



# Behördennummer 115

Ihr kurzer Draht ins Amt

Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr





# 115 – eine für alles.

## Was ist die 115?

Die Behördennummer 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Egal, ob für Ihr Anliegen die Kommune, das Land oder der Bund zuständig ist, die 115 ist Ihr kurzer Draht zum Amt.

Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde.

Die häufigsten Bürgeranfragen werden unter der 115 sofort beantwortet. Zum Beispiel

- ✓ Ich ziehe von Köln nach Hamburg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- ✓ Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- ✓ Wo bekomme ich einen neuen Personalausweis?
- ✓ Wie kann ich BAföG beantragen?
- ✓ Wie erhalte ich Elterngeld?
- ✓ Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

Die Mitarbeitenden in den 115-Servicecentern können diese und andere Fragen beantworten, da die teilnehmenden Kommunen, Länder und die gesamte Bundesverwaltung Informationen in einer gemeinsamen Wissensdatenbank bereitstellen.

## Was verspricht die 115?

Über die 115 erreichen Sie freundliche Mitarbeitende im nächstgelegenen 115-Servicecenter und erhalten verständliche und verlässliche Auskünfte.

Das 115-Serviceversprechen:

- ✔ Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung – egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben.
- ✔ Unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden erreichen Sie schnell und zuverlässig, Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr.
- ✔ Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, leiten wir diese zur Bearbeitung weiter.

### Was kostet ein Anruf bei der 115?

Die 115 ist in der Regel zum Ortstarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten. Die 115 ist deutschlandweit erreichbar.

Finden Sie unter [www.115.de](http://www.115.de) heraus, ob Ihre Kommune bei der 115 teilnimmt.





Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat



Im Servicecenter erwarten freundliche und erfahrene Mitarbeitende gerne Ihren Anruf. Sie beantworten die meisten Fragen persönlich ohne sie weiterzuverbinden. Ein Gebärdentelefon gehört ebenso zum 115-Angebot. Auf diese Weise können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen diesen Service nutzen.

### **Impressum:**

**Herausgeber:**

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115  
im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin  
[www.115.de](http://www.115.de)

**Artikelnummer:**

BMI19017

**Stand:**

Oktober 2019