

Pressemitteilung
Frankfurt am Main, 01.06.2023

Noch mehr Service: Behördennummer 115 bereit für stärkere Rolle in der Verwaltungsdigitalisierung

Unter dem Motto „Zusammen in die Zukunft“ fand am vergangenen Donnerstag die 9. Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes statt. Mehr als 150 Gäste aus ganz Deutschland nahmen im Jügelhaus des Senckenberg Naturmuseums in Frankfurt vor Ort sowie per Livestream an der Veranstaltung teil. Im Fokus der diesjährigen Konferenz stand die Rolle der 115 im Kontext der Verwaltungsdigitalisierung. Der Blick richtete sich insbesondere auf die Chancen digitaler Lösungen für einen zukunftsfähigen Bürgerservice in Deutschland.

Von Sprachdialogsystem bis künstliche Intelligenz

Ausgerichtet wurde die Veranstaltung in diesem Jahr vom Land Hessen sowie erstmals von der FITKO (Föderale IT-Kooperation). Die FITKO verantwortet seit Anfang des Jahres das Produktmanagement 115 im Auftrag des deutschen IT-Planungsrats. Der Vormittag der Veranstaltung war von vielseitigen Impulsvorträgen geprägt: Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und Chief Information Officer (CIO) des Landes Hessen, hob in seinem Vortrag die Erfolgsgeschichte der 115 im Land Hessen hervor. Er unterstrich zudem den positiven Effekt der Behördennummer für die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen: „Die 115 ist ein Vorzeigebispiel für eine erfolgreiche Zusammenarbeit über alle Verwaltungsebenen hinweg. Hiermit haben wir bürgerfreundliche Strukturen geschaffen, auf die wir zukünftig auch für Auskünfte zu Online-Services aufbauen können“, so Burghardt.

Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO, erläuterte die Vorteile einer engen Verzahnung der 115 mit Projekten zur Verwaltungsdigitalisierung innerhalb der FITKO: „Auch im digitalen Wandel ist die Behördennummer 115 ein wichtiges Bindeglied zwischen Verwaltung und Bürger:innen. Die vorrangige Zielsetzung liegt daher in ihrer serviceorientierten Weiterentwicklung. Als Produkt des IT-Planungsrats muss die Weiterentwicklung der 115 eng mit seinen Projekten, Produkten und Standards verbunden sein. Die FITKO und ihre Strukturen gewährleisten Synergien und interdisziplinäre Zusammenarbeit, die erforderlich sind, um die Weiterentwicklung der Behördennummer 115 in enger Verbindung mit den Projekten, Produkten und Standards des IT-Planungsrats voranzutreiben.“

Einen Fokus auf die Herausforderungen und Chancen der 115 auf kommunaler Ebene legte Eileen O’Sullivan, Digitaldezernentin der Stadt Frankfurt. Das Servicecenter in Frankfurt ist Ansprechpartner

für knapp 3 Million Menschen im Großraum Frankfurt, denn es erteilt als Multicenter Auskünfte für mehrere Kommunen und damit weit über Frankfurt hinaus: „Die 115 ist die Stimme der Frankfurter Stadtverwaltung und anderer Kommunen im Rhein-Main-Gebiet. Die Mitarbeitenden im Servicecenter sind häufig die allererste Anlaufstelle der Bürgerinnen und Bürger, wenn es um die Beantwortung von Fragen zu Verwaltungsleistungen aller Art geht. Sie sind somit auch ein zentrales „Meinungsbarometer“ für die Themen der Stadt und was die Menschen hier bewegt.“

Online zugeschaltet für den Bericht des 115-Lenkungsausschusses war Dr. Markus Richter, Vorsitzender des Lenkungsausschusses und Staatssekretär im Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI). Der vollständige Tätigkeitsbericht des Lenkungsausschusses 115 für die Jahre 2021 und 2022 ist [online abrufbar](#). Im Rahmen der vorab durchgeführten Online-Wahlen wurde der Lenkungsausschuss mit einer Mehrheit von 99 % der Stimmen entlastet.

In der Podiumsdiskussion am Nachmittag wurden die Themen aus den Impulsvorträgen vertieft und Fragen der Gäste beantwortet. Ein wichtiges Thema in der Diskussion war die Entscheidung des IT-Planungsrats, die Behördennummer 115 ab 2025 [bundesweit als Anlaufstelle für Fragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen](#) zu etablieren. Die Umsetzung dieses Auftrags wird in den kommenden 2 Jahren zentrale strategische Aufgabe der 115 sein.

Die Vorträge und Diskussionen machten deutlich, wie wichtig der Ausbau des Sprachdialogsystems, die Einführung des 115-Chatbots und der konstruktive Umgang mit neuen Entwicklungen wie künstlicher Intelligenz für den Erfolg der 115 sind. Die Technologien können dabei unterstützen, Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel auf kommunaler Ebene, einer Zunahme von beratungsintensiven Gespräche oder dem Bedarf an Mehrsprachigkeit zu begegnen.

Ergebnisse der 115-Gremienwahlen

Im Rahmen des zweijährigen Turnus wurden auf der Teilnehmerkonferenz auch die Ergebnisse der Online-Gremienwahlen bekannt gegeben. Die Wahlen fanden bereits im Vorfeld der Veranstaltung statt. Die Kandidat:innen für den Lenkungsausschuss sowie die Zentrale Arbeitsgemeinschaft (ZAG) mit Vertreter:innen von Bund, Land und Kommunen wurden mit großer Mehrheit gewählt. Durch das positive Wahlergebnis können die neu gewählten Gremien nahtlos weiterarbeiten und die Zukunft der 115 aktiv gestalten.

Preisverleihung für 115-Teilnehmer

Ein wichtiger Programmpunkt der diesjährigen Teilnehmerkonferenz war auch die traditionelle Preisverleihung. Ausgezeichnet im 115-Verbund wurden in diesem Jahr:

- Lisa Christophersen, Land Schleswig-Holstein (Öffentlichkeitsarbeit)
- Martina Grob, Landeshauptstadt München (besonderes Engagement)
- Andreas Dieckmann, ehemaliger ZAG-Sprecher (besonderes Engagement)
- Land Schleswig-Holstein und Land Hessen (Flächendeckung)

- Britta Heck, Stadt Karlsruhe sowie Alexandra Kattler, Stadt Ludwigshafen (Innovation)
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115, Bundesministerium des Innern und für Heimat (Sonderpreis)

Die nächste Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes wird in zwei Jahren stattfinden. Gastgeber werden der Freistaat Thüringen sowie die FITKO sein.

Bilder:



Bild 1: Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und Chief Information Officer (CIO) Land Hessen, eröffnete die Veranstaltung als 1. Vorsitzender der Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes. © FITKO; Foto: Die PROFIfotografen



Bild 2: Seit Januar 2023 ist die FITKO (Föderale IT-Kooperation) für die Behördennummer 115 als Produkt des IT-Planungsrats verantwortlich. Im Bild: Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO). © FITKO; Foto: Die PROFIfotografen



Das 115-Servicecenter in Frankfurt am Main ist telefonische Anlaufstelle für rund 3 Million Menschen in Frankfurt, Offenbach und Umgebung. Im Bild: Eileen O'Sullivan, Digitaldezernentin der Stadt Frankfurt. © FITKO; Foto: Die PROFIfotografen



Unter dem Motto „Zusammen in die Zukunft“ diskutierten die Gäste die Weiterentwicklung der Behördennummer 115. (v.l.n.r.: Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und Chief Information Officer Land Hessen (CIO); Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO; Eileen O'Sullivan, Digitaldezernentin der Stadt Frankfurt; Blanka Weber, Moderatorin der Veranstaltung) © FITKO; Foto: Die PROFIfotografen



Von München bis Kiel: Aus ganz Deutschland kamen Vertreter:innen des 115-Verbandes zur 9. Teilnehmerkonferenz der Behördennummer 115 zusammen. © FITKO; Foto: Die PROFIfotografen

Über die Behördennummer 115:

Ein einheitliches Serviceversprechen, gemeinsame Qualitätsstandards und eine verbundweite Infrastruktur: Dafür steht die 115, die zentrale telefonische Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr können Bürger:innen und Unternehmen mit einem Anruf ihre Fragen zu allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung schnell und zuverlässig klären. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Länder oder des Bundes handelt. Die FITKO hat die Behördennummer 115 zum ersten Januar 2023 als Produkt des IT-Planungsrates in ihr Produktmanagement aufgenommen.

Über den IT-Planungsrat

Der IT-Planungsrat unterstützt als politisches Steuerungsgremium die Zusammenarbeit von Bund und Ländern in Fragen der Informationstechnik und der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen. Er fördert nutzerorientierte elektronische Verwaltungsdienste und wirkt auf einen wirtschaftlichen, effizienten und sicheren IT-Betrieb der Verwaltung hin.

Weitere Informationen: www.it-planungsrat.de

Über die FITKO

Die FITKO (Föderale IT-Kooperation) bildet den operativen Unterbau des IT-Planungsrates. Sie wurde nach Inkrafttreten der Änderung des IT-Staatsvertrages (Oktober 2019) am 1. Januar 2020 als eigenständige Anstalt des öffentlichen Rechts in Trägerschaft aller Länder und des Bundes errichtet. Als kleine agile Organisation mit Sitz in Frankfurt am Main bündelt die FITKO die nötigen Ressourcen und Kompetenzen unter einem Dach, um die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung im Auftrag des IT-Planungsrates zielgerichtet zu koordinieren und voranzutreiben.

Weitere Informationen: www.fitko.de

Pressekontakt FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Ariana Neves
Kommunikation | Presse

Tel.: 069-58303 2405
Mobil: 0170-4897 369
E-Mail: ariana.neves@fitko.de