

## Ab 2025 bundesweite Erstauskunft

**[24.04.2023] Die Behördennummer 115 soll ab dem Jahr 2025 bundesweit als Erstauskunft bei Fragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zur Verfügung stehen. Sowohl erste technische Fragestellungen rund um die Anwendung der Dienste als auch inhaltliche Aspekte sollen beantwortet werden.**

Bundesweit sollen die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland ab dem Jahr 2025 die Behördennummer 115 bei Fragen zu Online-Verwaltungsdiensten nutzen können. Darauf weist jetzt die Föderale IT-Kooperation (FITKO) hin und beruft sich auf einen Beschluss des IT-Planungsrats in dessen 40. Sitzung im März 2023 ([wir berichteten](#)). Erste technische Fragestellungen rund um die Anwendung der Verwaltungsdienstleistungen sollen über die 115 dann ebenso beantwortet werden wie inhaltliche Aspekte zur Nutzung der Services. Bei detaillierten Anliegen oder Beratungsbedarf können die Mitarbeitenden in den Service-Centern das Anliegen an die jeweils zuständige Stelle weiterleiten.

„Die Behördennummer 115 ist ein sehr erfolgreiches Beispiel der Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen“, sagt Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und Chief Information Officer des Landes Hessen (CIO). „Auf diesen bewährten Strukturen können wir nun aufbauen und den Service der 115 auch auf Auskünfte zu Online-Services erweitern, damit deren Nutzung noch kundenfreundlicher wird.“ Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO, ergänzt: „Schon heute erreichen die Behördennummer 115 vermehrt Fragen zu den verfügbaren Online-Services. Deswegen ist es folgerichtig, dass die 115 ab 2025 zur zentralen Anlaufstelle für Bürgeranfragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland wird. In den Strukturen der FITKO können wir zudem sicherstellen, dass die Entwicklung des First-Level-Supports Hand in Hand mit Weiterentwicklungen der Produkte, Projekte und Standards des IT-Planungsrats geht.“

Für den Aufbau des flächendeckenden Online-Supports kann der 115-Verbund laut FITKO auf seine bereits etablierten Strukturen zwischen Bund, Ländern und Kommunen zurückgreifen. Ein wichtiges Element sei hierbei die 115-Wissensplattform. Sie werde in den kommenden Monaten um Inhalte zu Online-Verwaltungsdienstleistungen erweitert. „Mit der Entscheidung, die 115 für die Erstauskunft zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zu nutzen, werden alle föderalen Ebenen entlastet und Insellösungen vermieden“, sagt Kremer abschließend.

(ve)

Stichwörter: Allgemein, 115, FITKO, IT-Planungsrat