen (IT-PLR Beschluss 2024/49).

### 3.3 Umsetzungsmaßnahmen

Der 115-Verbund und das 115-Produktmanagement treiben derzeit verschiedene Maßnahmen für die Realisierung eines flächendeckenden 1st-Level-Supports für Onlinedienste mit der einheitlichen Behördennummer 115 voran:

1. Modernisierung der 115 Wissensdatenbank durch die Möglichkeit, Leistungsberichte in der Struktur von XZuFi 2.3.1 zu empfangen, zu verarbeiten und auszugeben. Dies ermöglicht eine deutlich granularere und strukturiertere Bereitstellung von Leistungsinformationen für die Servicecenter-Agents.
2. Einführung eines neuen 115-Ticketsystems, um eine breitere Adressatenbasis, sowie die Nachverfolgbarkeit von Tickets zu ermöglichen.
3. Herstellung von Interoperabilität für den Austausch von Support-Daten zwischen bestehenden Ticket-Systemen von Bund, Ländern und Kommunen (XSupport) als Grundlage für einen durchgängig digitalen EfA-Support-Prozess.
4. Weiterentwicklung des Organisationsmodells der 115: Aktuell kann durch die 115 nur für rund 40 % der Bevölkerung eine Vollbeauskunftung sichergestellt werden. Nach einem Auftrag des IT-PLR (Beschluss 2025/14) wurden Potentiale erarbeitet, wie Länder durch eine Organisationsanpassung des Verbunds bei der Finanzierung und Verantwortung unterstützen können, um dem Ziel der Flächendeckung näher zu kommen. Basis dafür ist das Onlinezugangsgesetz und die bestehenden IT-PLR-Beschlüsse zum flächendeckenden First-Level-Support (u.a. 2023/11), wonach Bund und Länder den gesetzlichen Auftrag haben, ein Beratungsangebot für Onlinedienste sicherzustellen. Das Konzept zur Anpassung der 115-Organisationsstruktur liegt separat vor.

## 4 Verweise

- Onlinezugangsgesetz (OZG), insbesondere § 3 a und § 6 (1)
- DIN Spezifikation „Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung“ (DIN SPEC 66336:2025-04)
- Charta für den 115-Regelbetrieb, insbesondere § 8 (3)
- Beschlüsse des IT-Planungsrates und zugehörige Dokumente
  - 2022/05: 115-Strategie 2022 bis 2026 und Unterstützung der OZG-Umsetzungen
  - 2023/07: Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services
  - 2023/11: Umsetzungskonzeption „Flächendeckender First-Level Support für Online-Dienste mit der 115“
  - 2023/28: Wissensmanagement-Konzept „Wissensmanagement für Online Verwaltungsleistungen“
  - 2025/14: Bericht „Flächendeckender First-Level-Support für Online-Dienste mit der 115 – Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit“
- Beschlüsse der AL-Runde:
  - 2024/13-AL: „Rückmeldung des 115-Verbundes im Hinblick auf die Evaluierung der Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Online-Services“
- Beschluss des Arbeitskreises I „Staatsrecht, Verwaltung und Zuwanderung“ der Ständigen Konferenz der Innenminister und -senatoren der Länder in der 147. Sitzung zu TOP 12: Weiterentwicklung der Supportstrukturierung des Basisdienstes bei EfA-Leistungen (nicht öffentlich einsehbar)
- Projektdokumentation zum Projekt „First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115“