

Frankfurt
06.08.2025

Konzept zur Anpassung der 115-Organisations- struktur

Im Rahmen des Projekts „Flächendeckender First-Level-Support für Online-dienste mit der 115“

Version	Datum	Autor:in	Aktion
0.1	23.06.2025	Produktmanagement 115, PD	Erstellung Erstversion
1.0	06.08.2025	Produktmanagement 115, PD	Einarbeitung des Feedbacks des 115-Ver- bunds

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	5
1 Ziel: Flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste	8
2 Umsetzungsstand der Flächendeckung	8
3 Bestehende Organisation des 115-Verbunds	10
3.1 Serviceversprechen der 115 für Bürger:innen	10
3.2 Umfang der Beauskunftung	10
3.3 Organisation im 115-Verbund	11
3.3.1 Charta der 115	11
3.3.2 Teilnahme am 115-Verbund	12
3.4 Aufgaben und Zuständigkeiten im 115-Verbund	12
3.4.1 Betrieb der zentralen Komponenten	13
3.4.2 Informationen bereitstellen	13
3.4.3 Bereitstellung der Auskunftskapazitäten	14
3.5 Aufgabenverteilung im 115-Verbund	14
4 Analyse: Ursachen der fehlenden Flächendeckung	17
4.1 Fehlende Informationen zu Onlinediensten	18
4.2 Fehlende Auskunftskapazitäten in den Servicecentern	18
4.3 Ungleichgewicht in der Aufgabenverteilung	18
5 Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstrukturen	19
5.1 Die Länder übernehmen stärkere Verantwortung für den First-Level-Support für Onlinedienste	19
6 Mehrwerte der vorgeschlagenen Anpassungen	20
6.1 Ermöglichung eines flächendeckenden First-Level-Supports für Onlinedienste	21
6.1.1 Erweiterung der Informationsbasis	21
6.1.2 Sicherstellung ausreichender Auskunftskapazitäten	22
6.1.3 Angemessene Aufgabenverteilung zwischen Kommunen, Ländern und Bund	22
6.2 Beibehaltung bestehender Vorteile der 115	23
6.2.1 Beibehaltung der bewährten kommunalen Servicecenter	23
6.2.2 Faire Konditionen für die Teilnahme am 115-Verbund	23
6.2.3 Beibehaltung des 115-Serviceversprechens	24

6.2.4	Beibehaltung freiwilliger erweiterter Serviceangebote der Kommunen.....	24
7	Umsetzungsoptionen	24
7.1	Benennung der Umsetzungsoptionen.....	25
7.1.1	Option 1: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung von Verwaltungsleistungen mit landes- und bundeseigenen Onlinediensten	25
7.1.2	Option 2: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung aller Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten.....	25
7.1.2.1	Option 2 in der Praxis: Sachsen-Anhalt.....	26
7.1.3	Option 3: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung aller Verwaltungsleistungen.....	26
7.1.3.1	Option 3 in der Praxis: Schleswig-Holstein.....	26
7.2	Vergleich des Umfangs der Verwaltungsleistungen in der 115-Auskunft	27
7.3	Aufgabenverteilung	28
7.3.1	Betrieb zentrale Komponenten.....	28
7.3.2	Informationsbereitstellung.....	29
7.3.3	Bereitstellung von Auskunftskapazitäten.....	30
7.3.4	Bereitstellung freiwilliger Serviceleistungen	32
8	Bewertung der Umsetzungsoptionen	32
8.1	Wirkung	32
8.2	Geschätzte Aufwände und Kosten	33
8.2.1	Grundlagen und Annahmen der Kostenschätzung.....	36
9	Stellungnahme des PM 115 der FITKO	38
	Verweise.....	40
	Abbildungsverzeichnis	41

Zusammenfassung

Die FITKO hat in der 46. Sitzung des IT-Planungsrats (26.03.2025) zum Stand der flächendeckenden Auskunftsfähigkeit für Onlinedienste der 115 berichtet. Daraus geht hervor, dass die 115 einen First-Level-Support für Onlinedienste leistet, die Flächendeckung aber nicht erreicht wird. Der Bericht benennt dafür zwei wesentliche Ursachen: (1) Der 115-Verbund ist organisatorisch in seinen Verantwortlichkeiten nicht auf eine flächendeckende Auskunftsfähigkeit ausgelegt. (2) Informationen zu Onlinediensten liegen nicht in ausreichendem Umfang und in ausreichender Qualität vor.

In der Folge hat der IT-Planungsrat die FITKO im Beschluss 2025/14 beauftragt (1) „bis zur 42. Sitzung der AL-Runde (Anm.: am 07.10.2025) einen Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes unter Einbezug der Länder zur Entscheidung vorzulegen, der zukünftig einen flächendeckenden telefonischen First-Level Support zu Online-Diensten sicherstellt. Der 115-Verbund und allgemein die Herausforderungen auf der kommunalen Ebene müssen hierbei berücksichtigt werden“ und (2) „zu seiner 48. Sitzung ein Konzept vorzulegen, dass die zentralen Herausforderungen bei Datenerhebung, Datenpflege und Datenqualitätsmanagement im Ökosystem von FIM, PVOG und 115 adressiert.“

Mit diesem Konzeptpapier werden die in Punkt (1) genannten organisatorischen Herausforderungen für einen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste aufgegriffen. Die Herausforderungen bezüglich der Datenqualität werden in einem parallelen Projekt der FITKO betrachtet und sind nicht Gegenstand dieses Konzeptpapiers.

In diesem Konzeptpapier wird ein Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstruktur sowie mögliche Umsetzungsoptionen dafür vorgestellt. Die Umsetzungsoptionen werden bezüglich ihrer Wirkung sowie der erwarteten Aufwände und Kosten verglichen. Das Konzeptpapier dient als Grundlage, um im 115-Verbund einen gemeinsamen Vorschlag für die zukünftige Organisationsstruktur zu erarbeiten, die einen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste ermöglicht.

Konkret werden drei wesentliche Hürden für die flächendeckende Auskunftsfähigkeit identifiziert: (1) Fehlende Informationen zu Onlinediensten, die aus organisatorischen Gründen nicht dem 115-Verbund bereitgestellt werden, (2) fehlende Auskunftskapazitäten für Onlinedienste in den kommunalen Servicecentern und (3) ein zunehmendes Ungleichgewicht in der Aufgabenverteilung, weil Kommunen mit dem First-Level-Support für Onlinedienste zunehmend

Aufgaben der Länder und des Bundes übernehmen, wofür laut 115-Charta Ausgleichsverfahren zu finden sind.

Um diese Hürden zu überwinden, wird als Lösungsvorschlag eine stärkere Verantwortungsübernahme insbesondere der Länder für den First-Level-Support für Onlinedienste vorgeschlagen. Das umfasst: Die vollständige technische Übermittlung vorhandener Informationen zu Onlinediensten für (kommunale) Verwaltungsleistungen von zuständigen Stellen außerhalb des 115-Verbunds (adressiert Punkt 1). (Die Übernahme der organisatorischen und finanziellen Verantwortung für die Bereitstellung ausreichender Auskunftskapazitäten in den Servicecentern durch die Länder mit dem Ziel, die etablierten kommunalen Strukturen beizubehalten sowie die Auskunftskapazitäten der kommunalen Servicecenter zu nutzen und weiter auszubauen (Punkt 2). Zusätzlich können die Länder bei fehlenden kommunalen Möglichkeiten auch eigene Kapazitäten aufbauen. Mit den beiden vorgeschlagenen Maßnahmen wird auch Punkt 3 adressiert, da mit Übernahme einer stärkeren Verantwortung durch die Länder eine angemessene Lastenverteilung wiederhergestellt wird. Die Zuständigkeiten für die übrigen Aufgaben werden beibehalten. Dazu gehören die Freigabe von Informationen zu Verwaltungsleistungen und Onlinediensten durch die zuständigen Stellen (Die Prozesse für die Erstellung der Informationen zu Onlinediensten befinden sich noch in Diskussion und sind nicht Gegenstand dieses Konzeptpapiers), sowie die Erbringung von Auskünften durch kommunale Servicecenter und die gemeinsame Beteiligung von Ländern und Bund an der Finanzierung der zentralen Komponenten. Beim letzten Punkt ist angesichts der Zuständigkeitsverschiebungen bei den anderen Aufgaben eine angepasste Aufteilung der Lasten zwischen Bund und Ländern denkbar, um auch den Bund angemessen an den zusätzlichen Aufwänden zu beteiligen.

Das Konzeptpapier untersucht drei mögliche Umsetzungsoptionen für diesen Vorschlag zu den organisatorischen Anpassungen. Sie unterscheiden sich darin, in welchem Umfang die Länder die organisatorische und finanzielle Verantwortung für Auskünfte zu Onlinediensten übernehmen. Option 1 umfasst alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund, die über einen Onlinedienst der Länder oder des Bundes verfügen. Option 2 umfasst alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund mit einem Onlinedienst, unabhängig davon, wer diesen bereitstellt (und damit im Vergleich zu Option 1 auch kommunale Onlinedienste). Zusätzlich wird in Option 3 eine flächendeckende Auskunft zu allen Verwaltungsleistungen betrachtet, unabhängig davon, ob ein Onlinedienst vorliegt. Diese Option geht über den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste hinaus. Sie ist aber für den 115-

Verbund von hoher Relevanz, weil die allgemeine Ausweitung des 115-Verbunds in der Fläche ein erklärtes Ziel des Verbunds ist und auch hier bestehende Engpässe bei den Auskunftskapazitäten ein wesentliches Problem darstellen. Die Umsetzungsoptionen werden bezüglich ihrer Wirkung aus Sicht der Bürger:innen als Nutzende der 115 sowie hinsichtlich der Transformations- und dauerhaften Aufwände bewertet. Eine initiale Kostenschätzung ermöglicht es, einen groben Rahmen für die zu erwartenden Aufwände insbesondere für die Länder zu ermitteln. Diese Bewertungen dienen als Grundlage, um im 115-Verbund eine abgestimmte Position zu den verschiedenen Umsetzungsoptionen zu entwickeln und die notwendigen Entscheidungen für die künftige Ausrichtung und Aufstellung der 115 im Hinblick auf den First-Level-Support für Onlinedienste vorzubereiten.

1 Ziel: Flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste

Das OZG-Änderungsgesetz, das im Juli 2024 in Kraft getreten ist, benennt die Vorgabe an Bund und Länder für eine „allgemeine, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen elektronischen Verwaltungsleitungen“. Mit zwei Beschlüssen des IT-Planungsrats haben sich Bund und Länder dazu bekannt, dass dieser Auftrag mit Hilfe der Behördennummer 115 erfüllt werden soll.

Mit dem Beschluss IT-PLR 2022/05 (09.03.2022, 37. Sitzung) hat der IT-Planungsrat den Lenkungsausschuss der 115 gebeten, „die Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere nach dem EfA-Prinzip bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen.“

Zur 40. Sitzung des IT-Planungsrats am 09.03.2023 legte das Produktmanagement 115 der FITKO die Umsetzungskonzeption „Flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115“ vor. Mit dem Beschluss IT-PLR 2023/11 nahm der IT-Planungsrat „die vorgelegte Umsetzungskonzeption mit Stand 08.02.2023 zur Kenntnis und stimmt dem darin beschriebenen weiteren Vorgehen unter dem Vorbehalt der noch ausstehenden Klärung der Finanzierung zu. Der IT-Planungsrat bittet um Umsetzung der im Papier beschriebenen Umsetzungsschritte und Aufgaben durch die benannten Akteure.“

Entsprechend dieser Aufträge verfolgt der 115-Verbund das Ziel, einen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste mit der Behördennummer 115 zu realisieren. Die Flächendeckung ist eine wesentliche Anforderung des Auftrags, den der IT-Planungsrat an die 115 gerichtet hat.

2 Umsetzungsstand der Flächendeckung

Seit Anfang 2025 steht die 115 grundsätzlich als erster Ansprechpartner bei Fragen zu Onlinediensten zur Verfügung. Das PM-115 hat die technischen Voraussetzungen für den First-Level-Support für Onlinedienste geschaffen. Dafür gibt es jedoch eine wesentliche Voraussetzung: Der Onlinedienst ist Teil einer Verwaltungsleistung, für deren Vollzug ein Teilnehmer im 115-Verbund zuständig ist.

Derzeit setzt eine flächendeckende Auskunftsfähigkeit der 115 deshalb voraus, dass alle Verwaltungsstellen, die in Deutschland für Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten zuständig sein können, Teil des 115-Verbunds sind. Das umfasst den Bund, alle Länder, alle Kreise sowie alle Städte und Gemeinden beziehungsweise Gemeindeverbände. Zu den 115-Teilnehmern zählen neben dem Bund aktuell 15 Länder sowie auf kommunaler Ebene 63 der 294 Kreise

(21%) (ohne kreisfreie Städte gezählt) und 1.897 der 10.753 Städte und Gemeinden (18%). Die am 115-Verbund teilnehmenden Gemeinden und Gemeindeverbände repräsentieren etwa 40% der Einwohnerinnen und Einwohner in Deutschland, da insbesondere große Städte sowie die Stadtstaaten an der 115 teilnehmen. Die Abdeckung auf Ebene der Gemeinden ist in Abbildung 1: Stand der Flächendeckung auf Ebene der Gemeinden dargestellt. Besonders die Teilnahme der Kommunen (Städte und Gemeinden bzw. Gemeindeverbände und Kreise) ist für die Auskunftsfähigkeit der 115 zu Onlinediensten relevant. Viele Verwaltungsleistungen, die für die Bürger:innen wichtig sind, liegen in der Zuständigkeit der Kommunen. So beziehen sich in der 115 etwa 90% der Anfragen auf kommunale Leistungen. Vollständige Auskünfte zu den Verwaltungsleistungen und den zugehörigen Onlinediensten erhalten Bürger:innen nur dann, wenn ihre Kommune 115-Teilnehmer ist. Das betrifft auch Auskünfte für viele Onlinedienste, die von Ländern nach dem EfA-Prinzip („Einer für Alle“) bereitgestellt werden, da viele von ihnen für kommunale Leistungen ausgerollt werden. Genauere Zahlen bietet der [Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit](#) (IT-PLR 2025/14).

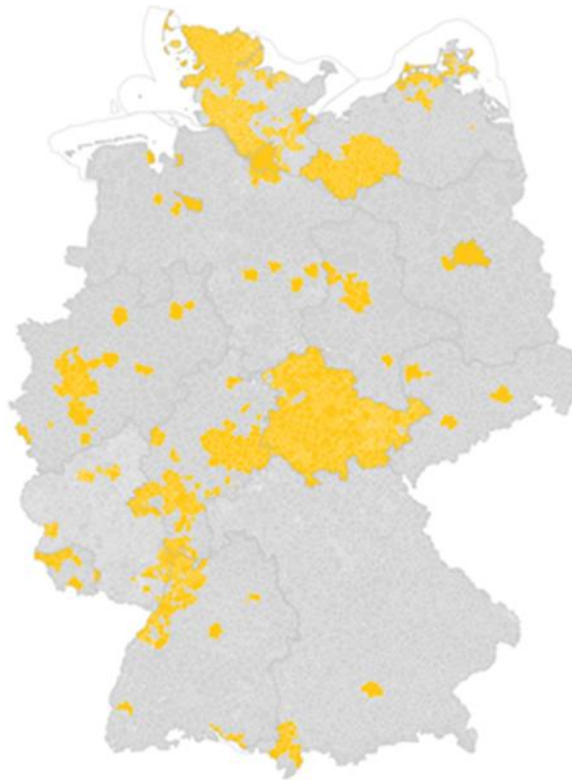


Abbildung 1: Stand der Flächendeckung auf Ebene der Gemeinden

Derzeit erreicht die 115 keinen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste, weil viele Verwaltungsstellen insbesondere auf kommunaler Ebene dem 115-Verbund nicht angehören. Zwar sichern 15 von 16 Ländern eine grundsätzliche flächendeckende telefonische Erreichbarkeit der 115 ab, für Verwaltungsleistungen von Nicht-Teilnehmern werden aber nur Kontaktdaten weitergegeben, eine Auskunft zur Leistung erfolgt nicht. Die eigentliche Auskunftsfähigkeit beschränkt sich auf die Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten, deren Vollzug in der Zuständigkeit der 115-Teilnehmer liegen.

Damit resultiert die fehlende Teilnahme von Kommunen am 115-Verbund in einer eingeschränkten Flächendeckung der Auskunftsfähigkeit.

3 Bestehende Organisation des 115-Verbunds

3.1 Serviceversprechen der 115 für Bürger:innen

Die 115 verfolgt das Ziel, „deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit dreistelliger Rufnummer, verwaltungsebenenübergreifendem Angebot und standardisiertem Serviceversprechen zu etablieren“ (Quelle: Leitfaden zur Integration neuer Teilnehmer in den 115-Verbund, Version 1.2., Stand: Februar 2023). Die 115 will „stets zuständig, lösungs- und serviceorientiert“ sein und „kompetent, effizient und als zuverlässiger Partner handeln“ (ebd.). Die Anliegenheiten der Bürger:innen sollen möglichst beim ersten Kontakt erledigt werden. Wenn dies nicht möglich ist, ist eine Weiterleitung des Anliegens vorgesehen. Intern ist das Ziel definiert, 65% der angenommenen Anrufe im Erstkontakt zu beantworten und bei weitergeleiteten Anliegen zeitnah eine Rückmeldung an die Bürger:innen zu geben.

3.2 Umfang der Beauskunftung

Die 115 erteilt Auskünfte zu jeder Verwaltungsleistung, die in der Zuständigkeit eines Teilnehmers im 115-Verbund liegt („Vollauskunft“). Dabei ist es unerheblich, ob die Leistung vom Bund, vom Land oder einer Kommune im 115-Verbund angeboten wird. 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.

Die Beauskunftung von Onlinediensten ist grundsätzlich bereits im Umfang der Vollauskunft der 115 enthalten. Onlinedienste sind die digitalen Ausprägungen von Verwaltungsleistungen und damit auch fester Bestandteil der Verwaltungsleistungen. Mit der Auskunft zu einer Verwaltungsleistung erteilt die 115 daher auch Auskunft zu einem eventuell für die Leistung vorhandenen Onlinedienst.

Die 115 leistet damit bereits einen First-Level-Support für Onlinedienste zu Verwaltungsleistungen der 115-Teilnehmer, sofern Leistungsinformationen zu dem jeweiligen Onlinedienst von den Teilnehmern geliefert werden.



Abbildung 2: Ablauf der Beauskunftung¹

3.3 Organisation im 115-Verbund

Die Behördennummer 115 ist ein Produkt des IT-Planungsrats. Daher ist dieser als oberstes Steuerungsgremium richtungsweisend. Die fachliche, organisatorische und technische Verantwortung ist föderal organisiert und verteilt sich auf Bund, Länder, Kommunen und die FITKO. Der Beitritt zum 115-Verbund ist in der bisherigen Organisationsstruktur freiwillig. Bereits heute sind 15 Bundesländer, alle Bundesbehörden und hunderte Kommunen Teil des 115-Verbundes.

3.3.1 Charta der 115

Bislang bildet die Charta gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung² die Grundlage für den Regelbetrieb der 115. Die Charta ist die Vereinbarung zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Teilnehmern und regelt die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer. Dazu gehören unter anderem die Regelungen zu den Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer, zum Serviceversprechen, zur Organisation und der Finanzierung.

¹ Erfolgt der Anruf aus einem Gebiet, in dem weder die Kommune noch das Land an der 115 teilnehmen, erhalten die Bürger:innen eine automatische Ansage.

² zukünftig die Teilnahme- und Nutzungsbedingungen gemäß des durch den IT-Planungsrat beschlossenen PM-Modells.

Die Grundsätze der Zusammenarbeit und der effizienten und erfolgreichen Steuerung in der 115-Organisation für den Regelbetrieb sind in einer einschlägigen Geschäftsordnung festgelegt. Sie konkretisiert und gestaltet die zugehörigen Rollen und Gremien sowie deren Aufgaben, Arbeits- und Funktionsweisen.

3.3.2 Teilnahme am 115-Verbund

Stand heute sind Kommunen Teilnehmer, wenn sie an den 115-Verbund angeschlossen sind und die Charta für den 115-Regelbetrieb unterzeichnet haben. Länder müssen bislang zusätzlich die Verwaltungsvereinbarung zeichnen. Damit beteiligen sich die Länder an der zentralen Finanzierung des Stammbudgets (Wirtschaftsplan) und finanzieren somit die zentralen Komponenten der 115, welche von der FITKO betreut werden. Der Beitritt zum 115-Verbund ist in der bisherigen Organisationsstruktur freiwillig. Mit dem Beitritt werden bestimmte Pflichten und Aufgaben übernommen, die in Kapitel 3.4 näher beschrieben werden.

Für kommunale Teilnehmer gibt es dabei zwei Möglichkeiten, sich am 115-Verbund zu beteiligen: Für größere Städte und Landkreise bietet sich häufig der Aufbau eines eigenen Servicecenters an. Deutschlandweit gibt es mittlerweile 54 115-Servicecenter. Andere Kommunen haben sich dazu entschlossen sich als Kooperationspartner einem bestehenden Servicecenter anzuschließen.

Falls kommunale Gebietskörperschaften kein eigenes 115-Servicecenter betreiben, und stattdessen als Bereitsteller von Informationen ein solches beauftragen und wenn in der Kooperationsvereinbarung mit diesem 115-Servicecenter ein Verweis auf die Rechte und Pflichten aus der Charta besteht, so sind diese Informationsbereitsteller ebenfalls Teilnehmer (§ 2 GO i.V.m. §1 Abs. 1 GO). Das regionale 115-Servicecenter übernimmt die Bearbeitung der Anrufe, während die Kommune die benötigten Informationen bereitstellt. Die genauen Kooperationsbedingungen werden mit dem jeweiligen 115-Servicecenter vereinbart.

3.4 Aufgaben und Zuständigkeiten im 115-Verbund

Für die Funktionsfähigkeit der 115 sind drei wesentliche Aufgaben relevant. Sie umfassen die Bereitstellung von zentralen Komponenten für den Betrieb, die Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen und Onlinediensten sowie die Bereitstellung der Auskunftskapazitäten in den Servicecentern.

3.4.1 Betrieb der zentralen Komponenten

Die zentralen Komponenten der 115 werden von der FITKO bereitgestellt und von Bund und Ländern finanziert. Das Produktmanagement der 115 übernimmt dabei die strategische Planung und Weiterentwicklung, das Qualitäts- und Informationsmanagement, die Presse-, Öffentlichkeits- und Gremienarbeit sowie den Betrieb. Dazu gehört insbesondere die Netzplattform, über die alle Anrufe an die Sonderrufnummer 115 eingehen und nach geographischer Verortung an das jeweils regional zuständige Servicecenter ausgeleitet werden. Zudem wird die 115-Softwareplattform betrieben, die als zentrale Plattform für den Datenaustausch (Stammdaten, Leistungsberichte, Kennzahlen, Ticketsystem) im 115-Verbund dient und mittels API-Schnittstelle die Suche in der 115-Wissensdatenbank ermöglicht.

3.4.2 Informationen bereitstellen

Die 115 kann am Telefon nur Informationen weitergeben, die ihr selbst zur Verfügung stehen. Deshalb existiert im 115-Verbund ein umfassendes zentrales Wissensmanagement. Laut Vorgaben im 115-Verbund sollen Informationen zu den mindestens 100 wichtigsten Leistungen jedes 115-Teilnehmers stets aktuell zur Verfügung stehen. Die redaktionelle Erstellung von Leistungsinformationen baut auf den Vorgaben des Föderalen Informationsmanagements (FIM) auf. Auskunftrelevante Informationen werden regelmäßig mit FIM als Anforderungen abgeglichen und fließen in die Weiterentwicklung von FIM ein. Die Erstellung der Vorgaben liegt aber außerhalb des 115-Verbunds und wird nicht im Rahmen dieses Konzeptpapiers betrachtet.

Wichtig für den 115-Verbund ist die Bereitstellung von Leistungsinformationen über sogenannte Fundstellen. Das sind Webadressen, unter denen alle Informationen zu den Verwaltungsleistungen eines Teilnehmers bereitgestellt werden. Diese werden dort durch die zentrale 115-Softwareplattform abgerufen und in das zentrale Wissensmanagement überführt.

Die Informationen zu Verwaltungsleistungen in den Fundstellen werden in dem standardisierten XML-Format XZuFi (Zuständigkeitsfinder) bereitgestellt. Die Fundstellen liefern je Teilnehmer einen Leistungsbericht (beinhaltet LeiKa-Schlüssel, Leistungsbeschreibung und Zuständigkeit) pro Verwaltungsleistung. Er enthält alle wichtigen Informationen für die Beauskunftung. Die Bereitstellung von Informationen zu Onlinediensten erfolgt gemeinsam mit der Bereitstellung der Informationen zu Verwaltungsleistungen als Teil des Leistungsberichts.

Es ist zu beachten, dass Informationen zu Onlinediensten für *jede* Verwaltungsleistung und für *jeden* dafür zuständigen 115-Teilnehmer bereitgestellt werden, auch wenn der gleiche Online-

dienst von verschiedenen zuständigen Stellen nachgenutzt wird. Ein Beispiel dafür ist der Onlinedienst „Elektronische Wohnsitzanmeldung“ (EWA). Er wird vom Land Hamburg betrieben und von anderen Ländern zur Nachnutzung übernommen. Die eigentliche Nachnutzung erfolgt aber in den Kommunen, da die Wohnsitzanmeldung eine kommunale Leistung ist. Der Prozess der Informationsbereitstellung sieht vor, dass die Informationen zum Onlinedienst als Bestandteil der kommunalen Leistungsbeschreibungen zur Wohnsitzanmeldung zur Verfügung gestellt werden.

3.4.3 Bereitstellung der Auskunftskapazitäten

Die Bereitstellung von Auskunftskapazitäten für den First-Level-Support von Onlinediensten erfolgt gemeinsam mit den allgemeinen Auskunftskapazitäten für Verwaltungsleistungen. Die Auskunftskapazitäten im Erstkontakt werden im 115-Verbund aktuell durch 54 Servicecenter unter Erfüllung des Serviceversprechens erbracht. In den Servicecentern beantworten Mitarbeitende am Telefon die Fragen der Bürger:innen und Unternehmen.

Aufbau und Betrieb eines Servicecenters sind mit umfangreichen Aufgaben verbunden. Für einige Aufgaben greifen die Servicecenter auf die zentralen Komponenten im 115-Verbund zurück. Dazu gehören die zentrale Netzplattform, die Anrufe an das Servicecenter leitet, die zentrale Softwareplattform als Informationsquelle für Leistungsinformationen, zur Erfassung von Kennzahlen und zur Erstellung von Tickets. Viele Aufgaben liegen in der Zuständigkeit der Betreiber der jeweiligen Servicecenter. Dazu gehören:

- Aufbau und Schulung von Personal für den Auskunftsservice
- Aufbau und Schulung von Personal für organisatorische Aufgaben
- Bereitstellung und Finanzierung von Räumlichkeiten
- Aufbau und Betrieb von technischer Infrastruktur, Hardware- und Softwareausstattung (inklusive eigener Callcenter-Software)

Insgesamt sind Aufbau und Betrieb eines Servicecenters mit hohen personellen, technischen, finanziellen Aufwänden verbunden und muss politisch von den Kommunen unterstützt werden.

3.5 Aufgabenverteilung im 115-Verbund

Die 115 ist ein freiwilliger Verbund von Kommunen, Ländern und Bund. Der Aufgabenverteilung innerhalb des 115-Verbunds liegen mehrere Annahmen zugrunde.

- Es werden nur Verwaltungsleistungen beauskunftet, die von Teilnehmern im 115-Verbund erbracht werden. Grund für dieses Vorgehen ist, dass die Auskunftskapazitäten von den 115-Teilnehmern selbst erbracht werden. Für Verwaltungsleistungen der nicht-teilnehmenden Verwaltungsstellen stehen keine Auskunftskapazitäten zur Verfügung. Für Verwaltungsleistungen, die nicht in der Zuständigkeit von 115-Teilnehmern liegen, werden lediglich Kontaktdaten für die zuständige Stelle weitergegeben.
- Anrufende rufen statistisch gesehen vorrangig von ihrem Wohnort aus an und erfragen Auskünfte zu Leistungen an ihrem Wohnort. Der Anteil von Anrufen, die sich auf Leistungen in anderen Verwaltungsgebieten beziehen, ist gering.
- Anrufe erfolgen überwiegend zu kommunalen Verwaltungsleistungen (90%), nur zu geringen Anteilen zu Landes- und Bundesleistungen, wobei Bundesleistungen häufig über eigene zentrale Rufnummern verfügen.

Auf Grundlage dieser Annahmen ist die allgemeine Aufgabenverteilung im 115-Verbund wie folgt vereinbart:

Jeder 115-Teilnehmer ist für die redaktionelle Erstellung und die technische Bereitstellung der Leistungsinformationen selbst verantwortlich. Viele kommunale Leistungsinformationen werden über die Redaktionssysteme der Länder bereitgestellt, zum Teil nutzen Kommunen jedoch eigene kommunale Redaktionssysteme für die Informationsbereitstellung.

Die Auskunftskapazitäten werden von den Kommunen für alle Verwaltungsleistungen im 115-Verbund bereitgestellt, auch für die der Länder und des Bundes. Dazu betreiben die Kommunen ein eigenes Servicecenter oder kooperieren mit einem anderen kommunalen Servicecenter im 115-Verbund. Die Kommunen übernehmen die Kosten für die Beauskunftung von Leistungen anteilig entsprechend der Anrufe zu ihren Verwaltungsleistungen. Auskünfte zu Landes- und Bundesleistungen sowie für Leistungen, die im Zuständigkeitsbereich einer anderen Kommune im 115-Verbund liegen, werden von den am Servicecenter beteiligten Kommunen im Sinne des Verbundgedankens der 115 ebenso übernommen.

Um eine möglichst flächendeckende Erreichbarkeit der 115 zu erreichen, übernehmen die Länder die Verantwortung für die Basisauskunft. Die Basisauskunft wird näher im [IT-PLR-Beschluss 2022/38](#) und dem zugehörigem [Abschlussbericht](#) beschrieben. Bei Anfragen zu Verwaltungsleistungen, für die Verwaltungsstellen außerhalb des 115-Verbundes zuständig sind, werden lediglich die Kontaktdaten der zuständigen Verwaltungsstelle weitergegeben. Die Länder beauftragen für die Basisauskunft ein oder mehrere Servicecenter im 115-Verbund und bezahlen sie für die dafür anfallenden Aufwände, oft mit einer Fallpauschale pro Anruf.

Über den regulären Leistungsumfang der 115 hinaus können die Kommunen auch freiwillig weitere Serviceleistungen wie zum Beispiel Terminvereinbarungen anbieten, die sie dann selbst im Rahmen des Betriebs des Servicecenters oder einer Kooperationsvereinbarung mit einem Servicecenter finanzieren.

Die Länder und der Bund beteiligen sich laut 115-Charta nicht an der Bereitstellung von Auskunftskapazitäten. Im Gegenzug finanzieren sie den Betrieb der zentralen Komponenten, die durch das Produktmanagement der 115 bei der FITKO betreut und bewirtschaftet werden.

Die Abbildung 3: Aufgabenverteilung im 115-Verbund zeigt die Aufgabenverteilung im 115-Verbund in der Übersicht.

Beauskunftung				
Bürger:in wählt 115 	Netzplattform vermittelt Anruf an ... Kommunales Servicecenter¹	Zuständig für nachgefragte Verwaltungsleistung ist ... 	Bürger:in erhält ... > Vollauskunft > Vollauskunft > Vollauskunft > Basisauskunft > Keine Auskunft	Finanzierung der Auskunft > 115-Kommune² (Betreiber Servicecenter bzw. für Vollzug der Verwaltungsleistung zuständige Kommune) > 115-Kommunen (Betreiber Servicecenter) > 115-Kommunen (Betreiber Servicecenter) > 115-Land³ (zuständig für Basisauskunft) > keine
Informationsbereitstellung		Zuständigkeit und Finanzierung		
Redaktionelle Erstellung der Informationen		Bund, 115-Länder, 115-Kommunen (für Vollzug der Verwaltungsleistung zuständig)		
Technische Bereitstellung der Informationen in Redaktionssystemen		Bund, 115-Länder, teilweise 115-Kommunen (Betreiber Redaktionssysteme)		
Zentrale Komponenten (PM-115)		Finanzierung		
Koordination, Organisation, zentrales Wissensmanagement, zentrale Softwarekomponenten		Bund, 115-Länder		

Abbildung 3: Aufgabenverteilung im 115-Verbund³

³ Anmerkung 1: Erfolgt der Anruf aus einem Gebiet, in dem weder die Kommune noch das Land an der 115 teilnehmen, erhalten Bürger:innen eine automatische Ansage.

Anmerkung 2: Die Kosten trägt die für den Vollzug der Verwaltungsleistung zuständige Kommune, wenn ein Kooperationsvertrag mit dem Servicecenter besteht, sonst der kommunale Servicecenter-Betreiber.

Anmerkung 3: Die Kosten trägt das Land, wenn Vertrag für Basisauskunft mit Servicecenter besteht, sonst der kommunale Servicecenter-Betreiber.

4 Analyse: Ursachen der fehlenden Flächendeckung

Eine wesentliche Ursache für die fehlende Flächendeckung im First-Level-Support von Onlinediensten liegt in der bestehenden Aufgabenverteilung im 115-Verbund. Die Strukturen der 115 sind im Hinblick auf die Verteilung von Aufgaben, Zuständigkeiten und Kosten nicht auf die Zielstellung der Flächendeckung ausgerichtet und damit nicht geeignet, das Ziel eines flächendeckenden First-Level-Supports für Onlinedienste zu ermöglichen. In der bestehenden Organisationsstruktur ist für die Erreichung dieses Ziels erforderlich, dass alle für Verwaltungsleistungen in Deutschland zuständigen Stellen auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene an der 115 teilnehmen. Da die Teilnahme am 115-Verbund insbesondere für Kommunen freiwillig ist und gleichzeitig hohe finanzielle und organisatorische Aufwände mit sich bringt, ist ein flächendeckender First-Level-Support von Onlinediensten mit der bestehenden Organisationsstruktur nicht absehbar.

Dabei sind konkret drei wesentliche Hürden zu nennen, die in Abbildung 4: Hürden für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste zusammengefasst sind:

1. Fehlende Informationen zu Onlinediensten
2. Fehlende Auskunftskapazitäten in den Servicecentern
3. Ungleichgewicht in der Aufgabenverteilung

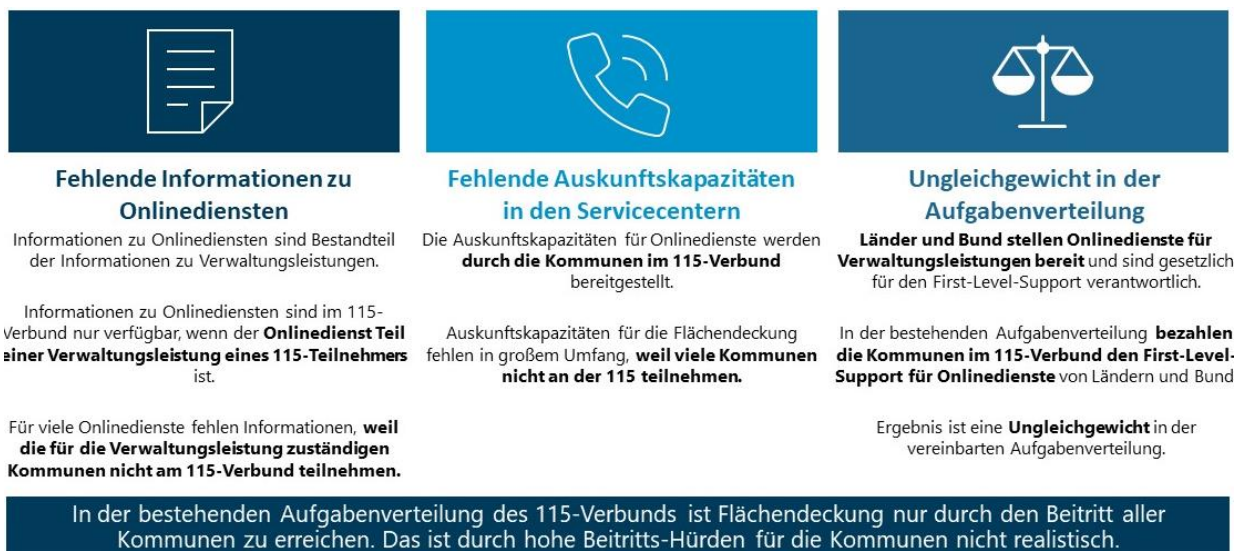


Abbildung 4: Hürden für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste

4.1 Fehlende Informationen zu Onlinediensten

Informationen zu Onlinediensten sind im 115-Verbund nur verfügbar, wenn der Onlinedienst Teil einer Verwaltungsleistung eines 115-Teilnehmers ist. Das liegt daran, dass Informationen zu den Onlinediensten als Bestandteil der Informationen zu Verwaltungsleistungen von den 115-Teilnehmern bereitgestellt werden. Für viele Onlinedienste fehlen Informationen, weil die für die Verwaltungsleistung zuständigen Kommunen nicht am 115-Verbund teilnehmen und damit keine Informationen an den 115-Verbund bereitstellen.

4.2 Fehlende Auskunftskapazitäten in den Servicecentern

Die Auskunftskapazitäten für Onlinedienste werden durch die Kommunen im 115-Verbund bereitgestellt. Die teilnehmenden Kommunen bauen Auskunftskapazitäten in dem Umfang auf, wie es für die Beauskunftung ihrer eigenen Verwaltungsleistungen und Onlinedienste erforderlich ist. Der Aufbau von Servicecentern ist mit hohen initialen Aufwänden verbunden. Es zeigt sich, dass diese Aufgabenverteilung bei der Aufnahme weiterer Kommunen an Grenzen stößt. Die notwendigen Ressourcen können eher große Städte und Stadtstaaten aufbringen. Insbesondere für kleinere Kommunen ist der Aufbau eines eigenen Servicecenters zu aufwändig. Die Kooperation mit einem bestehenden Servicecenter ist oft aufgrund fehlender Möglichkeiten zum Kapazitätsaufbau in den Servicecentern nicht möglich. Im Ergebnis bleibt Kommunen derzeit häufig die Teilnahme an der 115 verwehrt.

Damit fehlen Auskunftskapazitäten in großem Umfang, weil viele Kommunen nicht an der 115 teilnehmen.

4.3 Ungleichgewicht in der Aufgabenverteilung

Länder und Bund stellen Onlinedienste für Verwaltungsleistungen bereit und sind grundsätzlich für den First-Level-Support für ihre Onlinedienste verantwortlich.

In der bestehenden Aufgabenverteilung im 115-Verbund wird der First-Level-Support für Onlinedienste jedoch vollständig von den Kommunen erbracht. Dies gilt für alle Onlinedienste unabhängig davon, ob die zugehörige Verwaltungsleistung in der Verantwortung einer Kommune, eines Landes oder des Bundes liegt. Dies gilt auch unabhängig davon, wer den Onlinedienst für eine Verwaltungsleistung bereitstellt (Länder stellen im Rahmen der OZG-Umsetzung regelmäßig Onlinedienste zu Leistungen im kommunalen Vollzug bereit).

Dies steht im Widerspruch zu den vom IT-Planungsrat beschlossenen „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Leistungen“ (IT-PLR 2024/49) und den Vorgaben des Gesetzes zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes (OZG-Änderungsgesetz bzw. OZG 2.0).

Die Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen weisen die Verantwortlichkeit für den First-Level-Support von EfA-Leistungen dem mitnutzenden Land zu. Das OZG-Änderungsgesetz verpflichtet Bund und Länder, eine „allgemeine fachunabhängige, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen“ bereitzustellen.

Im Ergebnis weichen die Vorgaben für die Zuständigkeit für den First-Level-Support von Onlinediensten aus der OZG-Umsetzung von den derzeitigen Zuständigkeiten im 115-Verbund ab. Mit dem Fortschreiten der Digitalisierung übernehmen die Kommunen im 115-Verbund verstärkt den First-Level-Support für landeseigene Onlinedienste, obwohl dieser laut OZG-Vorgaben in die Zuständigkeit der Länder fällt. Das Ergebnis ist ein Ungleichgewicht in der Aufgabenverteilung. Die Annahme, dass die Kommunen für 90% der Auskünfte zuständig sind, die als Basis für die grundlegende Aufgabenverteilung im 115-Verbund dient, ist auf den Prüfstand zu stellen. Diese Prüfung sieht auch die Charta der 115 vor, die bei dauerhaften Ungleichgewichten in der Lastenverteilung die Entwicklung von Ausgleichsverfahren vorsieht (§ 8).

5 Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstrukturen

Als Lösung für die bestehenden Herausforderungen wird eine Anpassung der Aufgabenverteilung im 115-Verbund vorgeschlagen. Sie beinhaltet in erster Linie eine stärkere Übernahme von Verantwortung durch die Länder für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste. Gleichzeitig werden bewährte Organisationsstrukturen im 115-Verbund beibehalten.

5.1 Die Länder übernehmen stärkere Verantwortung für den First-Level-Support für Onlinedienste

Die Länder übernehmen:

- die Verantwortung für die **technische Bereitstellung der Informationen zu Onlinediensten** insbesondere auch für kommunale Verwaltungsleistungen, um auch Informationen zu Kommunen bereitzustellen, die bisher nicht am 115-Verbund teilnehmen.
- die **Organisation und Finanzierung der Auskunftskapazitäten** für den First-Level-Support für Onlinedienste in den Servicecentern. Die organisatorische Verantwortung für die Auskunftskapazitäten meint, dass die Länder als zentraler Partner der bestehenden Servicecenter und Kommunen handeln und statt bilateralen Verträge zwischen Kommunen und Servicecentern stärker auf Verträge zwischen

Ländern und Servicecentern gesetzt wird, um die organisatorischen Aufwände für Kommunen beim Beitritt zur 115 zu verringern. Die Finanzierung der Auskunftskapazitäten bedeutet, dass die Länder den Servicecentern die Auskünfte zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten bezahlen, um planungssicher Kapazitäten in den bestehenden oder neuen Servicecentern aufzubauen. Die kommunalen Servicecenter werden weiterhin die zentrale Komponente bei der Beauskunftung bleiben.

- Andere bestehende Aufgabenverteilungen werden beibehalten
- Die redaktionelle Erstellung von Leistungsinformationen inklusive Informationen zu Onlinediensten bleibt in der Verantwortung der zuständigen Verwaltungsstellen.
- Die Kommunen betreiben weiterhin die **Servicecenter** selbst und können zusätzliche Serviceleistungen anbieten. Das Engagement der Länder ermöglicht den Kommunen den Erhalt und Ausbau der Auskunftskapazitäten.
- Der **Bund** trägt einen angemessenen finanziellen Anteil an den Aufgaben im 115-Verbund (ggf. durch eine angepasste Kostenverteilung zwischen Bund und Ländern für die zentralen Komponenten).

6 Mehrwerte der vorgeschlagenen Anpassungen

Übernehmen die Länder wie vorgeschlagen eine stärkere Verantwortung in der Aufgabenverteilung im 115-Verbund, entsteht die Möglichkeit, die vorhandenen Hürden für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste auf kommunaler Ebene zu überwinden. Ein stärkeres Engagement der Länder ermöglicht es, die Informationsbasis auszubauen, ausreichende Auskunftskapazitäten zu sichern und die Kommunen beim First-Level-Support für Onlinedienste zu entlasten. Darüber hinaus berücksichtigt der Lösungsvorschlag weitere Anforderungen aus dem 115-Verbund, um dem bestehenden Verbundgedanken weiterhin gerecht zu werden sowie einen bürgernahen Service zu gewährleisten. Der Mehrwert ist in Abbildung 5 zusammengefasst und wird im Folgenden erläutert.



Abbildung 5: Mehrwert der vorgeschlagenen organisatorischen Anpassungen

6.1 Ermöglichung eines flächendeckenden First-Level-Supports für Onlinedienste

6.1.1 Erweiterung der Informationsbasis

Bisher liegen Informationen zu Onlinediensten im 115-Verbund nur vor, wenn ein 115-Teilnehmer für den Vollzug der zugehörigen Verwaltungsleistung verantwortlich ist. Übernehmen die Länder die Verantwortung, auch Informationen zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten zu übermitteln, deren zuständige Stellen bisher nicht im 115-Verbund sind, kann die Informationsbasis wesentlich erweitert werden.

Es ist zu beachten, dass diese Verantwortung sich primär auf die **Bereitstellung geeigneter technischer Plattformen** bezieht, um Informationen zu Onlinediensten kommunaler Verwaltungsleistungen zu speichern sowie deren **Übermittlung an den 115-Verbund** zu ermöglichen. Bereits heute verfügen die Länder mit den Landesredaktionssystemen über diese technischen Plattformen. Bisher findet die Übermittlung von Informationen zu Onlinediensten an das zentrale 115-Wissensmanagement allerdings nur für die Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern statt.

Die Verantwortung für die redaktionelle Erstellung der Leistungsinformationen bleibt wie bisher bei den für die Verwaltungsleistungen zuständigen Stellen, da nur diese selbst die von ihnen angebotenen Verwaltungsleistungen und damit verknüpften Onlinedienste benennen können. Bestehende Herausforderungen bei der redaktionellen Erstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen und Onlinediensten werden durch die organisatorischen Anpassungen nicht adressiert. Hierzu wird auf den 3. Teil des Beschlusses 2025/14 des IT-Planungsrats zur flächendeckenden Auskunftsfähigkeit der 115 verwiesen. Er sieht die Betrachtung dieser

Herausforderungen und die Ableitung von möglichen Verbesserungsmaßnahmen für die redaktionelle Datenqualität in einem separaten, das gesamte Ökosystem FIM, PVOG und 115 betreffenden Projekt durch die FITKO vor.

6.1.2 Sicherstellung ausreichender Auskunftskapazitäten

Bisher versorgt die 115 ca. 40% der Bürger:innen in der Vollauskunft, vor allem in großen Städten. Ein flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste erfordert eine signifikante Ausweitung der Auskunftskapazitäten. Es sind insgesamt mehr Anrufe bei der 115 zu erwarten, wenn der First-Level-Support für Onlinedienste für alle Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten zur Verfügung steht. Mit der Übernahme der organisatorischen und finanziellen Verantwortung für die Bereitstellung der Auskunftskapazitäten durch die Länder wird die notwendige Ausweitung möglich. Die Länder können durch Vereinbarungen mit Servicecentern selbst dafür sorgen, dass ausreichende Auskunftskapazitäten für einen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste entstehen. Die 115 lebt von der kommunalen Komponente und deren dezentralen Servicecentern. Daher erhalten die bestehenden oder neu geschaffenen Servicecenter durch verbindliche Vereinbarungen mit dem Land die notwendigen Sicherheiten, um Auskunftskapazitäten langfristig aufzubauen. Die verfügbaren Auskunftskapazitäten für den First-Level-Support von Onlinediensten sind dann nicht mehr von der freiwilligen und jederzeit widerrufbaren Teilnahme einer Kommune an der 115 abhängig. Das ein solches Modell erfolgversprechend ist, zeigen Erfahrungen aus Schleswig-Holstein. Dort koordiniert das Land die Bereitstellung von ausreichenden Auskunftskapazitäten durch die von ihm beauftragten Servicecenter.

6.1.3 Angemessene Aufgabenverteilung zwischen Kommunen, Ländern und Bund

Mit der vorgeschlagenen angepassten Aufgabenverteilung werden die Kommunen vom First-Level-Support für Onlinedienste entlastet. Stattdessen übernehmen die Länder (und der Bund) einen stärkeren Anteil der Aufgaben im 115-Verbund. Das entspricht der vom OZG-Änderungsgesetz und von den Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen vorgesehenen Verantwortlichkeiten für den First-Level-Support von Onlinediensten.

Auf diese Weise wird eine angemessene Aufgabenverteilung im 115-Verbund, die durch die Übernahme des First-Level-Supports von Onlinediensten durch die Kommunen im Verbund derzeit in Frage gestellt ist, wiederhergestellt und dauerhaft beibehalten.

Für die Kommunen besteht keine Verpflichtung, einen First-Level-Support für Onlinedienste anzubieten oder sich allgemein an der 115 zu beteiligen. Der Vorschlag zur Anpassung der

Organisationsstruktur der 115 berücksichtigt dies. Die Teilnahme an der 115 für die Beauskunftung von Verwaltungsleistungen bleibt für Kommunen freiwillig. Die Hürden zur Teilnahme an der 115 werden gesenkt und die bestehenden Vorteile bleiben bestehen.

6.2 Beibehaltung bestehender Vorteile der 115

Neben veränderten Zuständigkeiten für die Übermittlung von Informationen und die Sicherstellung von Auskunftskapazitäten, sieht der Vorschlag für andere wichtige Aufgaben im Verbund keine Änderungen der Zuständigkeiten vor.

6.2.1 Beibehaltung der bewährten kommunalen Servicecenter

Der Vorschlag zu den organisatorischen Anpassungen sieht vor, weiterhin auf die bestehenden kommunalen Servicecenter zu setzen und diese auszubauen, da sie den zentralen Bestandteil der bewährten Strukturen der 115 darstellen. Für die notwendige Erweiterung der Auskunftskapazitäten besteht für die Länder die Möglichkeit, weitere bestehende kommunale Servicecenter einzubinden, die bisher nicht dem 115-Verbund angehören, oder Neugründungen von (kommunalen) Servicecentern anzustreben, um die Auskunftskapazitäten zu erweitern.

6.2.2 Faire Konditionen für die Teilnahme am 115-Verbund

Die bestehende Aufgabenverteilung entstand aus dem Grundgedanken, dass alle Teilnehmer mit ihrem Beitritt zur 115 gleichermaßen von den gemeinsamen Services im Verbund, wie der verbundweiten Auskunft zu eigenen Verwaltungsleistungen und der Nutzung zentraler Komponenten, profitieren und sich im Gegenzug zu einem fest definierten Umfang von Aufgaben verpflichten. Der Aufgabenumfang ist dabei für alle Teilnehmer auf einer föderalen Ebene gleich. Das heißt, alle Kommunen haben einen einheitlichen Aufgabenumfang und alle Länder haben einen einheitlichen Aufgabenumfang.

Mit der vorgeschlagenen Anpassung der Aufgabenverteilung wird die Fortführung dieses Grundgedankens auch in Zukunft sichergestellt. Indem die Länder für alle Kommunen unabhängig von ihrer Teilnahme an der 115 die Verantwortung für den First-Level-Support für Onlinedienste übernehmen, werden Fehlanreize im Teilnahmemodell der 115 vermieden. Die vorgeschlagenen Anpassungen verhindern, dass Kommunen im 115-Verbund Auskunftsleistungen auf eigene Kosten erbringen müssen, die anderen Kommunen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, oder sogar Kommunen im 115-Verbund Auskunftsleistungen für nicht-teilnehmende Kommunen erbringen. Dadurch würden Fehlanreize entstehen, die zum Austritt von Kommunen aus dem 115-Verbund und damit zu einer weiter verringerten Flächendeckung führen würden.

6.2.3 Beibehaltung des 115-Serviceversprechens

Das bestehende Serviceversprechen der 115 wird weiterhin eingehalten. Die bewährten Strukturen, um weiterhin möglichst viele Anrufe mit kurzer Wartezeit entgegenzunehmen und möglichst viele Anrufe im Erstkontakt zu beantworten, werden beibehalten. Die Beauskunftung aller Informationen zu einer Verwaltungsleistung – egal ob auf die Vor-Ort-Leistung oder den Onlinedienst bezogen – erfolgt möglichst im Erstkontakt und aus einer Hand. Das ist unabhängig davon, ob zu der Verwaltungsleistung ein Onlinedienst vorliegt und wer ihn bereitstellt.

6.2.4 Beibehaltung freiwilliger erweiterter Serviceangebote der Kommunen

Die bestehenden Möglichkeiten, über den im 115-Verbund allgemein vereinbarten Umfang der Vollauskunft der 115 hinaus weitere, freiwillige Serviceleistungen (mit eigenständiger Finanzierung) wie etwa Terminvereinbarungen anzubieten, um lokalen Bedarfen in der Kommunikation mit Bürger:innen gerecht werden, bleibt für die Kommunen im 115-Verbund erhalten.

7 Umsetzungsoptionen

In diesem Kapitel werden drei mögliche Optionen für eine organisatorische Anpassung vorgestellt. Sie alle sind auf das Ziel eines flächendeckenden First-Level-Supports für Onlinedienste ausgerichtet. Unterschiede zwischen den Optionen entstehen daraus, welche Verwaltungsleistungen in den flächendeckenden First-Level-Support aufgenommen werden.

Wesentlich für die Unterscheidung der drei Optionen ist die Betrachtung von Verwaltungsleistungen anhand der vorhandenen Onlinedienste. Eine solche Unterscheidung wurde im 115-Verbund bisher nicht vorgenommen. Bisher ergaben sich Zuständigkeiten für die Beauskunftung ausschließlich danach, welcher 115-Teilnehmer für den Vollzug einer Verwaltungsleistung zuständig ist. Mit der Einführung eines First-Level-Supports für Onlinedienste gewinnt die Frage an Relevanz, **ob eine Verwaltungsleistung einen Onlinedienst hat und wer diesen bereitstellt**. Letzteres ergibt sich aus den Vorgaben des OZG-Änderungsgesetzes, welche die Verantwortung für den First-Level-Support von landes- bzw. bundeseigenen Onlinediensten bei den Ländern bzw. dem Bund selbst verorten. Daher werden in der Betrachtung der Optionen Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten zusätzlich danach unterschieden, ob es sich um einen Onlinedienst des Landes bzw. Bundes oder der Kommune handelt. Eine Grundvoraussetzung für das Erreichen der Flächendeckung in allen Optionen ist die Teilnahme aller 16 Länder an der 115.

7.1 Benennung der Umsetzungsoptionen

Die Abbildung 6: Umsetzungsoptionen fasst die drei Umsetzungsoptionen zusammen, die im Folgenden beschrieben werden.

Option 1: Alle Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2: Alle Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3: Alle Verwaltungsleistungen
Umfasst alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund, die über einen Onlinedienst verfügen , der von einem Land oder vom Bund bereitgestellt wird	Umfasst alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund, die über einen Onlinedienst verfügen , unabhängig davon, wer ihn bereitstellt	Geht über Onlinedienste hinaus und umfasst alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund, unabhängig davon, ob ein Onlinedienst vorhanden ist
Entspricht dem im OZG 2.0 vorgegebenem gesetzlichen Mindestumfang	Entspricht der Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste mit der 115 (Beschluss IT-PLR 2023/11 (09.03.2023, 40. Sitzung))	Entspricht einer deutschlandweiten Vollauskunft und wird bereits im Land Schleswig-Holstein umgesetzt

Abbildung 6: Umsetzungsoptionen

7.1.1 Option 1: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung von Verwaltungsleistungen mit landes- und bundeseigenen Onlinediensten

Die Länder verantworten deutschlandweit die Beauskunftung **aller Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund**, für **die landes- oder bundesseitig ein Onlinedienst bereitgestellt** wird. Das umfasst auch Verwaltungsleistungen mit landes- oder bundesseitigen Onlinediensten, die im Vollzug von Kommunen liegen, die bisher nicht an der 115 teilnehmen. Hierunter fallen die EfA-Onlinedienste (EfA: Einer für Alle), die bundesweit in den Kommunen ausgerollt werden, sowie Onlinedienste einzelner Länder, die dort in den Kommunen ausgerollt werden. Verantwortung für den Support von anderen (kommunalen) Onlinediensten übernehmen die Länder nicht.

Diese Option entspricht dem im OZG-Änderungsgesetz vorgesehenen gesetzlichen Mindestumfang an Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten, für den Bund und Länder die Verantwortung übernehmen.

7.1.2 Option 2: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung aller Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten

Die Länder übernehmen die Verantwortung für Auskünfte zu allen Verwaltungsleistungen, die über einen Onlinedienst verfügen. Das gilt deutschlandweit für alle Verwaltungsleistungen, auch wenn die zuständige Stelle für die Verwaltungsleistung eine Kommune außerhalb des 115-Verbunds ist. Es gilt auch unabhängig davon, wer den Onlinedienst verantwortet.

Dieser Umfang des First-Level-Supports für Onlinedienste entspricht dem Leistungsumfang, der in der Umsetzungskonzeption für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste beschrieben ist und vom IT-Planungsrat beschlossen wurde (Beschluss 2023/11).

7.1.2.1 Option 2 in der Praxis: Sachsen-Anhalt

Die Lösungsoption 2 wird bereits in Sachsen-Anhalt umgesetzt. Hier übernimmt das Land die Kosten für die Beauskunftung des First-Level-Supports für Onlinedienste. Voraussetzung für die Kostenübernahme ist, dass die jeweilige Kommune die benötigten Leistungsinformationen über das Landesredaktionssystem bereitstellt und pflegt. Die Beauskunftung erfolgt über das kommunale Servicecenter, das neben der landesweiten Basisauskunft auch den First-Level-Support für Onlinedienste übernimmt.

7.1.3 Option 3: Länder übernehmen Verantwortung für Beauskunftung aller Verwaltungsleistungen

Die Länder übernehmen bei dieser Option die generelle Verantwortung für die Beauskunftung aller Verwaltungsleistungen. Das ist unabhängig davon, ob ein Onlinedienst vorhanden ist oder nicht. Die Länder stellen mit dieser Option einen Leistungsumfang, der einer deutschlandweiten „Vollauskunft“ der 115 entspricht, für alle zuständigen Verwaltungsstellen in Deutschland. Diese Option geht über einen First-Level-Support für Onlinedienste hinaus. Die Option wird neben den beiden anderen Optionen hier betrachtet, weil der 115-Verbund seit seiner Gründung das Zielbild einer möglichst deutschlandweiten, vollständigen Auskunft zu Verwaltungsleistungen verfolgt.

7.1.3.1 Option 3 in der Praxis: Schleswig-Holstein

Die Lösungsoption 3 wird bereits seit einigen Jahren in Schleswig-Holstein umgesetzt und zählt sich aus: Während deutschlandweit rund 40% der Bürger:innen von der 115 profitieren können, sind es in Schleswig-Holstein bereits über 70% der Bevölkerung. Das Land hat mit der Basisdiensteverordnung⁴ eine rechtliche Grundlage für die 115 geschaffen. Die Landesverordnung enthält alle Basisdienste, die das Land betreibt und den Kommunen kostenlos anbietet. Organisatorisch wurde neben dem Landesansprechpartner, der für die strategische Ausrichtung der

⁴ Landesverordnung über die Nutzung der Basisdienste des Landes Schleswig-Holstein (Basisdiensteverordnung- BasisdiensteVO) vom 16. November 2020.

115 in Schleswig-Holstein sowie für das Vertrags- und Finanzmanagement zuständig ist, noch eine Geschäftsstelle aufgebaut. Die Geschäftsstelle übernimmt dabei das operative Tagesgeschäft, wie beispielsweise die Beantwortung der Fragen der Kommunen und anderer Stakeholder sowie die Rekrutierung neuer Kommunen. Das Land Schleswig-Holstein hat mit zwei Servicecentern⁵ eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen, um ausreichend Beauskunftungskapazitäten für eine zukünftige flächendeckende Beauskunftung sicherzustellen. Darin enthalten sind die Regelungen für die Abrechnung und das Serviceversprechen aus der 115-Geschäftsordnung. Damit ermöglicht Schleswig-Holstein den Kommunen einen sehr niedrighschwelligen Zugang zur 115. Die Kommunen müssen einzig die Charta der 115 zeichnen und haben keine zusätzlichen Kosten oder Aufwände durch den Aufbau von Beauskunftungskapazitäten.⁶ Sie müssen nur die Informationen im vom Land bereitgestellten Landesredaktionssystem bearbeiten und pflegen – eine Aufgabe, die ohnehin bei ihnen liegt. Für das Jahr 2024 hat Schleswig-Holstein für die 115 einen finanziellen Rahmen von ca. 1,4 Mio.€ veranlagt. Damit konnte die Geschäftsstelle, der Betrieb der beiden Servicecenter (Leistungsvereinbarung mit minuten-genaue Abrechnung) und die Werbemittel finanziert werden.

7.2 Vergleich des Umfangs der Verwaltungsleistungen in der 115-Auskunft

Die drei Umsetzungsoptionen unterscheiden sich darin, welche Verwaltungsleistungen die 115 zukünftig beauskunften wird. In Abbildung 7 wird zusammenfassend gezeigt, welche Verwaltungsleistungen in den verschiedenen Umsetzungsoptionen Teil der 115-Auskunft wären. Wichtig ist dabei zu unterscheiden, ob es sich um Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern oder Nicht-Teilnehmern handelt, ob die Verwaltungsleistungen über einen Onlinedienst verfügen und ob es sich um einen Onlinedienst des Landes bzw. Bundes handelt oder um einen Onlinedienst der Kommune. Alle drei Umsetzungsoptionen gehen über den bestehenden Auskunftsumfang hinaus, da jeweils Verwaltungsleistungen von Nicht-Teilnehmern Teil der 115-Auskunft werden.

⁵ Das Servicecenter Hamburg deckt dabei den Großteil des Bedarfs aus Schleswig-Holstein ab. Zudem betreibt der Landkreis Pinneberg ein kommunales Servicecenter für den Kreis und deren kreisangehörigen Gemeinden.

⁶ Wenn eine Kommune ihre 0 komplett auf die 115 umstellt stellt das Land die Bezahlung der Beauskunftung ein. Sobald eine Kommune mehr als 10% ihres Anrufvolumens über die 115 abwickelt, muss ein Eigenanteil übernommen werden. Zwei Großstädte haben Einzelvereinbarungen mit dem Servicecenter Hamburg geschlossen, da sie ihre eigenen Telefonzentralen auflösen wollten und deswegen diverse Zusatzleistungen (z.B. Terminbuchung) mit dem Servicecenter Hamburg vereinbart haben.

Vergleich der Optionen

		IST-Stand 115	Option 1 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3 alle Verwaltungsleistungen
Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	Vollauskunft	Vollauskunft	Vollauskunft	Vollauskunft
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune				
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst				
Verwaltungsleistungen von Nicht-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	Basisauskunft (Kontaktdaten)	Vollauskunft	Vollauskunft	Vollauskunft
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune				
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst		Basisauskunft (Kontaktdaten)	Basisauskunft (Kontaktdaten)	

Abbildung 7: Vergleich des Umfangs der Verwaltungsleistungen in der 115-Auskunft

7.3 Aufgabenverteilung

Die grundsätzlichen Aufgaben im 115-Verbund bleiben erhalten. Sie umfassen den Betrieb der zentralen Komponenten, die Informationsbereitstellung sowie die Bereitstellung der Auskunftskapazitäten. Darüber hinaus können Kommunen bisher freiwillige Serviceleistungen erbringen. Im Folgenden wird für jede Aufgabe beschrieben, wie die Aufgabenverteilung in den einzelnen Umsetzungsoptionen aussieht.

7.3.1 Betrieb zentrale Komponenten

Die finanzielle Verantwortung für den Betrieb der zentralen Komponenten bleibt bei allen drei Optionen unverändert bei Bund und Ländern.

Die Neustrukturierung der Aufgaben hinsichtlich der Bereitstellung von Informationen und Auskunftskapazitäten verändert jedoch die Finanzierungsstruktur im 115-Verbund. Sie führt absehbar zu einem größeren Finanzierungsanteil der Länder. Bei der Finanzierung der zentralen Komponenten kann hier ein Ausgleich erfolgen, indem die Anteile von Bund und Ländern neu verhandelt werden. Gleichzeitig ist abzusehen, dass bei einem flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste auch die Kosten für die zentralen Komponenten steigen. Das betrifft zum Beispiel die Netzplattform, die Kosten pro Anruf erzeugt.

Daher ist eine Neuverteilung der finanziellen Lasten zwischen Bund und Ländern für die zentralen Komponenten zu prüfen.

7.3.2 Informationsbereitstellung

Bei allen drei Umsetzungsoptionen gibt es für die Teilnehmer des 115-Verbunds keine Änderungen in der Informationsbereitstellung. Die Verantwortung für die Erstellung und die technische Bereitstellung der Informationen zu den angebotenen Verwaltungsleistungen bleibt unberührt. Die technische Bereitstellung, auch für kommunale Leistungsleistungen, erfolgt überwiegend über die Landesredaktionssysteme (FIM) und kann beibehalten werden.

Zusätzlich zu den Informationen zu Verwaltungsleistungen der 115-Teilnehmer erfordert jede Option zukünftig auch **Informationen zu Verwaltungsleistungen von Nicht-115-Teilnehmern**. Die Verantwortung für die redaktionelle Erstellung dieser Leistungsleistungen liegt ebenso weiterhin bei den zuständigen Verwaltungsstellen. Die Länder sorgen für einen Weg die Leistungsleistungen der Nicht-115-Teilnehmenden Kommunen zur Verfügung zu stellen, z.B. über die Landesredaktionssysteme. Welche Verwaltungsleistungen das im Einzelnen sind, unterscheidet sich zwischen den Optionen, siehe Abbildung 8.

Vergleich der Optionen		IST-Stand 115	Option 1 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3 alle Verwaltungsleistungen
Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	115-Teilnehmer	115-Teilnehmer	115-Teilnehmer	115-Teilnehmer
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune				
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst				
Verwaltungsleistungen von Nicht-115-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	Kontaktdaten	Länder	Länder	Länder
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune				
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst		Kontaktdaten	Kontaktdaten	

Abbildung 8: Verantwortung für die technische Informationsbereitstellung

In der Option 1 stellen die Länder Informationen zu Verwaltungsleistungen mit landes- oder bundeseigenen Onlinediensten bereit, die von Nicht-115-Teilnehmern erbracht werden. Die zusätzlichen Informationen umfassen kommunale Verwaltungsleistungen, für die das Land oder der Bund einen Onlinedienst bereitstellen.

In der Option 2 stellen die Länder Informationen zu allen Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten bereit, die von Nicht-115-Teilnehmern erbracht werden. Die zusätzlichen Informationen im Vergleich zu Option 1 umfassen Verwaltungsleistungen mit kommunalen Onlinediensten.

In der Option 3 stellen die Länder Informationen zu allen Verwaltungsleistungen bereit.

Die Länder übernehmen die Verantwortung für die technische Bereitstellung von Informationen zu allen Verwaltungsleistungen von Nicht-115-Teilnehmern. Bei den zusätzlichen Informationen handelt es sich um kommunale Verwaltungsleistungen allgemein.

Die Optionen 1 und 2 erfordern eine veränderte Logik in der Informationsbereitstellung. Deshalb ist für beide Optionen die **Einführung einer selektiven Informationsbereitstellung** notwendig. Je Verwaltungsstelle außerhalb der 115 sind nur Informationen zu den Verwaltungsleistungen zur Verfügung zu stellen, die unter den First-Level-Support für Onlinedienste fallen, zu weiteren Verwaltungsleistungen aber nicht, da deren Beauskunftung durch die 115 in den Optionen 1 und 2 nicht vorgesehen ist.

In Option 1 sollen für Nicht-115-Teilnehmer ausschließlich Informationen zu Verwaltungsleistungen mit landeseigenen Onlinediensten bereitgestellt werden. Bisher ist eine **Unterscheidung von Verwaltungsleistungen anhand des Bereitstellers des Onlinedienstes** nicht möglich. Dafür müssen zum einen zusätzliche Informationen erfasst werden, die bisher nicht in den Leistungsinformationen enthalten sind. Zum anderen müssen diese zusätzlichen Informationen im Rahmen der Informationsbereitstellung ausgewertet werden.

Bei Option 2 sind für Nicht-115-Teilnehmer Informationen zu allen Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten bereitzustellen, zu allen weiteren Verwaltungsleistungen aber nicht. Auch wenn diese Unterscheidung in der Informationsbereitstellung bisher nicht vorgesehen ist, kann sie anhand der vorhandenen Informationen zu einer Verwaltungsleistung durchgeführt werden.

Bei Option 3 sind alle Verwaltungsleistungen bereitzustellen. Das erfordert keine Anpassungen an der grundsätzlichen Bereitstellungslogik.

7.3.3 Bereitstellung von Auskunftskapazitäten

Grundsätzlich ist für die Bereitstellung der Auskunftskapazitäten vorgesehen, dass die bestehenden kommunalen Servicecenter weiter bestehen bleiben und die Auskünfte erbringen. Gleichwohl haben die Länder die Verantwortung, den Servicecentern Auskünfte im Rahmen des First-Level-Supports für Onlinedienste zu finanzieren und durch Vereinbarungen mit Servicecentern organisatorisch die Bereitstellung ausreichender Auskunftskapazitäten zu sichern. Der notwendige Aufbau von zusätzlichen Auskunftskapazitäten kann durch den Ausbau bestehender Servicecenter im Verbund, die Aufnahme weiterer kommunaler Servicecenter in den Verbund oder auch die Neugründung weiterer kommunaler Servicecenter mit einer gesicherten Finanzierung des Landes erfolgen. Auch eigene Servicecenter der Länder sind grundsätzlich denkbar. Der Umfang der zusätzlich benötigten Auskunftskapazitäten hängt davon ab, welche Umsetzungsoption gewählt wird. In der Option 1 sind durch die Länder Auskunftskapazitäten

sicherzustellen, die die Auskunftsfähigkeit zu allen Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund sicherstellen, die über einen Onlinedienst des Landes oder des Bundes verfügen. Die Option 2 erfordert darüberhinausgehende Auskunftskapazitäten, da Auskünfte zu allen Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund erteilen werden, die über einen Onlinedienst verfügen. Darunter fallen auch Verwaltungsleistungen mit kommunalen Onlinediensten. Die größte Ausweitung der Auskunftskapazitäten erfordert die Option 3. Hier ist die Auskunftsfähigkeit für alle Verwaltungsleistungen von Kommunen, Ländern und Bund sicherzustellen.

Die Optionen 1 und 2 bringen neue Anforderungen für die Umsetzung mit sich, da in den Servicecentern zugeordnet werden muss, wer für die Finanzierung einer Auskunft verantwortlich ist. Bisher wird die Verantwortung für die Beauskunftung einer Verwaltungsleistung anhand der zuständigen Stelle für die Verwaltungsleistung festgestellt. Bei den Optionen 1 und 2 gilt dies nicht mehr generell.

Für Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern muss bei Option 1 festgestellt werden, ob sie einen landeseigenen Onlinedienst haben. Das ist im bisherigen Informationsmanagement der 115 nicht möglich, dafür notwendige Informationen werden in den bestehenden Datenaustauschformaten nicht bereitgestellt. Eine entsprechende Anpassung wäre nur mit erheblichem technischem und redaktionellem Aufwand möglich. Bei Option 2 muss unterschieden werden, ob zur Verwaltungsleistung ein Onlinedienst vorliegt oder nicht. Das wird bisher nicht gemacht, ist aber mit den vorliegenden Informationen grundsätzlich möglich.

Bei Option 3 wird die Verantwortung für Auskünfte zu Verwaltungsleistungen generell auf die Länder übertragen. Eine weitere Unterscheidung nach Art der Verwaltungsleistung oder vorhandenen Onlinediensten ist nicht erforderlich. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** zeigt, wer in den einzelnen Umsetzungsoptionen für welche Auskünfte Verantwortung trägt.

Vergleich der Optionen

		IST-Stand 115	Option 1 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2 Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3 alle Verwaltungsleistungen
Verwaltungsleistungen von 115-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	115-Kommunen: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune		115-Kommunen: Vollauskunft		
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst		115-Kommunen: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft	
Verwaltungsleistungen von Nicht-Teilnehmern	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst des Landes/Bundes	Länder: Basisauskunft	Länder: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft	Länder: Vollauskunft
	Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst der Kommune				
	Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienst		Länder: Basisauskunft	Länder: Basisauskunft	

Abbildung 9: Verantwortung für Organisation und Finanzierung der Auskunftskapazitäten

7.3.4 Bereitstellung freiwilliger Serviceleistungen

Die Bereitstellung zusätzlicher, freiwilliger Serviceleistungen durch die Kommunen bleibt in allen drei Szenarien weiterhin möglich und wird von den Kommunen selbst getragen.

8 Bewertung der Umsetzungsoptionen

Für die Bewertung der drei Optionen werden folgende Kriterien untersucht: Wirkung für Bürger:innen und Unternehmen, dauerhafte Aufwände aus Sicht der Länder und der Kommunen sowie die Transformationsaufwände. Dabei werden vor allem mögliche Änderungen in der Aufgabenverteilung zwischen Bund, Ländern und Kommunen und ihre Auswirkungen untersucht.

8.1 Wirkung

Das Ziel der Vorschläge zu den organisatorischen Veränderungen im 115-Verbund ist die Erreichung des flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste für alle Bürger:innen und Unternehmen in Deutschland. Alle vorgestellten Umsetzungsoptionen erfüllen dieses Ziel, wobei **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** die unterschiedlichen Wirkungen der einzelnen Optionen auf die Bürger:innen und Unternehmen verdeutlicht. So fehlen bei Option 1 die Informationen zu den Onlinediensten von den Kommunen, die nicht an der 115 teilnehmen. Besonders die Teilnahme der Kommunen ist für die Auskunftsfähigkeit der 115 zu Onlinediensten relevant, weil viele Verwaltungsleistungen, die für die Bürger:innen wichtig sind, in der Zuständigkeit der Kommunen liegen. Vollständige Auskünfte zu den Verwaltungsleis-

tungen und den zugehörigen Onlinediensten erhalten Bürger:innen und Unternehmen bei Option 1 nur dann, wenn ihre Kommune 115-Teilnehmer ist. Dieses Konstrukt kann sich negativ auf die Verständlichkeit des Serviceangebots auswirken.

Bei den Optionen 1 und 2 beschränkt sich die Verantwortung der Länder für die Beauskunftung auf Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten (Option 2) bzw. Onlinedienste des Landes/Bundes (Option 1). Dadurch kommt es im Vergleich zu Option 3 zu einer deutlich geringeren Flächendeckung bei der Beauskunftung von Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienste, da für diese weiterhin ausschließlich die am 115-Verbund teilnehmenden Gemeinden und Gemeindeverbände zuständig sind. Die 115-Kommunen repräsentieren derzeit aber nur etwa 40% der Einwohner:innen in Deutschland. Hingegen würden bei Option 3 alle Bürger:innen und Unternehmen in Deutschland eine flächendeckende Auskunft zu allen Verwaltungsleistungen erhalten.

	Option 1: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3: Alle Verwaltungsleistungen
Anteil der Bevölkerung mit First-Level-Support für Onlinedienste	100%	100%	100%
Anteil aller Onlinedienste im First-Level-Support für Onlinedienste	~60% ¹	100%	100%
Anteil der Bevölkerung mit Auskunft für alle Verwaltungsleistungen	~40%	~40%	100%
Anteil aller Verwaltungsleistungen in der 115-Auskunft	~25% ²	~30% ³	100%
Umfang des Serviceangebots	+	++	+++
Verständlichkeit des Serviceangebots	-	+	+++

Abbildung 10: Wirkung für nutzende Bürger:innen und Unternehmen⁷

⁷ Zu Anmerkung 1: 100% für 115-Teilnehmer + ~50% für Nicht-115-Teilnehmer, es fehlen Onlinedienste von Kommunen, die nicht an der 115 teilnehmen

Zu Anmerkung 2: 100% für 115-Teilnehmer + ~5% für Nicht-115-Teilnehmer, es fehlen Verwaltungsleistungen von Kommunen, die nicht an der 115 teilnehmen

Zu Anmerkung 3: 100% für 115-Teilnehmer + ~10% für Nicht-115-Teilnehmer

8.2 Geschätzte Aufwände und Kosten

Die Optionen implizieren unterschiedliche Verteilungen für die Finanzierung der Auskünfte zwischen Ländern und Kommunen und verursachen somit auch unterschiedliche Aufwände und Kosten bei den einzelnen Akteuren.

In **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** wird in drei Kategorien jeweils die zu erwartenden kurzfristigen Aufwände für die Transformation in den Ländern und die dauerhaften Aufwände für Länder und Kommunen dargestellt. Der Fokus liegt dabei auf dem Vergleich der drei Optionen untereinander. Dabei zeigt sich, dass durch die Optionen 1 und 2 trotz relativ hoher Transformationsaufwände bei den Ländern keine Senkung der organisatorischen Aufwände bei den Kommunen erzielt werden kann. Option 3 erfordert hohe Transformationsaufwände bei den Ländern, um den signifikanten Ausbau der Auskunftskapazitäten zu gewährleisten, damit die 115 zukünftig für alle Bürger:innen und Unternehmen erreichbar sein kann. Dafür sind im Gegensatz zur Option 2 und vor allem zur Option 1 keine kurzfristigen technische Anpassungen nötig. Zudem könnten durch Option 3 die dauerhaften organisatorischen Aufwände bei denjenigen Kommunen vollständig abgebaut werden, die kein eigenes Servicecenter betreiben. Grundsätzlich ist zu beachten, dass die benötigten Kapazitäten mit der fortschreitenden Digitalisierung der Verwaltung kontinuierlich steigen werden, was vor allem bei der Umsetzung von Option 1 und 2 Berücksichtigung finden muss.

		Option 1: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3: alle Verwaltungsleistungen
Transformations- aufwände der 115-Länder	Organisatorische Anpassungen	Hoch	Hoch	Hoch
	Technische Anpassungen	Hoch	Gering	Keine
	Aufbau Auskunftskapazitäten	Mittel	Mittel	Hoch
Dauerhafte Aufwände der 115-Länder	Redakt. Informationserstellung	Mittel	Mittel	Mittel
	Techn. Informationsbereitstellung	Gering ¹	Gering ¹	Gering ¹
	Organisatorische Aufwände	Mittel	Mittel	Mittel
Dauerhafte Aufwände der 115-Kommunen	Redakt. Informationserstellung	Mittel	Mittel	Mittel
	Techn. Informationsbereitstellung	Gering ¹	Gering ¹	Gering ¹
	Organisatorische Aufwände	Hoch	Hoch	Keine

Abbildung 11: Erwartete Aufwände⁸

⁸ Zu 1: Bei Nutzung der Landesredaktionssysteme

Abbildung 12 zeigt eine initiale, grobe Schätzung der möglichen Kosten der drei Umsetzungsoptionen für die Länder und die Kommunen im 115-Verbund. Hier geht es primär darum, die drei Optionen miteinander ins Verhältnis zu setzen. **Die absoluten Zahlen haben zum jetzigen Zeitpunkt nur eine eingeschränkte Aussagekraft.**

Die dauerhaften Kosten der einzelnen Umsetzungsoptionen lassen sich derzeit nicht exakt vorhersehen. Sie hängen davon ab, wie viele Anrufe jeweils zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten und zu Verwaltungsleistungen ohne Onlinedienste eingehen und wie viele Kosten die einzelnen Anrufe verursachen. Derzeit befinden sich die Onlinedienste im Aufbau – die Anzahl von Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten nimmt schrittweise zu. Parallel dazu werden dazu auch Erfahrungen zu den Beratungsbedarfen zu Onlinediensten erst aufgebaut und können aus den vorliegenden Informationen nicht präzise vorhergesagt werden. Auch ist nicht klar, zu welchem Zeitpunkt die Umsetzungsoptionen tatsächlich realisiert werden können und welche Kostensteigerungen bis zu diesem Zeitpunkt zu erwarten sind. Die in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** genannten Werte müssen daher anhand der tatsächlichen Entwicklungen in den kommunalen Servicecentern zu Anrufzahlen und Kosten weiter verbessert werden, um belastbare Zahlen zu erhalten.

Die initiale Kostenschätzung in Abbildung 12 basiert auf Anrufzahlen im 115-Verbund und von etlichen Servicecentern gemeldeten Kosten pro Anruf für Verwaltungsleistungen mit und ohne Onlinedienste aus dem Jahr 2024. Die Schätzung bezieht sich auf das Jahr 2026, da hier eine Fortschreibung aus den bestehenden Zahlen noch am besten möglich ist. Das bedeutet nicht, dass von einer Umsetzung der organisatorischen Anpassungsvorschläge für das Jahr 2026 ausgegangen wird, da sowohl der politische Entscheidungsprozess als auch der Ausbau von Beauskunftungskapazitäten mehr Zeit in Anspruch nehmen wird. Die Datengrundlage und Annahmen werden nachfolgend noch erläutert. In der Kostenschätzung für die flächendeckenden Auskunftskapazitäten wird ersichtlich, dass Option 1 und 2 sowohl in den zu erwartenden Anrufen über die 115 als auch in den Kosten für die Länder und Kommunen im 115-Verbund relativ eng beieinander liegen. Wohingegen die Anrufe über die 115 (+138%) und die Kosten für die Länder (+718%) zwischen Option 2 und 3 stark ansteigen. Das hängt mit dem erweiterten Serviceangebot für die Bürger:innen und Unternehmen und der stärkeren Übernahme von Verantwortung und Finanzierung der Länder für die Beauskunftung zusammenhängt. Durch diese stärkere Verantwortung der Länder (Option 3) können die 115-Kommunen um ca. 28 – 32 Millionen Euro entlastet werden.

		Nach bestehender Aufgabenverteilung	Option 1: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten des Landes/Bundes	Option 2: Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Option 3: Alle Verwaltungsleistungen
Gesamtbedarf Anrufe	First-Level-Support für Onlinedienste	1,6 Mio.	1,6 Mio.	1,6 Mio.	1,6 Mio.
	Sonstige Auskünfte	14,4 Mio.	14,4 Mio.	14,4 Mio.	14,4 Mio.
	Summe (deutschlandweit)	16 Mio.	16 Mio.	16 Mio.	16 Mio.
	Davon über 115	36% (5,7 Mio.)	39% (6,2 Mio.)	42% (6,7 Mio.)	100% (16 Mio.)
Kosten für 115-Länder	First-Level-Support für Onlinedienste	0 €	~6 Mio. € (0,8 Mio. Anrufe * 7 €)	~11 Mio. € (1,6 Mio. Anrufe * 7 €)	~11 Mio. € (1,6 Mio. Anrufe * 7 €)
	Sonstige Auskünfte	0 €	0 €	0 €	~79 Mio. € (14,4 Mio. Anrufe * 5,50€)
	Summe (alle Länder)	0 €	~6 Mio. €	~11 Mio. €	~90 Mio. €
Kosten für 115-Kommunen	First-Level-Support für Onlinedienste	~4 Mio. € (0,6 Mio. Anrufe * 7€)	~2 Mio. € (0,3 Mio. Anrufe * 7€)	0 €	0 €
	Sonstige Auskünfte	~28 Mio. € (5,1 Mio. Anrufe * 5,50€)	~28 Mio. € (5,1 Mio. Anrufe * 5,50€)	~28 Mio. € (5,1 Mio. Anrufe * 5,50€)	0 €
	Summe (alle 115-Kommunen)	~32 Mio. €	~30 Mio. €	~28 Mio. €	0 €

Abbildung 12: Initiale Kostenschätzung für flächendeckende Auskunftskapazitäten mit geschätzten Auskunftsbedarfen zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten und geschätzten Anrufrufen für das Jahr 2026 auf Basis von Anrufrufen und Anrufrufen für das Jahr 2024⁹

Bei der Kostenschätzung wurde bei einer deutschlandweiten Flächendeckung im Jahr 2026 ein Anrufrufen von 16 Millionen Anrufrufen pro Jahr zu Grunde gelegt, was der Hochrechnung der Anrufrufen von 2024 von der derzeitigen Abdeckung der 115 auf eine vollständige deutschlandweite Flächendeckung entspricht.

8.2.1 Grundlagen und Annahmen der Kostenschätzung

				€
IST-Stand 115 2024	31 Mio. Einwohner:innen	5,7 Mio. Anrufe insgesamt	n.a.	Zu Onlinedienst: € 7,00 /Anruf Sonstige: € 5,50 / Anruf
Deutschlandweite Flächendeckung im Jahr 2026	84 Mio. Einwohner:innen	16 Mio. Anrufe insgesamt	10% bzw. 1,6 Mio. Anrufe zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten	Zu Onlinedienst: € 7,00 / Anruf Sonstige: € 5,50 / Anruf

Abbildung 13: Grundlagen und Annahmen der Kostenschätzung

⁹ Für die Verteilung des Gesamtanrufrufen auf den First-Level-Support für Onlinedienste und sonstige Auskünfte liegen keine Erhebungen vor. Es handelt sich um Schätzungen.

Diese Schätzung erfolgte auf Basis folgender Annahmen:

- Der Leistungsumfang der 115 im First-Level-Support für Onlinedienste entspricht der Umsetzungskonzeption.
- Der First-Level-Support für Onlinedienste erhöht nicht das Anrufvolumen insgesamt. Anrufe verlagern sich aber zunehmend auf Verwaltungsleistungen mit Onlinedienst. Für 2026 wird ein Anteil von 10% Anrufen zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten angenommen. Es ist zu beachten, dass es sich dabei um eine andere Messgröße handelt, als bei der Anzahl der Anrufe mit Fragen zu Onlinediensten.
- Zu Option 1: Die Onlinedienste werden je zur Hälfte von Kommunen einerseits und von Bund und Ländern andererseits bereitgestellt.
- Schätzung der Kosten pro Anruf laut Angaben von 7 Servicecentern für 2024.
- Erfahrungen im 115-Verbund zeigen eine verlängerte Anrufdauer im First-Level-Support für Onlinedienste und damit höhere Kosten pro Anruf.
- Eine Zunahme der Anruftzahlen durch eine vollständige Umstellung lokaler Einwahlen auf 115 wurde nicht berücksichtigt.

Die Kapazitätsbedarfe für Anrufe zu Onlinediensten sind aufgrund einer Vielzahl von Einflussfaktoren schwer zu schätzen:

Einflussfaktoren auf das Anrufvolumen

Die Anzahl von Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten wird mit zunehmender Digitalisierung weiter steigen. Gleichzeitig wird sich die Güte der Onlinedienste verändern. Stetige Verbesserungen führen zu einer besseren Bedienbarkeit und einer geringeren Fehleranfälligkeit. Diese Faktoren könnten ein geringeres Anrufvolumen bedingen. Zudem werden Onlinedienste als optionale oder volldigitale („digital only“) Leistungen angeboten.

Einflussfaktoren auf die Anrufdauer

Die Güte und Auffindbarkeit der Informationen zum Onlinedienst sind zwei wichtige Faktoren bei der Effizienz der Beauskunftung. Liegen für die Agents die notwendigen Informationen nur unzureichend vor oder sind schwierig aufzufinden, verzögert dies die Beauskunftung. Außerdem ist die Dauer der Beauskunftung auch vom Wissenstand (z.B. IT-Verständnis, verschiedene Schulungen) der Agents abhängig.

9 Stellungnahme des PM 115 der FITKO

Das vorliegende Konzeptpapier wurde vorab umfangreich im 115-Verbund diskutiert, insbesondere mit den Vertreter:innen der Länder im 115-Verbund. Der 115-Verbund steht inhaltlich hinter den Ergebnissen der Problemanalyse und den aufgezeigten Lösungsoptionen, benötigt jedoch mehr Zeit und Informationen, um eine gemeinsame Präferenz auszusprechen. Eine wesentliche Ursache dafür sind die sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen in den Ländern. Während einige Länder bereits eine der vorgeschlagenen Optionen umsetzen, war für andere Länder bisher die Zustimmung zu einer der Umsetzungsoptionen nicht möglich.

Dabei ist zu beachten, dass durch den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste durch die 115 keine neuen Aufwände und Kosten für die deutsche Verwaltung insgesamt geschaffen werden. Anfragen der Bürger:innen und Unternehmen zu Onlinediensten zu beantworten ist – genau wie die Beantwortung von Fragen zu Verwaltungsleistungen generell – ein originärer Bestandteil der Arbeit der Verwaltungen in Deutschland. Ein flächendeckender First-Level-Support für Onlinedienste durch die 115 bündelt den Erstkontakt für die ohnehin existierenden telefonischen Beratungsbedarfe der Bürger:innen und Unternehmen. Neben der 115 werden diese Beratungsbedarfe aktuell auch von den allgemeinen Telefonservices der Verwaltungsstellen, Bürgerämtern, Fachbehörden und sonstigen Supportstellen bedient. Sie würden durch die 115 entlastet, wenn diese einen flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste anbietet. Insofern geht es im Konzeptpapier um eine sinnvolle und effiziente Umverteilung von Aufwänden und Kosten zwischen den Verwaltungsstellen in Deutschland, nicht um die Erhöhung von Aufwänden und Kosten insgesamt.

Aus Sicht der Bürger:innen und Unternehmen schafft die Umsetzungsoption 3 das beste Serviceangebot. Damit würde die 115 zu einer in ganz Deutschland auskunftsfähigen, verlässlichen und einheitlichen Ansprechpartnerin für alle Verwaltungsleistungen und alle dazugehörigen Onlinedienste, die die Anliegen selbst beantwortet, beziehungsweise zuverlässig die zuständige Stelle identifiziert und die Anliegen dorthin zur Beantwortung weiterleitet. Damit würde die 115 über den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste hinausgehen und

das seit Bestehen der 115 ausgewiesene Ziel einer deutschlandweiten Auskunftsfähigkeit erreichen. In den vorangegangenen Austauschen mit den Ländern wurde jedoch deutlich, dass viele Länder derzeit dieser Umsetzungsoption nicht zustimmen und aktuell die Schaffung der notwendigen organisatorischen Strukturen und Auskunftskapazitäten und deren langfristige Finanzierung ablehnen.

Um das Ziel des flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste zu erreichen, ist die Umsetzung der Option 2 durch alle Länder erforderlich. Sie sieht vor, dass die Länder alle Auskünfte zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten finanzieren, um eine deutschlandweit flächendeckende Auskunftsfähigkeit zu Onlinediensten sicherzustellen. Auf diese Weise könnte zumindest mit Blick auf die Onlinedienste ein verlässliches, nachvollziehbares und einheitliches Beratungsangebot für alle Bürger:innen und Unternehmen mit der 115 geschaffen werden.

Durch die Option 1 würden viele kommunale Onlinedienste durch die 115 nicht beauskunftet. Für die Bürger:innen und Unternehmen wäre mit Option 1 schwer nachvollziehbar, für welche Anliegen zu Onlinediensten sie sich an die 115 wenden können und zu welchen nicht. Zudem ist die Umsetzung der Option 1 mit hohen technischen Herausforderungen verbunden.

Das Produktmanagement 115 der FITKO hält die Umsetzung der Option 2 durch alle Länder für erforderlich, um die Realisierung eines flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste zu ermöglichen. Gleichzeitig befürwortet sie aus Sicht der Bürger:innen und Unternehmen die Umsetzung der Option 3, die der Serviceorientierung der deutschen Verwaltungsdigitalisierung am besten Rechnung trägt.

Verweise

- Onlinezugangsgesetz (OZG): <https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>
- OZG-Änderungsgesetz: https://www.digitale-verwaltung.de/SharedDocs/downloads/Webs/DV/DE/ozg_aenderungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile&v=2
- Charta für den 115-Regelbetrieb: https://www.115.de/fileadmin/user_upload/downloads/115-Charta.pdf
- Verwaltungsvereinbarung für den 115-Regelbetrieb: [https://www.115.de/fileadmin/user_upload/downloads/115 - Verwaltungsvereinbarung 115-Regelbetrieb.pdf](https://www.115.de/fileadmin/user_upload/downloads/115_-_Verwaltungsvereinbarung_115-Regelbetrieb.pdf)
- Geschäftsordnung für den 115-Regelbetrieb: https://www.115.de/fileadmin/user_upload/downloads/115-Gesch%C3%A4ftsordnung.pdf
- IT-Planungsrat-Beschlüsse
 - 2022/05, Strategiepapier 115: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2022-05>
 - 2022/38, Basisabdeckung 115: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2022-38>
 - 2023/11, Umsetzungskonzeption Flächendeckender First-Level Support für On-line-Dienste mit der 115: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2023-11>
 - 2024/49, Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2024-49>
 - 2025/14, Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2025-14>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Stand der Flächendeckung auf Ebene der Gemeinden	9
Abbildung 2: Ablauf der Beauskunftung	11
Abbildung 3: Aufgabenverteilung im 115-Verbund.....	16
Abbildung 4: Hürden für den flächendeckenden First-Level-Support für Onlinedienste.....	17
Abbildung 5: Mehrwert der vorgeschlagenen organisatorischen Anpassungen.....	21
Abbildung 6: Umsetzungsoptionen.....	25
Abbildung 7: Vergleich des Umfangs der Verwaltungsleistungen in der 115-Auskunft.....	28
Abbildung 8: Verantwortung für die technische Informationsbereitstellung.....	29
Abbildung 9: Verantwortung für Organisation und Finanzierung der Auskunftskapazitäten	32
Abbildung 10: Wirkung für nutzende Bürger:innen und Unternehmen	33
Abbildung 11: Erwartete Aufwände.....	34
Abbildung 12: Initiale Kostenschätzung für flächendeckende Auskunftskapazitäten mit geschätzten Auskunftsbedarfen zu Verwaltungsleistungen mit Onlinediensten und geschätzten Anrufrufen für das Jahr 2026 auf Basis von Anrufrufen und Anrufrufen für das Jahr 2024.....	36
Abbildung 13: Grundlagen und Annahmen der Kostenschätzung.....	36