

Heinrich-Mann-Allee 107
14473 Potsdam

Pressesprecher
Kontakt: Marta Gruß
Telefon: 0331 866-3003

Potsdam, 01.09.2025

Pressemitteilung

Nr.: 43/2025

E-Mail: presse@mdjd.brandenburg.de
Internet: mdjd.brandenburg.de

Behördennummer 115 erfolgreich gestartet – Brandenburg bereitet nächste Ausbaustufe vor

Das Land Brandenburg möchte den Service der Behördennummer 115 im Land ausweiten. Hierfür wird seit heute in Grünheide (Mark) die Auskunft in allen Angelegenheiten pilotiert: Ob Reisepass, Geburtsurkunde oder Wohngeld - mit einem Anruf können Bürgerinnen und Bürger Ihre Fragen zur Verwaltung schnell und zuverlässig klären – unabhängig davon, ob es sich um Angelegenheiten der Kommune, des Landes oder des Bundes handelt. Die 115 wird damit für Bürgerinnen und Bürger in Grünheide (Mark) zur ersten telefonischen Anlaufstelle für Verwaltungsfragen. Die Pilotierung ist Teil des schrittweisen Ausbaus der Behördennummer 115 in Brandenburg.

Bereits seit dem 1. Januar 2025 konnten Bürgerinnen und Bürger über die bundesweite Behördennummer 115 in Brandenburg flächendeckend Auskünfte zu Zuständigkeiten und Kontaktdaten der Verwaltung erhalten. Bis Ende 2024 war die 115 in Brandenburg ausschließlich in Potsdam zu erreichen.

Die Einführung der 115 ist das Ergebnis einer engen länderübergreifenden Kooperation: Brandenburg nutzt die Servicecenter-Infrastruktur des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ Berlin), das als größtes 115-Servicecenter Deutschlands jährlich rund 1,2 Millionen Anrufe bearbeitet. Grundlage dieser Zusammenarbeit ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen Berlin und Brandenburg vom April 2024.

Zur Pilotphase

Die neue Ausbaustufe der Behördennummer 115 wird in Grünheide (Mark) für vier bis sechs Wochen getestet. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Servicecenter des ITDZ Berlin nutzen die 115-Wissensdatenbank, um Anfragen schnell und kompetent zu beantworten – ganz gleich, welche Stelle zuständig ist. Die Datenbank enthält die wichtigsten Informationen zu den Verwaltungsleistungen aller 115-Teilnehmer.

Um die Auskunftsfähigkeit sicherzustellen, hat Grünheide (Mark) bereits die Informationen zu zentralen Verwaltungsleistungen im Bürger- und Unternehmensservice Brandenburg gepflegt und Zuständigkeiten hinterlegt. Diese Informationen können über die 115-Wissensdatenbank in den 115-Servicecentern abgerufen werden.

Potsdam, 01.09.2025

Pressemitteilung

Nr.: 43/2025

Zur Ergänzung der 115-Beauskunftung plant Grünheide (Mark) zudem, zeitnah den 115-Chatbot auf der überarbeiteten Website von Grünheide einzubinden und im Testbetrieb zu evaluieren.

Informationsveranstaltungen und Mitwirkungsmöglichkeiten

Ab Oktober 2025 finden landesweit Informationsveranstaltungen in den Brandenburger Kommunen zur Behördennummer 115 statt. Kommunen, die sich frühzeitig über die nächste Ausbaustufe informieren oder aktiv mitwirken möchten, können sich bereits jetzt an das Projektteam des Ministeriums der Justiz und für Digitalisierung wenden.

Der Minister der Justiz und für Digitalisierung, **Dr. Benjamin Grimm**, erklärt: „Die Behördenrufnummer 115 ist eine zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen – von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung. Ich freue mich, dass wir seit Januar eine landesweite Erreichbarkeit in der Basisabdeckung anbieten können. Mit dem nächsten Schritt, der Vollabdeckung, bringen wir die inhaltliche Auskunft deutlich näher an die Bürgerinnen und Bürger. Ich freue mich über die erfolgreiche und gute Zusammenarbeit mit Berlin und danke Grünheide (Mark), dass sich die Gemeinde hier so engagiert. Dies ist ein wichtiger Schritt zur Umsetzung des OZG.“

Frau **Dr. Maria Borelli**, Vorständin des ITDZ Berlin merkt hierzu an: „Die Kooperation zwischen dem ITDZ Berlin und dem Land Brandenburg für die landesweite Einführung der Behördennummer 115 ist ein großer gemeinsamer Erfolg. Ich freue mich sehr, dass wir diese Zusammenarbeit nun weiter ausbauen. Als bundesweit größtes 115-Servicecenter beantworten unsere Mitarbeitenden jährlich rund 1,6 Millionen Anfragen zu 700 Verwaltungsdienstleistungen. Diese Erfahrung setzen wir jetzt gezielt für den effizienten Ausbau in Brandenburg ein, sodass der neue Service den Bürgerinnen und Bürger schnell, wirtschaftlich und in hoher Qualität bereitgestellt werden kann.“

Hintergrund:

Von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung: Die 115 ist die zentrale Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr können Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen mit einem Anruf der 115 Ihre Fragen zu allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung schnell und zuverlässig klären.

Zum Beispiel:

- Ich ziehe von Köln nach Kassel um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?

Bei einem Anruf der 115 ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Länder oder des Bundes handelt: Die 115 steht für ein einheitliches Serviceversprechen und eine verbundweite Infrastruktur mit gemeinsamen Qualitätsstandards.

Der Service der 115 ist für die Anruferinnen und Anrufer grundsätzlich kostenlos. Es fallen lediglich die Telefonkosten beim Telefonanbieter an. Bürgerinnen und Bürger erreichen die 115 aus dem

Potsdam, 01.09.2025

Pressemitteilung

Nr.: 43/2025

deutschen Festnetz zum Ortstarif. Die 115 ist zudem in vielen Flatrates der deutschen Mobilfunkanbieter enthalten. Bei Anrufen aus dem Ausland oder über einen ausländischen Mobilfunkvertrag können erhöhte Telefonkosten anfallen.

Die Behördennummer 115 wird von der FITKO (Föderale IT-Kooperation) im Auftrag des IT-Planungsrats gesteuert.