

# **OZG-Support – Die 115 steht den Nutzenden zur Seite**

---

Bundesministerium des Innern und für Heimat  
Geschäfts- und Koordinierungsstelle der Behördennummer 115  
Petra Streiber

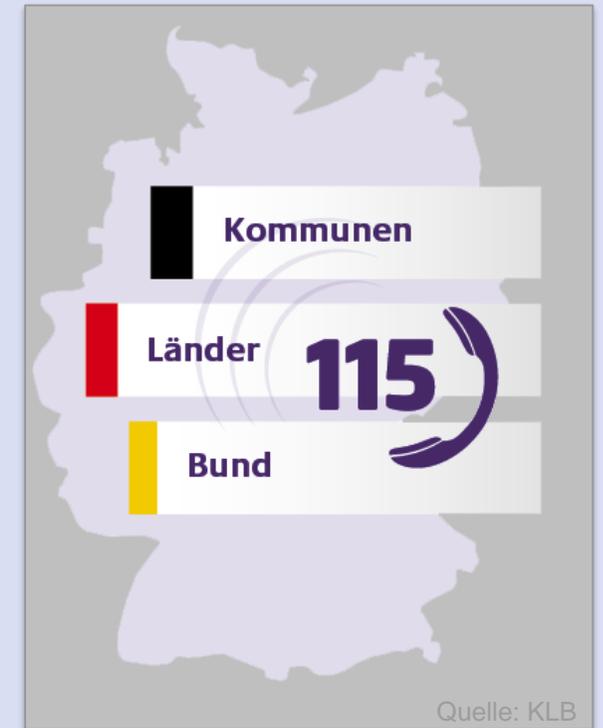
**Herzlich willkommen!**

# Die 115: Eine Rufnummer für die gesamte deutsche Verwaltung

## Die Aufgabe der 115 – Beauskunftung zu

### Verwaltungsleistungen

- **Einfach und immer zuständig** – ein leicht zu merkender zentraler Zugang zur Verwaltung – die häufigsten Leistungen von Kommune, Land oder Bund: Vor-Ort und Online-Leistungen
- **Serviceorientiert** – Mo bis Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr weltweit unter der Kurzwahl (+49) 115 erreichbar
- **Kompetent** – Beantwortung der Fragen mittels qualitätsgeprüfter Wissensdatenbank, ggf. durch jedes beliebige Servicecenter bundesweit
- **Hohe Fallabschlussrate (>75 %)** – abschließende Beauskunftung von Anfragen
- **Partnerschaftliche Zusammenarbeit** im föderalen Verbund –  
Rund 550 Kommunen, 14 Länder und die gesamte Bundesverwaltung



# Die Weiterentwicklung der 115

## Lotsenfunktion

1. Level-Support zu Verwaltungsleistungen und deren Online-Diensten

- Die 115 als Lotse durch Verwaltung – erster Kontakt für Fragen zu Verwaltungsleistungen und deren Online-Diensten – „**one-face-to-the-customer**“-Prinzip
- Beauskunftung von Fragen zu fachlichen Zusammenhängen, Zuständigkeiten und Verfahrensformen sowie zur Online-Abwicklung von Verwaltungsleistungen

➤ 1. Level-Support: Abschluss – Qualifizierung  
Weiterleitung

- **Nutzerzentrierung und Komplexitätsreduktion**
- **erreicht Zielgruppen, die Online-Dienste (noch) nicht für sich in Betracht gezogen haben**
- **Digitalisierung wird für Bürger\*innen und Unternehmen leicht gemacht!**

**Maximale Erreichbarkeit**  
24/7 - Mehrkanalzugang

## Chatbot

- Chatbot ermöglicht automatisierte Auskünfte umfangreicher Fragestellungen.

## SDS

- Sprachdialogsystem (SDS) für vollautomatisierte Auskünfte ausgewählter Fragestellungen.

# Was beinhaltet die Lotsenfunktion?



## Voraussetzungen:

- aktuelle Informationen sind vorhanden (LBs)
- Zusammenwirken mit Bund, Ländern, Kommunen 2./3. Level-Support
- Ressourcen

## Grenzen:

- vertiefende Fachfragen, Fallbearbeitung
- vollständiges Befüllen eines Online-Antrages
- größere technische Probleme des Portals

# Leistungsbeschreibungen mit aktuellen Informationen als Kernstück des 115-Supports

- Beauskunftung erfolgt auf Basis von Leistungsberichten aus allen föderalen Ebenen der 115-Teilnehmer, die in einer zentralen Softwareplattform für alle Servicecenteragent\*innen zur Verfügung stehen
- Leistungsberichte basieren auf den standardisierten Leistungsbeschreibungen von Bund, Ländern und Kommunen nach dem FIM-Standard
- wichtige benötigte zusätzliche Informationen zu **Online-Verwaltungsleistungen**:
  - fachliche Zuständigkeit
  - Ansprechpartner bei technischen Schwierigkeiten
  - verwaltungsinterne Kontakte für eine Weiterleitung der Probleme ggf. per Ticketsystem

# Ablauf einer Beauskunftung durch die Behördennummer 115 (1)



Ich möchte mein Auto anmelden. Was habe ich zu beachten?



Handelt es sich um ein Privat- oder Firmenfahrzeug? Und wo ist Ihr Wohn- bzw. Firmensitz?

Es handelt sich um mein Privatfahrzeug. Ich bin von Berlin nach Winsen (Luhe) umgezogen.

Ok, vielen Dank. Lassen Sie mich mal nachschauen.

Agent\*in sucht mit dem Suchbegriff 'Umzug' und Leistungsort 'Winsen' in der 115-Softwareplattform

Auswahl des LB und Auskunft an Bürger\*in

Eingabe der Suchkriterien

Leistung  
[umzug]

Meistens Sie umgeben

Ort  
[Winsen (Luhe), Stadt, Niedersachsen, PLZ 21423, Harburg, Niedersachsen (7)]

Sucher Suchergebnisse

Suchergebnis	Generelle	K10000	Thema 2
Suchergebnis: Winsen (Luhe), Stadt	Wohnort, Umherziehen		Datum: 21.08.2021
Suchergebnis: Winsen (Luhe), Stadt	Wohnort, Abmeldung		Datum: 21.08.2021
Suchergebnis: Winsen (Luhe), Stadt	Wohnort, Anmeldung als Hauptwohnsitz		Datum: 21.08.2021

Suchergebnis	Generelle	K10000	Thema 6
Suchergebnis: Harburg, Landkreis	Kfz-Zulassung, Änderung der Halterdaten (Name oder Anschrift)		Datum: 21.08.2021
Suchergebnis: Harburg, Landkreis	Kfz-Zulassung, Online-Zulassung und Online-Abmeldung (KfzZ)		Datum: 21.08.2021
Suchergebnis: Harburg, Landkreis	Kfz-Zulassung, Umherziehen bei einem anderen Zulassungsbereich ohne Halterwechsel (Umzug)		Datum: 21.08.2021
Suchergebnis: Harburg, Landkreis	ADABehälter, Mülltonnen		Datum: 21.08.2021



# Ablauf einer Beauskunftung durch die Behördennummer 115 (2)

**Eingabe der Suchkriterien**

Leistung  
  
 Meinten Sie: [umziehen](#)

Ort

**Suchergebnisse**

Winsen (Luhe), Stadt (*)	Gemeinde	K100859	Treffer: 3
Bericht von: Winsen (Luhe), Stadt		Datum 21.09.2021	
<a href="#">Wohnsitz Ummeldung</a>			
Bericht von: Winsen (Luhe), Stadt		Datum 21.09.2021	
<a href="#">Wohnsitz Abmeldung</a>			
Bericht von: Winsen (Luhe), Stadt		Datum 21.09.2021	
<a href="#">Wohnsitz Anmeldung als Hauptwohnsitz</a>			
Winsen (Luhe), Stadt	Gemeindeverband		Treffer: 0
Harburg (*)	Kreis	K100283	Treffer: 6
Bericht von: Harburg, Landkreis		Datum 21.09.2021	
<a href="#">KFZ-Zulassung: Änderung der Halterdaten (Name oder Anschrift)</a>			
Bericht von: Harburg, Landkreis		Datum 21.09.2021	
<a href="#">KFZ-Zulassung: Online-Zulassung und Online-Abmeldung (iKFZ)</a>			
Bericht von: Harburg, Landkreis		Datum 21.09.2021	
<a href="#">KFZ-Zulassung: Umschreibung aus einem anderen Zulassungsbezirk ohne Halterwechsel (Umzug)</a>			
Bericht von: Harburg, Landkreis		Datum 21.09.2021	
<a href="#">Abfallbehälter, Mülltonnen</a>			

Bericht von: Harburg, Landkreis	Datum 21.09.2021	
<a href="#">KFZ-Zulassung: Saisonkennzeichen</a>		
Bericht von: Harburg, Landkreis	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Ausübung der Heilkunde Erlaubnis</a>		
Statistische Region Lüneburg	Regierungsbezirk	Treffer: 0
Niedersachsen ( )	Bundesland	Treffer: 3
Bericht von: Niedersachsen	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Rundfunkbeitrag im privaten Bereich Ummeldung</a>		
Rundfunkbeitrag im privaten Bereich Ummeldung		
Bericht von: Niedersachsen	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Steueridentifikationsnummer Zuteilung</a>		
Steueridentifikationsnummer Mitteilung		
Bericht von: Niedersachsen	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Arbeitslosengeld beantragen</a>		
Arbeitslosengeld Bewilligung		
Bund (*)	Bund	Treffer: 6
Bericht von: Statistisches Bundesamt	Datum 11.06.2021	
<a href="#">Umzug vor Wahl</a>		
Bericht von: Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115)	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Mitnahme des Kraftfahrzeugkennzeichens bei Umzug</a>		
Bericht von: Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 (GK 115)	Datum 21.09.2021	
<a href="#">Wohnungshilfe für gesetzlich Unfallversicherte Gewährung</a>		
Bericht von: Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat	Datum 31.07.2018	
<a href="#">Personalausweis Änderung wegen Adressänderung</a>		
Bericht von: Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat	Datum 08.10.2015	
<a href="#">Unterbringung von Flüchtlingen</a>		
Bericht von: Bundesministerium für Arbeit und Soziales	Datum 06.10.2014	
<a href="#">Arbeitsmarktpolitik und Arbeitsförderung</a>		



# Ablauf einer Beauskunftung durch die Behördennummer 115 (3)



**KFZ-Zulassung: Online-Zulassung und Online-Abmeldung (iKFZ) - Harburg, Landkreis K100283**

Zurück zur Suche   Seite neu laden

E-Mail: [115-wl@softva](mailto:115-wl@softva)  
Weiterleitungsnummer:  
Service-Zeiten: Montag

Ticket erstellen   In Redaktionssystem übernehmen

## Auskunftshinweise

Die Dienstleistung wird im Serviceportal des Landkreises Harburg angeboten.

Bis auf weiteres können auch Kunden, die über keinen Personalausweis mit eID-Funktion verfügen, i-KFZ-Dienstleistungen online nutzen. Neu- und Wiederzulassungen, Abmeldungen, Umschreibungen, Namens- und Adressänderungen bei Umzug sind möglich.

Über das Portal <https://sva.landkreis-harburg.de/home> kann man sich dafür mit einem Serviceportalkonto, das über [portal.landkreis-harburg.de](https://portal.landkreis-harburg.de) eingerichtet werden muss, anmelden.

## Kraftfahrzeug Abmeldung zur Außerbetriebsetzung im Onlineverfahren

### Volltext

Allgemeine Informationen

© Landkreis Harburg

Bundesweites Projekt i-Kfz

Online-Außerbetriebsetzung (Abmeldung):

Seit 01.01.2015 können Sie Ihr Fahrzeug online ganz ohne Besuch im BürgerService außer Betrieb setzen lassen ("abmelden"), wenn

- das Fahrzeug im Landkreis Harburg zugelassen ist, also WL-Kennzeichen hat oder die auswärtigen Kennzeichenschilder beim Umzug mitgenommen wurden,
- das Fahrzeug seit dem 01.01.2015 zugelassen wurde, also bereits mit neuen Stempelplaketten auf den Kennzeichenschildern und einer neuen Zulassungsbescheinigung Teil I ausgestattet ist und
- Sie einen neuen Personalausweis oder elektronischen Aufenthaltstitel mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion und ein Lesegerät mit entsprechender Software oder ein Mobilgerät mit installierter „Ausweis-App2“ besitzen

Weitere Informationen zum Ablauf: Siehe unsere Kundeninformation zur Online-Außerbetriebsetzung unten auf dieser Seite.

Online-Zulassung von Fahrzeugen:

Seit 01.10.2019 haben Sie die Möglichkeit, ein Fahrzeug online neu zuzulassen, wieder zuzulassen, umzuschreiben oder die Anschrift in der Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) ändern zu lassen, wenn

- Sie Einwohner des Landkreises Harburg sind, also einen Hauptwohnsitz im Landkreis Harburg haben
- das Fahrzeug seit dem 01.01.2015 zugelassen wurde, also bereits mit neuen Stempelplaketten auf den Kennzeichenschildern und einer neuen Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II ausgestattet ist und
- Sie einen neuen Personalausweis oder elektronischen Aufenthaltstitel mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion und ein Lesegerät mit entsprechender Software oder ein Mobilgerät mit installierter „Ausweis-App2“ besitzen

Weitere Informationen zum Ablauf: Siehe unser Merkblatt zur Online-Zulassung unten auf dieser Seite. Weitere Informationen zum bundesweiten Projekt i-Kfz erhalten Sie hier: [www.bmvi.de/i-kfz](http://www.bmvi.de/i-kfz)

**Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keine telefonische Unterstützung bei der Antragseingabe leisten können**

► Bitte beachten Sie: Entfernen Sie die Abdeckungen der Sicherheitscodes auf den Stempelplaketten, der Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) und Teil II (Fahrzeugschein) erst dann, wenn Sie auf dem Portal dazu aufgefordert werden. Sind die Sicherheitscodes freigelegt, sind die Dokumente ungültig.

Sie können Ihre Zulassungs- und Außerbetriebsetzungsanträge selbstverständlich gern weiterhin persönlich im BürgerService bearbeiten lassen – Sie sind herzlich willkommen und wir bieten vor Ort weiterhin den gewohnten Service mit kurzer Wartezeit und umfangreichen Öffnungszeiten. Die Anschrift der BürgerService-Standorte und Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte der Broschüre. Für die Außerbetriebsetzungen (Abmeldungen) steht Ihnen montags bis freitags der Schnellschalter mit sehr kurzer Wartezeit zur Verfügung.

## KFZ-Zulassung und Allgemeiner BürgerService Winsen

**Hausanschrift**  
Schloßplatz 6  
21423 Winsen (Luhe)

**Öffnungszeiten**  
Besuch nur nach Terminvereinbarung:

Online-Termin-Tool: <https://termin.landkreis-harburg.de>

Montag und Dienstag 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr  
Mittwoch und Freitag 07:30 Uhr bis 13:00 Uhr  
Donnerstag 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr  
Samstag 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr

**Kontaktmöglichkeiten**  
Telefon: 04171 693-800  
Fax: 04171 693-99833  
E-Mail: [buergerservice@lkhamburg.de](mailto:buergerservice@lkhamburg.de)

[Nach oben](#)

## KFZ-Zulassung und Allgemeiner BürgerService Buchholz i.d.N.

**Hausanschrift**  
Innungsstraße 6  
21244 Buchholz i.d.N.

**Öffnungszeiten**



# 1. Level-Support Onlineleistungen - Was kann die 115 bieten?

Perspektive der  
Bürger\*innen und Unternehmen

Der Mensch im  
Mittelpunkt

- One face – zentraler einheitlicher Verwaltungszugang
- immer zuständig
- erfolgreiche Antworten - hohe Abschlussquote
- überall erreichbar (Basisabdeckung)
- Auskunft aus einer Hand (Vorort- und Onlineleistungen)
- Verringerung der Komplexität

Perspektive der Verwaltung

Bewährtes System mit  
angepassten Inhalten

- Blaupause: Strukturen und zentrale Komponenten (Plattform, Wissensmanagement, Qualifizierung, Standards ) vorhanden
- 10-jährige Erfahrungen (Best Practice, gegenseitiges Lernen)
- an der Basis: Orientierung auf Nutzende und verwaltungsinterne Belange
- entlastet Fachabteilungen
- einvernehmliche Zusammenarbeit aller föderalen Ebenen

# Wesentliche Herausforderungen eines einheitlichen Supports für Online-Leistungen aus Sicht der 115

- verschiedene Initiativen und Lösungsansätze in unterschiedlichen Strukturen  
→ im Ergebnis undurchsichtig für Bürger\*innen
- kaum Verknüpfung und Zusammenwirken der unterschiedlichen Lösungen
- zu langsame Anpassung der Informationsbereitstellung für die Beauskunftung
- häufig technischer Ansatz – fachlicher Support meist nicht integriert



# Einheitlicher Support für Online-Leistungen – Bürger\*innen mitdenken!

- aus Bürger\*innenperspektive einheitliches Modell denken
- bestehende Strukturen der 115 als Blaupause nutzen
  - Plattform
  - Strukturen und Prozesse
  - Wissensmanagement
  - Qualifizierung
  - Standards
- gemeinsam effiziente Lösung erarbeiten – Zeit und Ressourcen sparen

# Was bleibt zu tun?

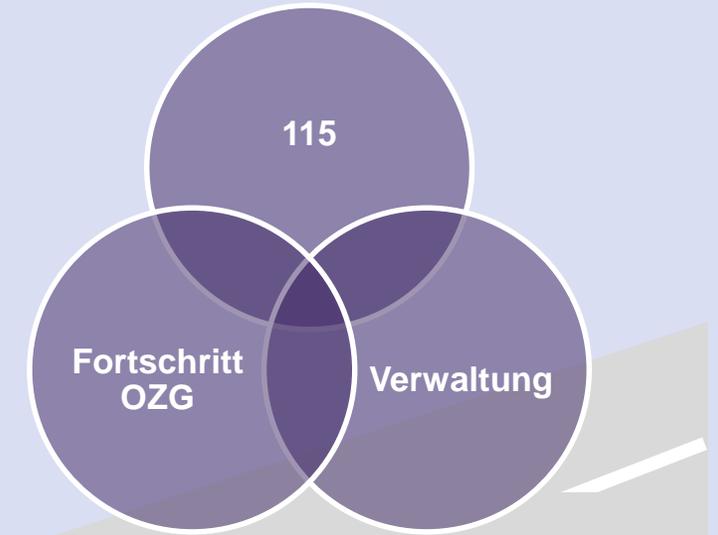
## In Kooperation mit OZG-Akteuren

(Ländern, Bundesbehörden und Kommunen):

- Abstimmungen und Vereinbarungen über Möglichkeiten und Umfang der Zusammenarbeit

### 115-intern: Schaffung der Voraussetzungen

- Wissensmanagement, Technische Unterstützung, Befähigung, Prozesse, Schnittstellen, ggf. gesetzliche Regelungen, Ressourcen
- Bereitstellung des Chatbot- und SDS-Angebotes für 115-Teilnehmer



# Neugierig?



**Kommen Sie mit uns ins Gespräch!**

Kontakt:

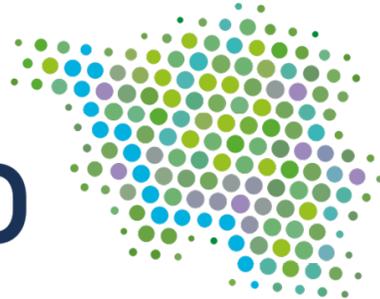
Geschäfts- und Koordinierungsstelle des 115-Verbundes

[115@bmi.bund.de](mailto:115@bmi.bund.de)



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

SAARLAND



IT-Planungsrat

Diese Präsentation der GK 115 ist lizenziert unter  
[„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Bitte beachten:

Die zur Verfügung gestellte PowerPoint-Master-Datei und die im Master integrierte Bilddatei sind urheberrechtlich geschützte Werke. Die für die Veranstaltung „10. Fachkongress des IT-Planungsrates im Saarland“ zur Verfügung gestellte PowerPoint-Master-Datei richtet sich ausschließlich an die teilnehmenden Referent/inn/en / Teilnehmer/innen des Kongresses und darf nur im Rahmen dieser Veranstaltung verwendet werden. Eine Weitergabe an Dritte, eine Veröffentlichung oder eine Weiterverbreitung, insbesondere auch im Internet, ohne die Zustimmung des Urhebers / der Urheberin ist nicht erlaubt.