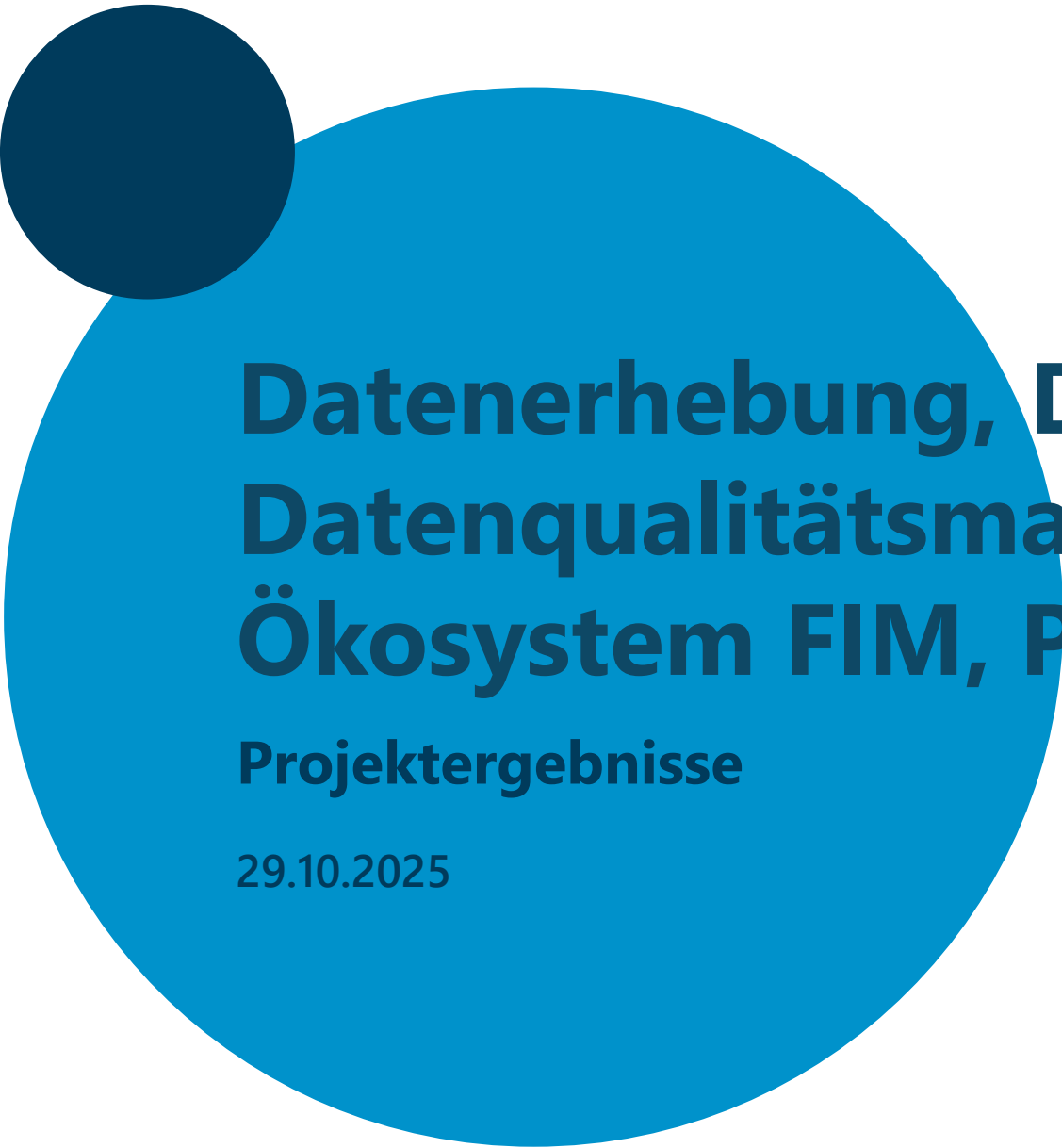




Datenerhebung, Datenpflege und Datenqualitätsmanagement im Ökosystem FIM, PVOG und 115

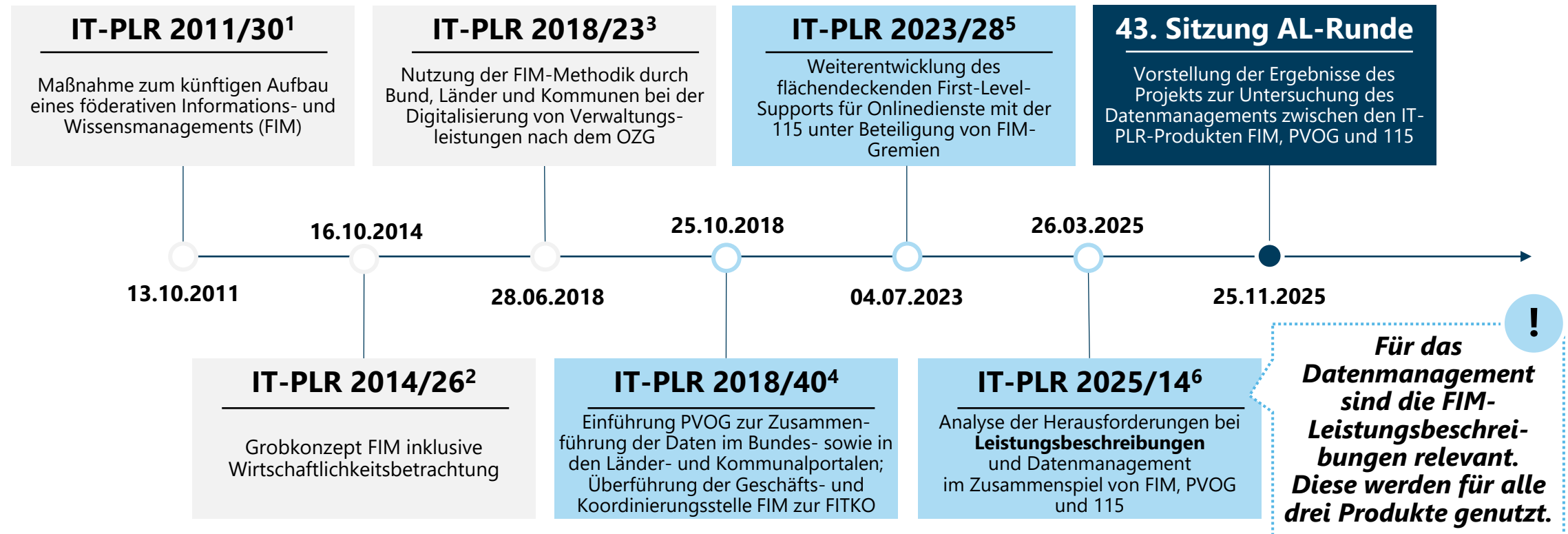
Projektergebnisse

29.10.2025



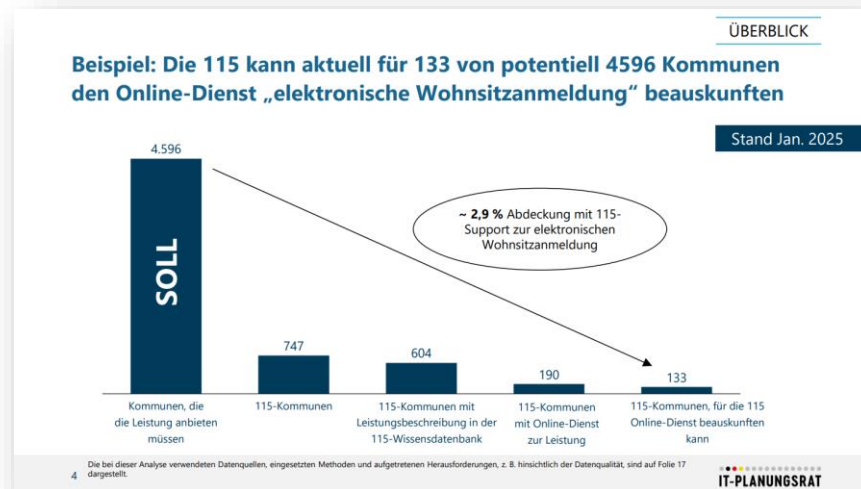
Historie: FIM startete in den 2010ern und wurde 2018 zum Standard für die Beschreibung von Verwaltungsleistungen

Zentrale Meilensteine des IT-PLR zu FIM, PVOG und 115



Projektauftrag: Untersuchung des Datenmanagements von FIM, PVOG und 115 beruht auf dem IT-Planungsrat-Beschluss 2025/14

Eine Untersuchung der Daten in der 115-Wissensdatenbank zeigte, dass die 115 **nur äußerst beschränkt zu Onlinediensten beauskunften kann** – die notwendigen Informationen zu Leistungen und Online-Diensten sind nicht vollständig



Beispiel Auskunftsfähigkeit 115-Servicecenter für Online-Dienst „elektronische Wohnsitzanmeldung“

Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115

IT-Planungsrat | 26.03.2025 | 46. Sitzung | Beschluss 2025/14

[...]

3. Er beauftragt die FITKO, zu seiner 48. Sitzung ein **Konzept** vorzulegen, dass die zentralen Herausforderungen bei **Datenerhebung, Datenpflege und Datenqualitätsmanagement im Ökosystem von FIM, PVOG und 115** adressiert.

Ein Ziel im Ökosystem FIM/PVOG/115 ist die standardisierte, leicht verständliche Beschreibung und Beauskunftung von Verwaltungsleistungen



Nutzen



Föderaler Ansatz



Wirtschaftlichkeit



„Das Föderale Informationsmanagement (FIM) sorgt für die standardisierte Übersetzung der Rechtssprache in eine **bürger:innen- und unternehmensfreundliche Sprache**.“²

„Mit [FIM] erfassen **Bund, Länder und Kommunen Informationen über Verwaltungshandeln** strukturiert und zugänglich.“¹

„FIM reduziert den redaktionellen Aufwand in Ländern und Kommunen durch **Nachnutzungsmöglichkeiten** bereits **erstellter, qualitätsgesicherter Beschreibungen von Verwaltungsleistungen** [...]“³



„Über das [Portalverbund Online-Gateway] PVOG sind in den verknüpften Portalen die Daten aller teilnehmenden Portale verfügbar, so **dass Bürger:innen bundesweit alle Online-Verwaltungsleistungen** erreichen können.“

„Das [PVOG] **verknüpft die Verwaltungsportale des Bundes und der Länder**.“



„Die **bundesweit einheitliche Rufnummer 115** ist ein **bürger:innennaher** und direkter Kanal in die Verwaltung.“⁶

„Ihr Kern ist die telefonische Antwort auf **Fragen zu allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung auf kommunaler, Landes- und Bundesebene**.“⁷

In der Analyse stehen die Bedarfe von Bürger:innen, Unternehmen, Servicecenter-Agents und FIM-Redakteuren im Fokus

Fragestellungen und Vorgehen im Projekt



Abschnitt I: Nutzen für Bürger:innen und 115

Wie nutzen **Bürger:innen** Texte für Verwaltungsleistungen?

Welchen Beitrag leisten die Leistungstexte für die Arbeit der **115-Servicecenter**?

User-Research mit 20 Bürger:innen zur Nutzung von Leistungsbeschreibungen

4 Hospitationen in 115-Servicecentern zur Nutzung von Leistungsbeschreibungen im Wissensmanagement

10 Interviews mit weiteren 115-Servicecentern



Abschnitt II: Nachnutzung

Wie viele **Leistungstexte** liegen vor? (Vollständigkeit)

Wie und in welchem **Umfang** nutzen **Länder und Kommunen** die Leistungsbeschreibungen nach? (Textähnlichkeit)

Quantitative Analyse der Daten im FIM-Portal und im PVOG auf Vollständigkeit und Ähnlichkeit der Leistungsbeschreibungen

Onlineumfrage unter den Landesredaktionen



Abschnitt III: Wirtschaftlichkeit

Welche **Ressourcenaufwände** gehen mit der FIM-Anwendung einher?

Welche **Herausforderungen** gibt es bei der **Zusammenarbeit** vom Bund – bis zur Kommune?

Kann die **Wirtschaftlichkeit** des Ökosystems nachgewiesen werden?

Interviews mit allen Landesredaktionen und der zentralen Bundesredaktion

Onlineumfrage unter den Landesredaktionen

Annäherung an **Wirtschaftlichkeitsbetrachtung**

I Nutzen für die Bürger:innen und 115 Servicecenter-Agents

„Komplizierte Gesetzestexte [...] werden in allgemein verständliche Sprache übersetzt“ ([FIM](#) | [FITKO](#))

„[...] bürger:innennaher und direkter Kanal in die Verwaltung“ ([115](#) | [FITKO](#))



I Nutzen

Die Nutzendenforschung hat ergeben, dass die Leistungstexte die Nutzendenbedarfe von Bürger:innen und Agents teils nicht abdecken



I Nutzen

Zentrale Erkenntnisse aus der Forschung mit Bürger:innen und 115 Agents



Bürger:innen

- 1 Befragte Bürger:innen fühlen sich mit **langen Fließtexten überfordert** oder ignorieren sie
- 2 Bürger:innen suchen bei Leistungstexten nach **aktionsorientierten Stichworten oder Links**
- 3 Bürger:innen erwarten, dass sie erst **im Onlinedienst die notwendigen Infos** erhalten



Agents

- 4 115 Servicecenter finden die **(FIM)-Texte derzeit ungeeignet, um Fragen zu Onlinediensten** zu beantworten
- 5 Servicecenter entwickeln **teils eigene Wissensmanagement-Lösungen**, zusätzlich zur 115-Wissensdatenbank
- 6 **FIM-Informationen decken nur in Teilen die Bedarfe für das Wissensmanagement** der Servicecenter ab

Nutzendeninterviews: die befragten Bürger:innen interessieren sich kaum für Leistungstexte auf Verwaltungsseiten oder überfliegen sie¹



I.I Nutzen



Frage: „Was hilft Ihnen, die Leistung zu nutzen?“ **Aufgabe:** „Bitte versuchen Sie auf diesem Serviceportal X die Leistung Y zu nutzen. Ob Sie eine digitale Leistung nutzen oder einen analogen Amtsgang vorbereiten, ist Ihnen überlassen.“

Robert, 52 Jahre aus Hamburg:

„Naja, das ist ja nicht wirklich Lesen, **das ist ja so ein Überfliegen**. Man sucht halt nach Schlagworten und [...] ich lese ja jetzt nicht den ganzen Satz [...]“

Nicolas, 28 Jahre aus Bebra:

„Und das kann man auch **besser zusammenfassen, übersichtlicher gestalten**, dass [es] einfach [...] mehr ins Auge fällt.“

Franziska, 34 Jahre aus Hamburg:

„Also ich weiß, was ich für ein Ziel habe und [...] **brauche keine ausführliche Beschreibung**, würde ich jetzt so sagen.“

Christina, 39 Jahre aus Hamburg:

„Nee, nee, **habe ich nicht [gelesen]**, weil ich habe ja vorhin direkt schon das gefunden, was ich brauchte. Deswegen habe ich es nicht gelesen. Also ich lese es [erst] dann, wenn ich es quasi nicht finde.“

Isabel, 29 Jahre aus Berlin:

„Ich **würde mir das tatsächlich niemals, nie durchlesen und mich würden diese Informationen auch nicht interessieren**, weil ich grundsätzlich weiß, wie ich eine Wohnung anmelde und was ich dazu brauche.“

Mario, 58 Jahre aus Berlin:

„Der **schriftliche Hintergrund, warum ich das tun muss, was ich tun möchte, der hat mich jetzt nicht so sehr interessiert**, weil ich ja da bin, um genau dieses zu machen. Aber vielleicht sollte man sich das doch durchlesen, [...]“

¹**Methodische Anmerkungen:** Es wurden 20 qualitative Interviews mit Bürger:innen und Unternehmer:innen verschiedener Altersklassen und regional unterschiedlichen Wohnorten in den KW 28 und 29 2025 durchgeführt. In den Interviews wurde User:innen die Aufgabe gestellt, mithilfe der auf Serviceportalen zur Verfügung stehenden (FIM-)Informationen eine Verwaltungsleistung zu nutzen. In einem sich direkt anschließendem Folgeinterview wurde insbesondere nach dem konkreten Nutzen der Leistungstexte gefragt.

115-Servicecenter finden die (FIM)-Texte nicht ausreichend, um Anrufe zu OD zu beantworten; teils nutzen sie eigene Wissensmanagement-Systeme



I.II Nutzen



Frage: „Wie unterstützen Sie die FIM-Informationen im 115 Wissensmanagement (WM)?“ **Vorgehen:** Interviews mit leitenden Angestellten zum WM, Zuhören bei 115-Agents bei der Beauskunftung und Gruppeninterviews mit Agents

Servicecenter 1¹

Die Kurztexte aus den **Leistungsbeschreibungen sind noch zu ausführlich**, die Textverantwortlichen verstehen den Vollzug der Dienstleistung nicht ausreichend.

Servicecenter 2

Leistungsbeschreibungen stellen die Rechtssicherheit sicher, sind aber **deutlich zu unstrukturiert, um von Servicecenter-Agents effizient verwendet zu werden**.



Servicecenter 3

Wir reduzieren, wo wir können. Jede FAQ wird von uns mit Suchbegriffen in bürgernaher Sprache verschlagwortet (Synonyme).

Servicecenter 4

In den Texten des 115-Wissensmanagements **fehlen gesicherte Stammdaten, die lokale Gegebenheiten berücksichtigen und schnell und übersichtlich verfügbar** sind.

Die 115-Servicecenter wünschen sich weitere Informationen und Funktionen im zentralen 115-Wissensmanagement



I.IV Nutzen



Als Leitung eines 115-Servicecenters wünsche ich mir ...

- > ... ein einfach **konfigurierbares Wissensmanagementsystem**, das als Single Source of Truth für das Servicecenter dient
- > ... ein System, dass es meinen Agents ermöglicht, in **Echtzeit auf notwendige Informationen der zu beauskunftenden Kommunen und Onlinedienste** zuzugreifen
- > ... ,dass die **Bedarfe meines Servicecenters bei der Entwicklung zentraler Systeme** für die 115 Berücksichtigung finden



Als Agent eines 115-Servicecenters wünsche ich mir zur Beauskunftung, ...

- > ... dass **Updates zu Informationen der kommunalen Websites übersichtlich und aktuell** verfügbar sind (Ansprechpersonen, Öffnungszeiten, Adressen, Telefonnummern, Gebühren...)
- > ... dass **Onlinedienste geeignete Materialien** (z. B. Klick-Dummys) und technische Informationen zur Verfügung stellen: Ist der OD offline? Gibt es Probleme bei der Bund-ID? Haben sich URLs geändert?
- > ... dass **Basisdienste (z. B. Authentifizierungsverfahren) geeignete Materialien** und Informationen zur Verfügung stellen
- > ... dass ich **Feedback zu fehlenden/korrigierenden Informationen direkt an die pflegende Stelle** melden kann
- > ... dass ich mein **Wissen abspeichern**, meinem und anderen Servicecenter zur Nachnutzung zur Verfügung stellen kann

Das derzeitige Wissensmanagement der 115 erlaubt **kein zentrales Vorhalten aller lokalen und für die 115-Agents relevanten Informationen.**

II Nachnutzung von Leistungsbeschreibungen

„Der Bund erstellt bundesweit gültige Stammtexte... Länder ergänzen ... landesrechtlich begründete Erweiterungen. Kommunen [ergänzen] lokale Vollzugsinformationen...” ([FIM • FIM Portal](#))

„[...] so dass Bürger:innen bundesweit alle Online-Verwaltungsleistungen erreichen können.“
([PVOG](#) | [FITKO](#))



II Nachnutzung

Vorbemerkungen zu den Auswertungen von Vollständigkeit und Nachnutzung (1 von 2)

Vorgehen und Prozesse in den Redaktionen

- > **Der Bund und die Länder erstellen die relevanten Informationen zu Verwaltungsleistungen.** Es gibt sachgebietsnotwendige Abweichungen zwischen den Ländern, beispielsweise sind Verwaltungsleistungen für ‚Seilbahnen in kleinen Skigebieten‘ für Länder der Nord- und Ostseeküste kaum relevant.
- > Es gibt in der **Praxis verschiedene Gründe für Abweichungen** in den Leistungstexten.
- > Die Länder **können aufgrund landesspezifischer Regelungen bei der Umsetzung von FIM die Stammtexte des Bundes nachnutzen**, indem sie sie Stamminformationen übernehmen, ergänzen, umschreiben oder zusammenfassen, wie sie es benötigen. Die **vom Bund bereitgestellten Informationen sind eine wichtige Quelle für die Länder**. Die Fachressorts der Länder passen Texte aus ihrer Sicht an. Die **Kommunen können die FIM-Texte nachnutzen**, auch hier variiert die Praxis in den Ländern.
- > **Teils greifen die Länder auf Texte zurück**, die entstanden sind, bevor der Bund Stamminformationen bereitgestellt hat.
- > Die Bereitstellung von **Informationen zur Beauskunftung von Onlinediensten ist bisher kein expliziter Auftrag von FIM**.

Vorbemerkungen zu den Auswertungen von Vollständigkeit und Nachnutzung (2 von 2)

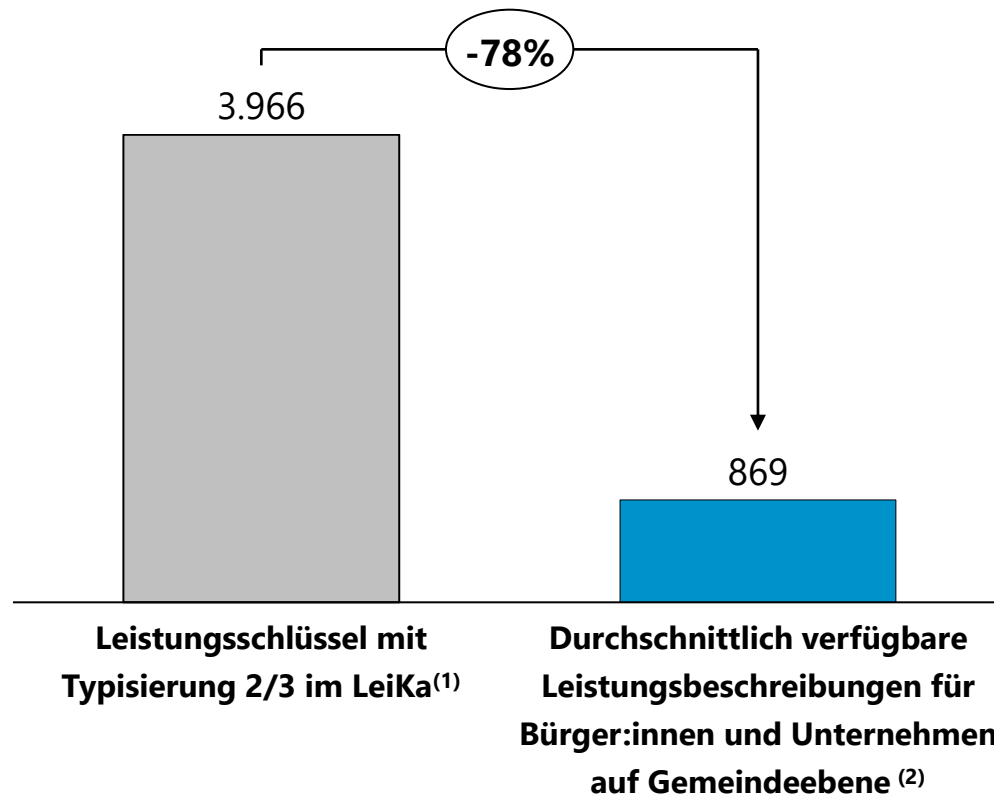
Methodische Rahmenbedingungen bei der quantitativen Analyse

- Die quantitative Analyse auf den folgenden Folien betrachtet **nicht vollumfänglich das kooperative Zusammenwirken** zwischen Bund, Ländern und Kommunen bei der Erstellung der Leistungstexte. Sie stellt eine **Momentaufnahme** dar und bildet keine historischen Entwicklungen ab.
- Für die Auswertungen wurde eine **einheitliche Menge von Leistungsschlüsseln aus dem deutschlandweiten Leistungskatalog als Vergleichsbasis** gewählt. Die Länder verwenden die Leistungsschlüssel unterschiedlich. Dies kann zu einem kleinen Fehlerbereich führen.

22 % der Leistungsschlüssel mit Typisierung 2/3 sind für die Bürgerinnen und Unternehmen auf Gemeindeebene als Leistungsbeschreibung verfügbar



Nachnutzung Überblick



für ø 22 %
der existierenden
Leistungsschlüssel sind im PVOG
Leistungsbeschreibungen
veröffentlicht, die sich auf
mehrere Leistungen beziehen
können



Methodische Anmerkung: Auswertungen im Juli/August 2025 auf Basis des FIM-Leistungskatalogs und des PVOG. Es werden Leistungsschlüssel mit Typisierung 2/3 (Gesetzgebung des Bundes und Vollzug durch Länder oder Kommunen) sowie den Typen Leistungsobjekt mit Verrichtung (LOV) und Leistungsobjekt mit Verrichtung und Detail (LOVD) betrachtet. (1) Identifikation der Leistungsschlüssel anhand des FIM-Leistungskatalogs. Die Menge der Leistungsschlüssel, die mit einer Leistungsbeschreibung zu hinterlegen sind, ist nicht einheitlich festgelegt. Daher wurde hier die Grundgesamtheit von 3.966 Leistungsschlüsseln (Typisierung 2/3, Typ LOV/LOVD) als Ausgangsbasis verwendet. (2) In jeder der 10.753 Städte und Gemeinden wird im PVOG anhand der regionalen Zuordnung bestimmt, wie viele Leistungsbeschreibungen zu den 3.966 Leistungsschlüsseln verfügbar sind. Dabei wird nicht unterschieden, ob eine Leistung durch Land, Kreis oder Gemeinde vollzogen wird. Aus den verfügbaren Leistungsbeschreibungen je Gemeinde und Stadt wird die nach Bevölkerungsanteil gewichtete mittlere Anzahl von Leistungsbeschreibungen berechnet, die den Bürger:innen und Unternehmen zur Verfügung stehen. Die Gewichtung nach den Bevölkerungsanteilen der Gemeinden wurde vorgenommen, um Verzerrungseffekte durch sehr unterschiedliche Bevölkerungszahlen in den Gemeinden auszugleichen.

Im Idealfall fließen die exakten Leistungstexte getreu des FIM-Prozesses durch die drei föderalen Ebenen und zur 115 (Ergänzungsprinzip)



Leistungstext Bund für Leistung Eheschließung anmelden FIM-Portal¹

Eheschließung Anmeldung

Baustein Leistungen • 99 059 001 104 000 • Typ 3

Volltext

Sie müssen die beabsichtigte Eheschließung persönlich beim Standesamt anmelden, in dessen Zuständigkeitsbereich Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Zur Verfahrensbeschleunigung können Sie dem Standesamt sowohl Ihren Wunschtermin für die Eheschließung als auch die Daten, die für die Prüfung der Ehesfähigkeit erforderlich sind, bereits durch eine Voranmeldung übermitteln.

Leistungstext Mainz für Leistung Eheschließung anmelden Portal Mainz³

Eheschließung anmelden

Sie müssen die beabsichtigte Eheschließung persönlich beim Standesamt anmelden, in dessen Zuständigkeitsbereich Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Zur Verfahrensbeschleunigung können Sie dem Standesamt sowohl Ihren Wunschtermin für die Eheschließung als auch die Daten, die für die Prüfung der Ehesfähigkeit erforderlich sind, bereits durch eine Voranmeldung übermitteln.

Bund erfasst Stammtexte und stellt diese über PVOG bereit (z. B. für servicesuche.bund.de oder FIM-Portal)

Länder nutzen Stammtexte nach, ergänzen sie und stellen sie auf ihren Länder-Serviceportalen bereit

Kommunen nutzen Stammtexte nach, ergänzen sie und stellen sie in ihren Kommunal-Serviceportalen bereit

115 nutzt Leistungsbeschreibungen, um Bürger:innen zu Verwaltungsleistungen zu beauskunften

Heirat anmelden

Für Bürger

Quelle: BUS Rheinland-Pfalz

Sie müssen die beabsichtigte Eheschließung persönlich beim Standesamt anmelden, in dessen Zuständigkeitsbereich Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Zur Verfahrensbeschleunigung können Sie dem Standesamt sowohl Ihren Wunschtermin für die Eheschließung als auch die Daten, die für die Prüfung der Ehesfähigkeit erforderlich sind, bereits durch eine Voranmeldung übermitteln.

Leistungstext RP für Leistung Eheschließung anmelden Portal RP²

Eheschließung anmelden

Volltext

Sie müssen die beabsichtigte Eheschließung persönlich beim Standesamt anmelden, in dessen Zuständigkeitsbereich Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Zur Verfahrensbeschleunigung können Sie dem Standesamt sowohl Ihren Wunschtermin für die Eheschließung als auch die Daten, die für die Prüfung der Ehesfähigkeit erforderlich sind, bereits durch eine Voranmeldung übermitteln.

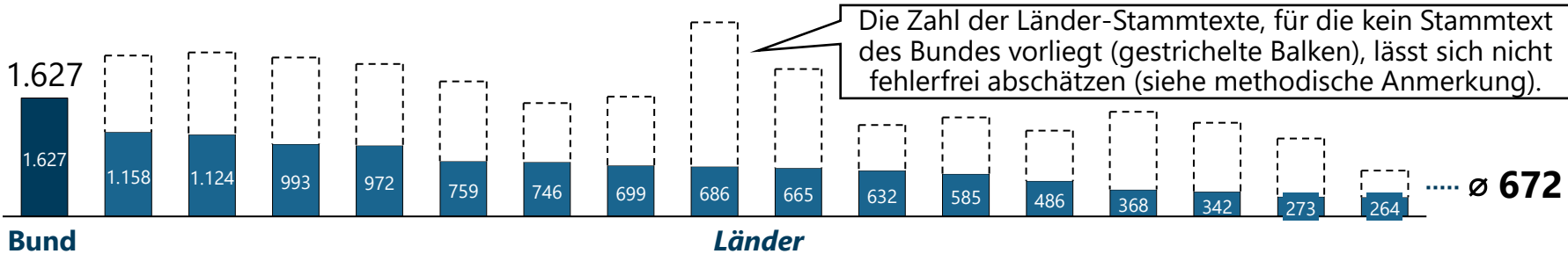
Leistungstext 115-Wissensdatenbank für Leistung Eheschließung anmelden im Wissensmanagement 115⁴

Länder und Bund schreiben unterschiedlich viele Stammtexte; die Textähnlichkeit von Bundes- und Ländertexten schwankt



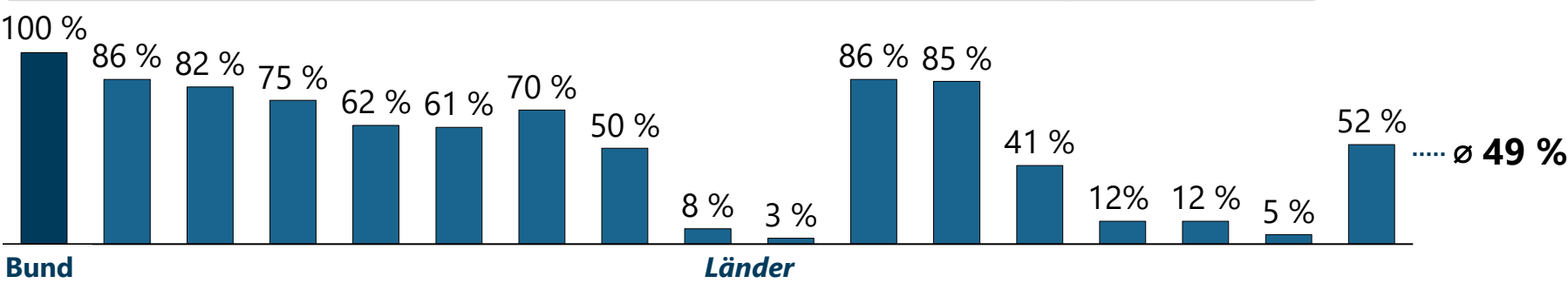
Nachnutzung Länder

1 Stammtexte von Bund und Ländern mit Typisierung 2/3 (Vollständigkeit)



Die Ländern haben teilweise mehr und teilweise weniger Stammtexte als der Bund.

2 Nachnutzung der Stammtexte des Bundes durch die Länder (Textähnlichkeit)



Die Analysen zeigen in zehn Länder eine Textähnlichkeit von mindestens 50 %, sechs Länder liegen unter 50 %

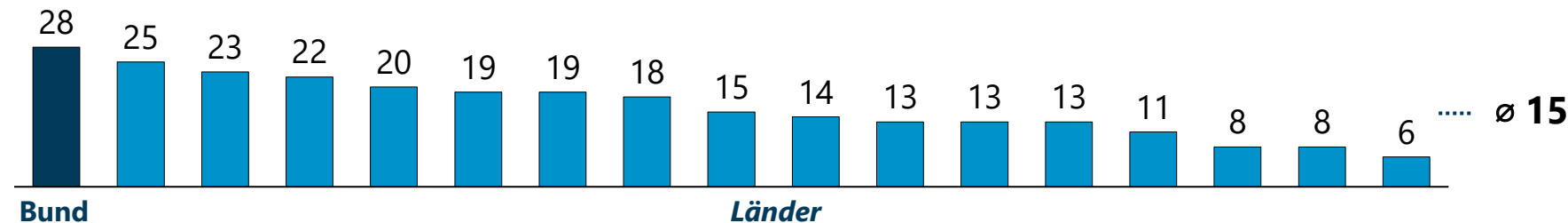
Methodische Anmerkung: Auswertung Juli/August 2025 auf Basis vom FIM-Leistungskatalog, Bundes-Leistungskatalog und PVOG. Es werden Leistungsschlüssel mit Typisierung 2/3 (Gesetzgebung des Bundes und Vollzug durch Länder oder Kommunen) sowie den Typen Leistungsobjekt mit Verrichtung (LOV) und Leistungsobjekt mit Verrichtung und Detail (LOVD) betrachtet. Grafik 1: Im Bundes-Leistungskatalog werden die Leistungsschlüssel gezählt, für die ein Stammtext des Bundes (1627) vorliegt. Für jedes Land wird für die 1627 Leistungsschlüssel mit einem Bundesstammtext ermittelt, wie viele davon auch einen Stammtext des Landes haben. Zusätzlich werden (als gestrichelte Balken) die insgesamt je Land vorliegenden Stammtexte gezeigt. Die Gesamtzahl der Stammtexte pro Land ließ sich nicht sicher ermitteln. Ein Vergleich unterschiedlicher Datenabrufe in FIM-Portal und PVOG zeigte bis zu 30 % Abweichungen in der Gesamtzahlen der Stammtexte, die im Rahmen der Analyse nicht geklärt werden konnten. Grafik 2: Die Stammtexte von Bund und Ländern werden anhand der Volltexte verglichen. Es wird gemessen, wie viel Prozent eines Volltextes des Bundes sich im entsprechenden Volltext des Landes wiederfinden (longest common subsequence algorithm). Die vorhandenen Stammtexte der Länder sind den Stammtexten des Bundes im Schnitt zu 49 % ähnlich. Die rechnerische Nachnutzung vorhandener Bundesstammtexte liegt deutschlandweit bei durchschnittlich 20 %.

Die Texte der Gemeinden für 28 häufig genutzte Gemeindeleistungen bestätigen das Bild auf Länderebene



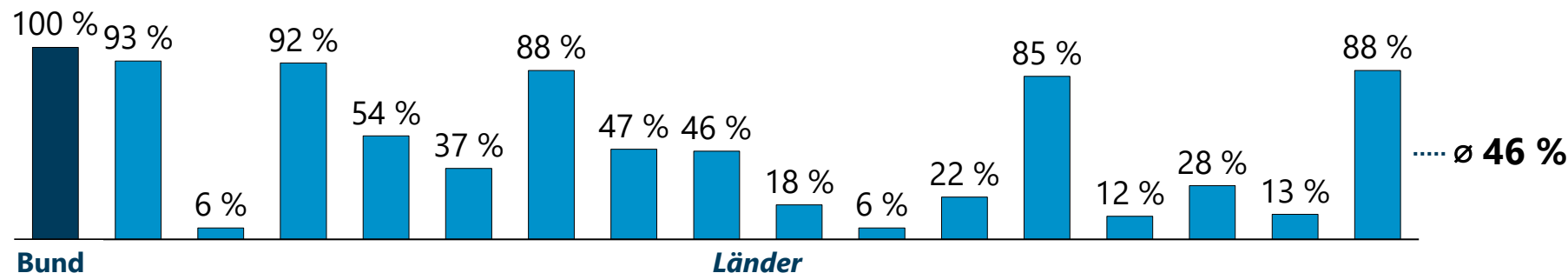
Nachnutzung Gemeinden

1 Durchschnittlich vorhandene Leistungsbeschreibungen zu 28 ausgewählten Gemeindeleistungen mit Typisierung 2/3 (Vollständigkeit)



Im Mittel liegen 15 der 28 Texte des Bundes in den Gemeinden der Länder vor.

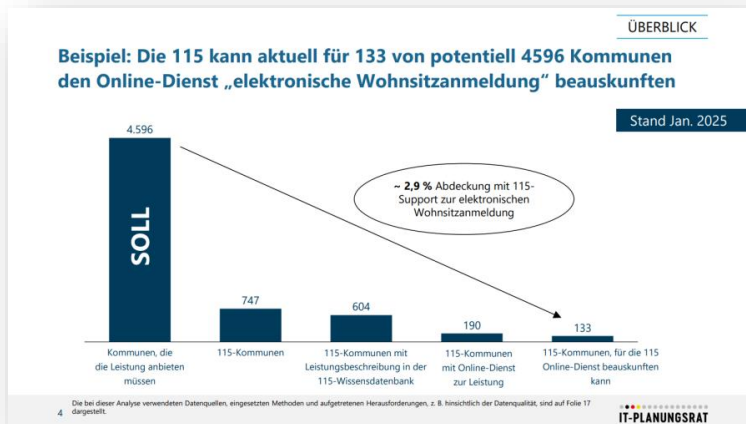
2 Durchschnittliche Nachnutzung Bundesstammtexte in den Leistungsbeschreibungen von 28 ausgewählten Gemeindeleistungen, in Prozent (Textähnlichkeit)



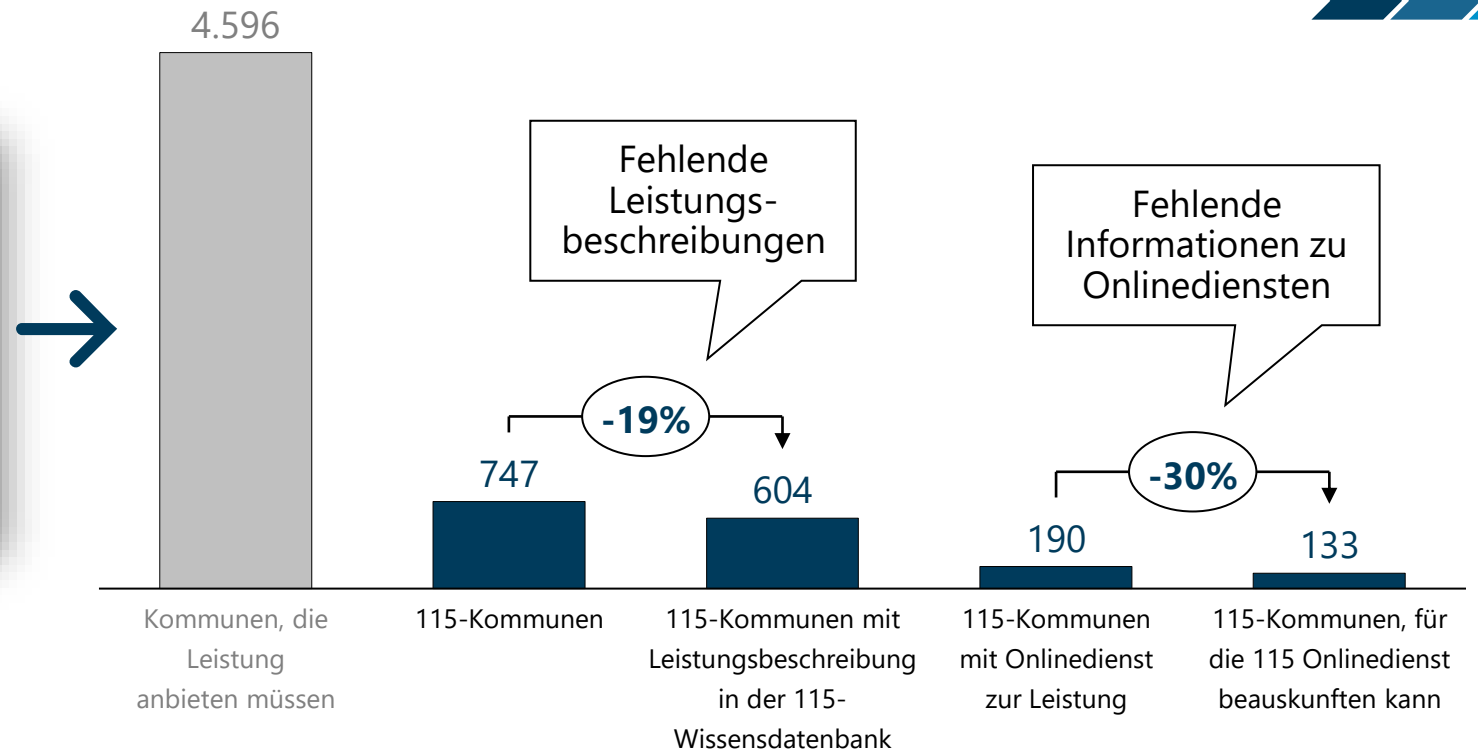
Die Textähnlichkeit liegt im Mittel bei 46 %, 7 Länder liegen über diesem Wert.

Methodische Anmerkung: Die Zahl der Gemeindeleistungen variiert abhängig von Landes- und kommunalem Recht. Für die Gemeinden konnte aufgrund dessen keine Vollauswertung durchgeführt werden. Es werden 28 Gemeindeleistungen zu den häufig nachgefragten Themen Geburt, Personalausweis, Ummeldung und Eheschließung betrachtet. Grafik 1: Für jede der zuständigen 4.590 Gemeinden (auch Städte und Gemeindeverbände) werden die vorliegenden Leistungsbeschreibungen gezählt. Die dargestellten Mittelwerte für die Länder sind nach den Bevölkerungsanteilen der Gemeinden gewichtet. Grafik 2: Für jede vorliegende Leistungsbeschreibung der Gemeinden wird die textliche Ähnlichkeit mit dem entsprechenden Stammtext des Bundes bestimmt. Zur Berechnung der Übereinstimmung wird gemessen, wie viel Prozent des Stammtextes des Bundes sich auch im Volltext der Leistungsbeschreibung der Gemeinde wiederfinden (longest common subsequence algorithm). Die Nachnutzung wird für jedes Land nach den Bevölkerungsanteilen der Gemeinden gemittelt. Bei den tatsächlich vorhandenen Leistungsbeschreibungen der Gemeinden liegt die deutschlandweite Nachnutzung bei rechnerisch 46 %. Bezogen auf die Gesamtzahl von 28 betrachteten Gemeindeleistungen liegt die rechnerische Nachnutzung deutschlandweit bei durchschnittlich 25 %.

Als Grundlage der 115-Wissensdatenbank beeinflussen FIM-basierte Leistungstexte direkt die Beauskunftungs-Qualität der 115



Bericht „Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115“,
Beschluss IT-PLR 2025/14



Ein Teil der aktuellen Herausforderungen der 115 auf dem Weg zu einer flächendeckenden Auskunftsfähigkeit zu Onlinediensten resultiert aus **unvollständigen Informationen zu Leistungen und Onlinediensten**.

Die geringe Zahl der Seitenaufrufe von Bundes- & Landesportalen deutet darauf hin, dass Bürger:innen vorrangig kommunale Seiten nutzen



Nachnutzung Portale

Jährliche Seitenaufrufe für Portale Bund und Länder nach Google-Suche (Extrapolation)¹

Land	Website	in Millionen	pro Einwohner:in
DE	verwaltung.bund.de	4,3	0,05
BB	service.brandenburg.de	1,3	0,49
BE	service.berlin.de	16,1	4,48
BW	service-bw.de	0,2	0,02
BY	bayernportal.de	34,3	2,55
HB	service.bremen.de	2,2	3,83
HE	verwaltungsportal.hessen.de	13,3	2,12
HH	hamburg.de/service	3,1	1,68
MV	mv-serviceportal.de	0,5	0,31
NI	service.niedersachsen.de	1,7	2,2
NW	meineverwaltung.nrw.de	0,8	0,04
RP	service.rlp.de	4,5	1,13
SH	serviceportal.schleswig-holstein.de	0,2	0,07
SL	service.saarland.de	0,3	0,26
SN	amt24.sachsen.de	0,02	0,004
ST	buerger.sachsen-anhalt.de	0,4	0,18
TH	buerger.thueringen.de	0,8	0,38



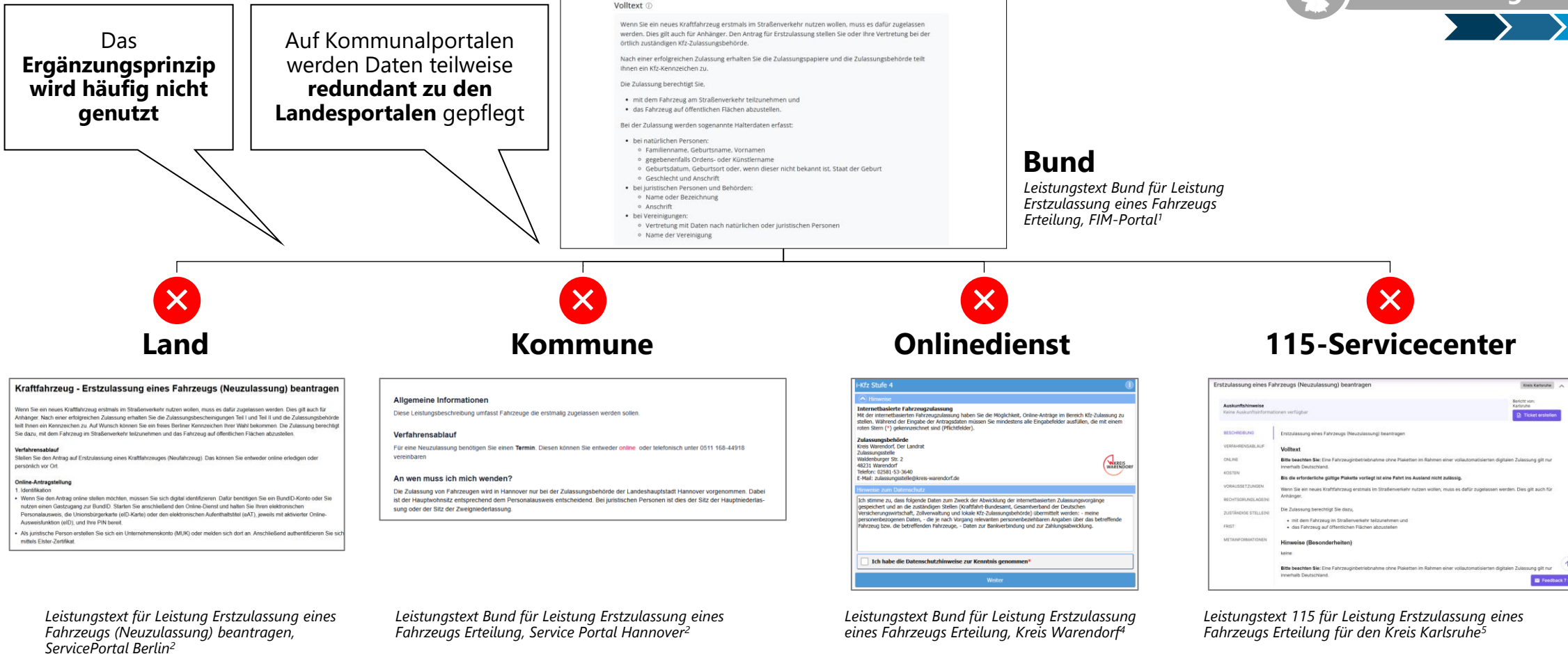
Länder mit **zentralen Verwaltungsportalen haben über Google pro Jahr und Einwohner:in mehr jährliche Seitenaufrufe als Bundes- & Länderportale zusammen:** Deutschland (1,0), Schweiz (5,1), Österreich (1,9) und Frankreich (6,44)¹



Analysen der Suchvolumina einzelner Verwaltungsleistungen auf der Google-Suche zeigt, dass **Bürger:innen tendenziell auf kommunalen Portalen landen**²

Methodische Anmerkung: 1) Die Seitenaufrufzahlen wurden im August 2025 via Sistrix.de erhoben. Sistrix liefert Daten der Google API zu Seitenaufrufen von Bürger:innen aus Google-Suchen heraus. Google-Suchen sind die weit häufigste Zugriffsart auf Webseiten, sie erfassen jedoch keine direkten Zugriffe auf Webseiten, wenn Bürger:innen beispielsweise direkt im Browser „service.berlin.de“ eingeben oder Lesezeichen nutzen. 2) In einer weiteren Analyse wurde für vier Verwaltungsleistungen abgeschätzt, welcher Anteil der Suchanfragen von Bürger:innen auf Seiten der Kommunen landet. Es wurde abgeschätzt, dass etwa drei mal so viele Seitenaufrufe bei den Kommunen landen, als auf dem Bundes- und den 16 Landesportalen.

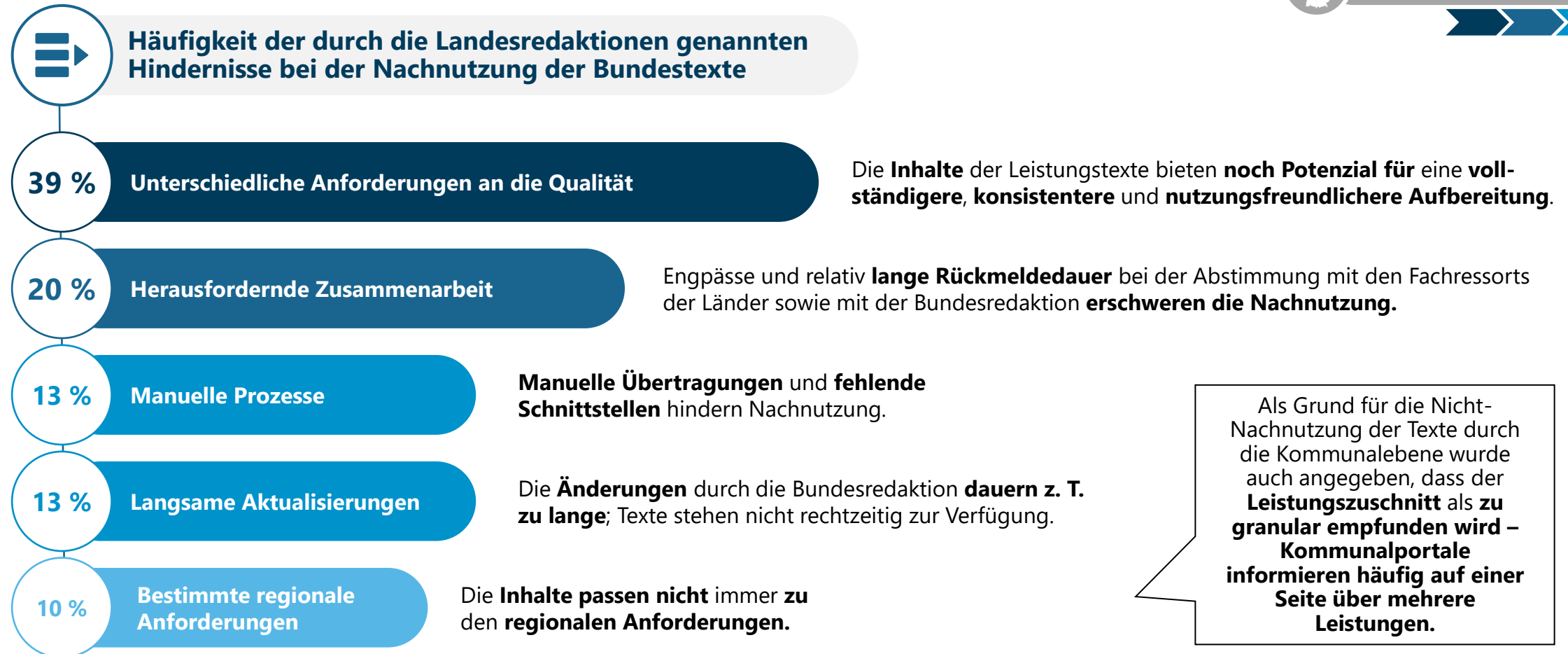
Zusammenfassung: In den meisten Fällen finden Bürger:innen keine Texte, die nach dem Ergänzungsprinzip erstellt wurden



Die unterschiedliche Nachnutzung der Bundesstammtexte durch die Länder lässt sich vor allem auf fünf Gründe zurückführen



Nachnutzung Gründe



Als Grund für die Nicht-Nachnutzung der Texte durch die Kommunalebene wurde auch angegeben, dass der **Leistungszuschnitt** als **zu granular empfunden wird** – **Kommunalportale informieren häufig auf einer Seite über mehrere Leistungen**.

III Wirtschaftlichkeit

„FIM reduziert den redaktionellen Aufwand in Ländern und Kommunen durch Nachnutzungsmöglichkeiten bereits erstellter, qualitätsgesicherter Beschreibungen von Verwaltungsleistungen“ ([Das Föderale Informationsmanagement \(FIM\)](#) | [FIM](#))



III Wirtschaftlichkeit

Personaleinsatz: Beim Bund und auf Landesebene arbeiten ca. 120 VZÄ an Erstellung, Ergänzung & Pflege von FIM-Leistungsbeschreibungen

€ III.I Wirtschaftlichkeit



Das FIM-Ergänzungsprinzip¹

● FIM-Stammtexte der Bundesebene

Der Bund erstellt bundesweit gültige Stammtexte zu neuen oder geänderten leistungsbegründenden Handlungsgrundlagen.

● Ergänzungen auf Landesebene

Länder ergänzen die bundeseinheitlichen FIM-Stammtexte um landesrechtlich begründete Erweiterungen.

● Ergänzungen auf Kommunalebene

Kommunen ergänzen lokale Vollzugsinformationen und nutzen Vorgaben zur Gestaltung ihrer Prozesse, digitaler Dienste, Formulare und Informationstexte.

Personalaufwände gesamt: mindestens 115 VZÄ²

circa 14 VZÄ (externe DL) in der zentralen Bundesredaktion

mindestens **5 VZÄ** arbeiten zusätzlich in den Fachressorts des Bundes an den Texten

circa 64 VZÄ (teils eigene und externe DL) in den Redaktionen der Länder, hohe Varianzen zwischen den Ländern

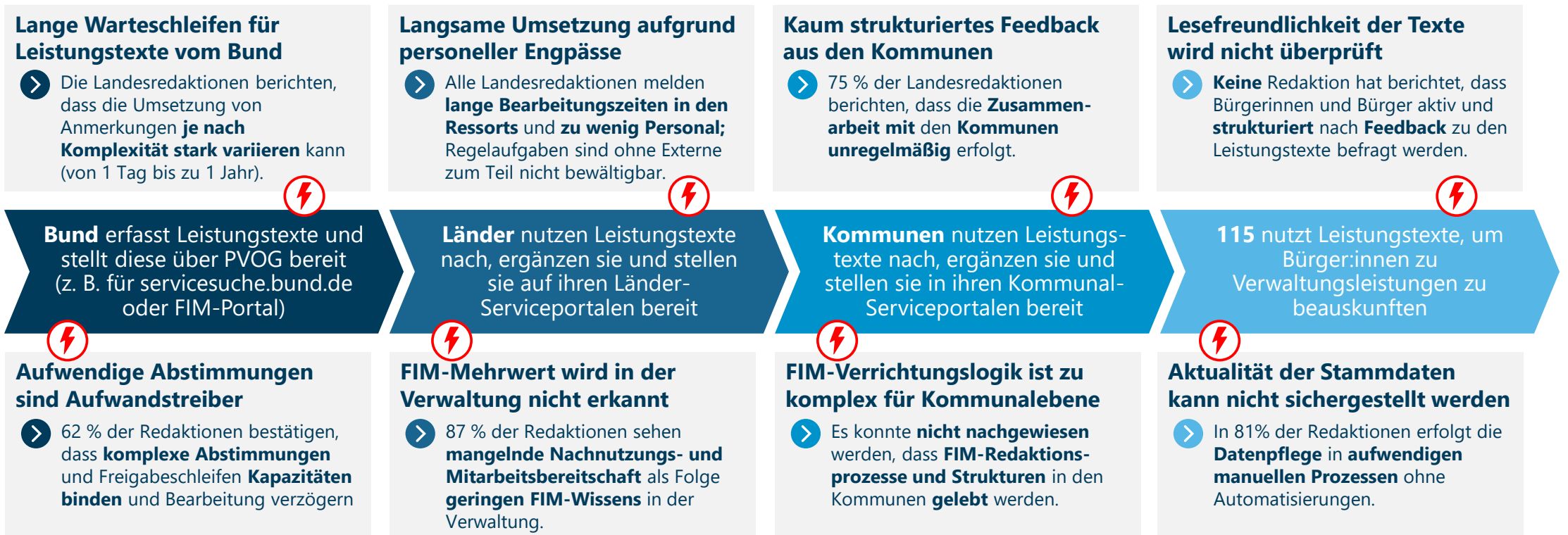
mindestens **32 VZÄ** arbeiten zusätzlich in den Fachressorts der Länder an den Texten

Ⓢ VZÄ in den Redaktionen der Kommunen

Es ist nicht bekannt, wie viele VZÄ in den Kommunen an den Texten arbeiten

Die derzeit bestehenden Redaktionsstrukturen sind teils nicht auf eine schnelle und aktuelle Bereitstellung der FIM-Informationen ausgerichtet

€ III.II Wirtschaftlichkeit



Die mangelnde Nutzung des Ergänzungsprinzips erhöht Redaktionsaufwände. Die FIM-Strukturen in den Ländern und dem Bund sind geprägt von Personalengpässen und manuellen Prozessen. **Eine effiziente Nachnutzung findet nicht statt.**

Zusammengefasst werfen die Ergebnisse zur Nachnutzung und dem Nutzen für Bürger:innen die Frage auf, wie wirtschaftlich FIM ist

€ III.III Wirtschaftlichkeit

ca. 115 VZÄ

*in den Redaktionen
in der zBRd und den
Landesredaktionen*

Nicht durchgehende
Nachnutzung

*der FIM-Leistungstexte
über alle föderalen
Ebenen und Webseiten*

Bürger:innen
erwarten andere
Texte

Wirtschaftlich-
keit des Zusam-
menspiels im
Ökosystem?

Die **vorliegende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung FIM** beruht auf Daten **von 2014**, hier wurde nur die **Bundesebene betrachtet**. Eine WiBe für die **Landes- und Kommunalebene** liegt nicht vor. Im Rahmen des Projektes konnte aufgrund fehlender Daten **keine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erstellt werden**.

!

Eine aktuelle **Nutzwert- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung** für das Ökosystem FIM, PVOG und 115 war auf Grundlage der vorliegenden Daten **nicht möglich**. Eine Durchführung wird empfohlen.



Anhang

Detailfolien zur Nutzenanalyse

Sofern die Bürger:innen die Texte anschauen, überfliegen sie diese nach aktionsorientierten Stichworten oder Links; sie brauchen keinen Fließtext



Detailfolie Nutzen

Elterngeld

Wenn Sie Ihr Kind nach der Geburt betreuen, gleicht das Elterngeld einen Teil des wegfallenden Einkommens aus.

Das Elterngeld ist eine Unterstützungsleistung für Eltern nach der Geburt eines Kindes. Das Elterngeld ersetzt einen Teil des entfallenden Einkommens, wenn Sie nach der Geburt für Ihr Kind da sein wollen und Ihre berufliche Arbeit unterbrechen oder einschränken.

Beschreibung

Elterngeld ist eine Leistung für Eltern von Säuglingen und Kleinkindern. Es ersetzt einen Teil des entfallenden Einkommens, wenn Sie nach der Geburt für Ihr Kind da sein wollen und Ihre berufliche Arbeit unterbrechen oder einschränken. Elterngeld gibt es auch für Eltern, die vor der Geburt gar kein Einkommen hatten.

Elterngeld gibt es in drei Varianten:

- Basiselterngeld
- ElterngeldPlus
- Partnerschaftsbonus

ElterngeldPlus und der Partnerschaftsbonus unterstützen Sie besonders, wenn Sie sich Erwerbs- und Familienarbeit nach der Geburt partnerschaftlich teilen.

Auch wenn Sie alleinerziehend sind, können Sie die verschiedenen Varianten beantragen. Für Adoptivkinder und Kinder in Adoptivpflege ist ebenfalls Elterngeld möglich.

Sie können als Eltern selbst entscheiden, wer für welchen Zeitraum das Elterngeld in Anspruch nimmt. Im Antrag müssen Sie angeben, für welche Lebensmonate Ihres Kindes Sie Elterngeld beantragen möchten, und welche Elterngeld-Variante Sie wählen.

Die Höhe des Elterngelds wird individuell berechnet. Die Berechnung richtet sich nach dem Einkommen, das Sie vor der Geburt hatten und das nach der Geburt wegfällt. Wenn Sie vor der Geburt kein Einkommen hatten oder nach der Geburt kein Einkommen wegfällt, bekommen Sie einen Mindestbetrag. Beim Basiselterngeld sind das mindestens 300,00 EUR monatlich. Beim ElterngeldPlus sind es mindestens 150,00 EUR monatlich.

Tip: Als Hilfe zur Planung und Berechnung können Sie den Elterngeld-Rechner des Bundesfamilienministeriums nutzen.

Den Elterngeldrechner und weitere Informationen finden Sie unter den Formularen.

NEU für Geburten ab 01.04.2024

- Die Grenze des zu versteuernden Einkommens für Alleinerziehende und Paare, ab die der Anspruch auf Elterngeld entfällt, ist auf 200.000 Euro festgelegt. Für Kinder die ab dem 04.2025 geboren werden liegt die Grenze bei 175.000 Euro.
- Ein gleichzeitiger Bezug von Basiselterngeld ist nur noch maximal für einen Monat und nur innerhalb der ersten 12 Lebensmonate des Kindes möglich.
- Bezieht ein Elternteil Elterngeld Plus, so kann der andere Elternteil in dieser Zeit auch länger als einen Monat gleichzeitig Elterngeld beziehen (Basiselterngeld o. Elterngeld Plus).

Viel Fließtext ohne Hervorhebungen erschwert die Informationssuche

Elterngeld beantragen

 **Online:**
Elterngeld online beantragen

Infos zur Leistung

Wenn Sie Ihr Kind nach der Geburt betreuen, gleicht das Elterngeld einen Teil des wegfallenden Einkommens aus.

Welche Unterlagen brauche ich?

- Antragsformular
- Geburtsurkunde des Kindes (in Ausnahmefällen gegebenenfalls anderes geeignetes Dokument)

Gegebenenfalls weitere Unterlagen:

- Personalausweis oder Aufenthaltstitel
- Nachweis über Anerkennung oder Feststellung der Vaterschaft
- Nachweise zum Erwerbseinkommen im Bemessungszeitraum
- Erklärung über voraussichtliches Erwerbseinkommen im Bezugszeitraum
- Bescheinigung der Krankenkasse über das Mutterschaftsgeld und Bescheinigung des Arbeitgebers über den Zuschuss zum Mutterschaftsgeld
- sonstige Nachweise über Einnahmen im Bezugszeitraum

Link zum Onlinedienst als erster Info-Punkt sowie Stichpunkte erleichtern die Informationssuche

Es spielt für die Bürger:innen **kaum eine Rolle, wie der Text formuliert** ist, da sie ihn nicht lesen, sondern überfliegen. Listen und Stichworte genügen in der Regel. Faltungen von wichtigen Worten helfen bei der Orientierung.

Bürger:innen lesen vor dem analogen Amtsgang Texte; von Onlinediensten erwarten sie, dass sie notwendige Infos erst im Dienst erfahren



Detailfolie Nutzen



Bürger:innen suchen bei Offline-Leistungen nach Informationen

Spezifische Infos zum Amtsgang

- 1 Konkrete Adresse/ Öffnungszeiten / Termine
- 2 Benötigte Unterlagen / Nachweise / Formulare
- 3 Kosten

Allgemeine Infos zur Leistung

- 4 Voraussetzungen
- 5 Detaillierte Leistungstexte

Bei Offline-Verwaltungsleistungen können die **notwendigen Voraussetzungen & Daten lokal ggf. variieren**



Bürger:innen suchen bei Onlinediensten nicht, sie werden geführt

Kurzinformation zum OD

- 1 Möglichst direkter Link zum OD
- 2 Einfacher Authentifizierungsvorgang
- 3 Eingabe von Daten und Hochladen von Dokumenten
- 4 Bestätigung und Verfolgung der Bearbeitung
- 5 Texte zur Leistung abrufbar bei Bedarf, z. B. über FAQ ⓘ

Im selben EfA-Onlinedienst werden für alle Gebietskörperschaften **die gleichen Daten und Dokumente abgefragt**

Nutzende von Onlinediensten erwarten, dass sie von Diensten, ähnlich privatwirtschaftlicher Online-Plattformen, **durch den Antragsprozess geführt werden** und benötigen vorab keine Erklärungstexte.

115-Servicecenter entwickeln verstärkt eigene Wissensmanagement-Lösungen, um erfolgreich Anrufe zu OD zu beauskunften



Detailfolie Nutzen

Servicecenter bauen eigene Lösungen für ihr Wissensmanagement



aufgrund **unzureichender Datenqualität- und aktualität** in der 115-Wissensdatenbank



aufgrund **fehlender Lokalinformationen** in der Wissensdatenbank



aufgrund **fehlender Informationen zu Online- und Basisdiensten** in der Wissensdatenbank



Lokale Wissensmanagement-Lösungen



(Proprietäre) Wissensmanagement-Systeme,
z. B. von USU



Microsoft Office-Produkte



SMS- und Mail-Vorlagen
für Bürger:innen

Lokal erfasste Daten zu Verwaltungsleistungen und Onlinediensten fließen nicht in die 115-Wissensdatenbank zurück und sind damit nicht für andere Servicecenter verfügbar.