115

# Bundesweites Erfolgsprojekt

**[23.05.2025] Die Behördennummer 115 ist ein bürgernahes Erfolgsprojekt. Das sagte Thüringens Digitalminister Steffen Schütz im Rahmen der 10. bundesweiten Teilnehmerkonferenz des 115-Verbunds in Erfurt. Das Gastgeberland Thüringen fungiert auch als landesweiter Pilot für den neu konzipierten 115-Chatbot.**

Mitarbeitende aus 115-Servicecentern aus ganz Deutschland haben sich am 21. Mai 2025 zur 10. bundesweiten Teilnehmerkonferenz des 115-Verbunds in der Erfurter Zentralheize getroffen. Dem Verbund gehören alle Bundesländer, alle Bundesbehörden sowie bundesweit hunderte Kommunen an. Seit 2023 verantwortet die FITKO (Föderale IT-Kooperation) den Betrieb der 115 als Produkt des IT-Planungsrats (wir berichteten).

Im Jahr 2024 wurden sechs Millionen Anrufe über die zentrale Behördeneinwahl beantwortet. Umfragen zeigen eine hohe Zufriedenheit der 115-Nutzer mit dem Service, heißt es in einer Pressemeldung des Thüringer Digitalministeriums.

„Die zentrale Behördennummer 115 ist ein bundesweit erfolgreiches Projekt für mehr Bürgernähe der Verwaltung. Thüringen ist das erste Land, in dem der 115-Service flächendeckend verfügbar ist“, erklärte Thüringens Minister für Digitales und Infrastruktur, Steffen Schütz, zur Eröffnung der Konferenz. „Die Hotline gibt in Thüringen nun auch grundlegende Auskünfte zu digitalen Verwaltungsangeboten. Wir planen, den neu konzipierten Chatbot (wir berichteten) landesweit zu erproben und einzusetzen, um den digitalen Austausch der Menschen mit den Behörden zu erleichtern“, so der Minister weiter.

Thüringen ist dem 115-Verbund 2020 beigetreten (wir berichteten). Der Freistaat verfügt über einen zentralen 115-Service im Thüringer Landesrechenzentrum, bei dem alle Anrufe eingehen, die keinem kommunalen Servicecenter zugeordnet werden können. Damit deckt der 115-Service nach Angaben des Digitalministeriums in Thüringen die gesamte Fläche ab, und Bürger können zu allen Verwaltungsfragen eine hilfreiche Antwort erhalten. „Wenn der neue Chatbot zum Einsatz kommt, wird das den Austausch mit den Behörden weiter verbessern. Das entlastet auch die Kolleginnen und Kollegen in der Verwaltung“, ergänzt Digitalminister Steffen Schütz. Er lobte zudem den bürgernahen Anspruch des Angebots: „Eine serviceorientierte Verwaltung ist der Hebel, um das Vertrauen der Menschen in den Staat zu stärken. Die 115 ist ein Bürgerservice mit dem Anspruch, Menschen unkompliziert zu helfen, sie durch Verwaltungswege zu lotsen und ihren Alltag zu erleichtern.“

(bw)

Stichwörter: 115, FITKO, Thüringen