



In Leichter Sprache

# 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 115 ist eine Telefon-Nummer.

Sie haben Fragen an ein Amt oder eine Behörde?

Dann können Sie die Telefon-Nummer 115 anrufen.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der 115 helfen Ihnen.

Es ist egal mit welchem Amt Sie sprechen wollen.

Wählen Sie die 115.

Dann wird Ihnen weiter geholfen.

Viele Bürger und Bürgerinnen haben schon die 115 angerufen.

Die meisten Fragen der Bürger und Bürgerinnen wurden sofort am Telefon beantwortet.

Zum Beispiel:

- Ich ziehe um.  
Von Köln nach Hamburg.  
Bei welchem Amt in Hamburg kann ich mich anmelden?
- Ich habe ein neues Auto.  
Ich muss zu der Zulassungs-Stelle.  
Wann hat die Zulassungs-Stelle geöffnet?
- Wo bekomme ich einen neuen Personal-Ausweis?
- Wie bekomme ich Eltern-Geld?
- Welche Papiere brauche ich um zu heiraten?

Alle Ämter und Behörden in Deutschland arbeiten zusammen.

Zu Ämtern und Behörden sagt man auch Verwaltung.

Die Verwaltung sammelt viele Informationen.

Damit alle Fragen von den Bürgern und Bürgerinnen beantwortet werden können.

## Was verspricht die 115?

Die 115 ist ein Service.

Das spricht man „sövis“.

Service bedeutet: Dienst-Leistung.

Bei der 115 erreichen Sie freundliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Sie bekommen leicht verständliche Auskunft.

### **Das 115-Service-Versprechen:**

Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung.

Egal wo Sie sind.

Egal welche Frage Sie haben.

Sie können uns anrufen:

Von Montag bis Freitag.

Von 08:00 bis 18:00.

Ihre Fragen werden bei Ihrem ersten Anruf beantwortet.

Manchmal ist die Beantwortung einer Frage besonders schwierig.

Dann leiten wir Ihre Frage weiter.

### **Was kostet ein Anruf bei der 115?**

Ein Anruf kostet meistens so viel wie ein normaler Anruf in Ihrem Wohnort.

Die Nummer ist auch in vielen Flat-Rates enthalten.

Sie erreichen die 115 überall in Deutschland.

Macht Ihr Wohnort auch bei der 115 mit?

Das können Sie auch im Internet erfahren.

Gehen Sie auf die Internet-Seite: [www.115.de](http://www.115.de).





Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat



Im Service bei der 115 arbeiten freundliche und erfahrene Menschen.

Sie beantworten die meisten Fragen persönlich und direkt. Ohne Sie weiter zu verbinden.

Es gibt auch ein Gebärden-Telefon.

Dort können auch gehörlose und hörbehinderte Menschen anrufen.

### Wer hat den Flyer gemacht:

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:**  
BMI19016

**Stand:**  
November 2019