

Behördennummer

15 Jahre 115

[12.05.2026] Die Behördennummer 115 ist seit 15 Jahren im Regelbetrieb und inzwischen bundesweit erreichbar. Künftig soll sie stärker beim Zugang zu Online-Verwaltungsdiensten unterstützen. Die FITKO prüft dafür auch KI-gestützte Serviceangebote.

Die [Behördennummer 115](#) feiert ihr 15-jähriges Jubiläum. Seit Start des Regelbetriebs im April 2011 wurde die 115 mehr als 47 Millionen Mal bei Fragen zu Verwaltungsleistungen von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung gewählt. Neben dem Ausbau des telefonischen Service setzt die 115 verstärkt auch auf digitale Zugänge zu ihrem Serviceangebot. Mit den jüngsten Beitritten zum 115-Verbund durch Brandenburg ([wir berichteten](#)) und Bayern ([wir berichteten](#)) ist der Zugang zum telefonischen Serviceangebot der Behördennummer 115 in ganz Deutschland sichergestellt.

Die deutschlandweite telefonische Erreichbarkeit der 115 stärkt auch ihre Rolle als zentrale Anlaufstelle bei Fragen von Bürgerinnen und Bürgern zu Online-Verwaltungsdiensten. So lassen sich bundesweit einheitliche Prozesse für den First-Level-Support für Online-Dienste noch einfacher etablieren. „Die 115 zeigt eindrucksvoll, wie partnerschaftliche föderale Zusammenarbeit für Bürgerinnen und Bürger wirksam wird. Mit dem Ausbau des First-Level-Supports, der die Unterstützung bei Fragen zu Online-Verwaltungsleistungen verbessert, werden wir im Auftrag des IT-Planungsrats und gemeinsam mit dem 115-Verbund diesen Erfolg fortsetzen“, sagt FITKO-Präsident André Göbel.

15 Jahre erfolgreiche föderale Zusammenarbeit

In Deutschland erhalten derzeit rund 31 Millionen Menschen den vollen Service der 115, der neben Informationen zu Landes- und Bundesleistungen auch umfangreiche Auskünfte zu kommunalen Verwaltungsleistungen umfasst. In Gebieten ohne diesen vollen Service unterstützt die 115 mit Informationen zu Zuständigkeiten sowie Kontaktdaten der Behörden. Nach dem erfolgreichen Pilotbetrieb in verschiedenen Modellregionen wurde die 115 im Jahr 2011 durch den IT-Planungsrat in den Regelbetrieb überführt. Die Steuerung der 115 lag bis Ende 2022 beim Bundesinnenministerium (BMI). Im Januar 2023 übernahm die FITKO das Produkt im Auftrag des IT-Planungsrats in ihr Produktmanagement. Über das Produktboard der 115 als zentrales Entscheidungsgremium fließen die Perspektiven von Bund, Ländern und Kommunen auf strategischer Ebene in die Weiterentwicklung der 115 ein.

Künstliche Intelligenz verbessert den Service weiter

Ein wichtiges Werkzeug für den Ausbau des 115-Service ist auch die [Nutzung von KI-Lösungen](#): Der bereits erfolgreich pilotierte Chatbot der 115 ([wir berichteten](#)) soll in den kommenden Monaten schrittweise an interessierte Kommunen im 115-Verbund ausgerollt werden. Zudem evaluiert das Produktmanagement der FITKO bis Mitte dieses Jahres einen KI-basierten Voicebot: „Im Fokus steht, inwiefern ein solcher Voicebot bei der Beantwortung telefonischer Fragen zu Verwaltungsangelegenheiten zielgerichtet unterstützen kann und zugleich Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern sowie bei 115-Verbundteilnehmern findet“, erklärt Thorsten Maid, fachlicher Leiter für die Behördennummer 115 in der FITKO. „Damit reagieren wir auch auf das sich verändernde Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger und ermöglichen gezielt

die Verbindung von Self-Service-Angeboten und telefonischem Service.“

(sib)

Stichwörter: 115, FITKO