



## Warum eine Behördennummer 115?

Die Behördennummer 115 modernisiert die Verwaltung und macht sie bürgernah: Für die Bürger werden Verwaltungskontakte bequem und unkompliziert – die Verwaltung profitiert von effizienterer Arbeitsbewältigung und besserer Zusammenarbeit. Die 115 hat sich so zum Servicestandard in vielen Behörden Deutschlands entwickelt.

Langfristig soll die 115 in ganz Deutschland erreichbar sein und auch über weitere Kommunikationskanäle genutzt werden können.

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter

[www.115.de](http://www.115.de)

Einen kleinen, humoresken Einblick, wie die 115 Ihnen den Weg zu Ihrem Amt und durch den Behördenschungel erleichtern kann, erhalten Sie unter:  
[www.youtube.com/watch?v=36jb2jMnwcE](http://www.youtube.com/watch?v=36jb2jMnwcE).



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales

## Impressum

Herausgeber:  
Bundesministerium für Arbeit und Soziales,  
Referat Information, Publikation, Redaktion  
53107 Bonn

Stand: Mai 2014

Wenn Sie Bestellungen aufgeben möchten:

Best.-Nr.: A 208  
Telefon: 030 18 272 272 1  
Telefax: 030 18 10 272 272 1  
Schriftlich: Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09  
18132 Rostock  
E-Mail: [publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)  
Internet: <http://www.bmas.de>

Gehörlosen/Hörgeschädigten-Service:  
E-Mail: [info.gehoerlos@bmas.bund.de](mailto:info.gehoerlos@bmas.bund.de)  
Fax: 030 221 911 017  
Gebärdentelefon:  
[gebaerdentelefon@sip.bmas.buergerservice-bund.de](mailto:gebaerdentelefon@sip.bmas.buergerservice-bund.de)

Satz: Grafischer Bereich des BMAS, Bonn  
Titelbild: Rickel/BMI  
Druck: Hausdruckerei des BMAS, Bonn

[www.115.de](http://www.115.de)  
[115@bmi.bund.de](mailto:115@bmi.bund.de)



IHRE BEHÖRDENNUMMER

## Behördennummer 115

Ihr kurzer Draht zum Amt



Wir lieben Fragen



## Wo ist die 115 bereits erreichbar?

Immer mehr Städte, Gemeinden und Landkreise schließen sich der 115 an. Ob Sie die 115 in Ihrer Region anwählen können, erfahren Sie tagesaktuell unter [www.115.de](http://www.115.de).

Oder Sie probieren es einfach aus: Ist Ihre Region noch nicht dabei, erfahren Sie das direkt unter der 115.

## 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. Sie sind direkt mit Ihrer Kommune verbunden und damit auch mit Ihrem Sozialamt.

Wenn Sie beispielsweise wissen wollen:

- Welche Sozialhilfe kann man in Ihrer Kommune erhalten?
- Wer ist Ihr Ansprechpartner?
- Welche weiteren Hilfen kann ich bekommen?

dann wählen Sie die 115 von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr.

Das 115-Servicecenter kann diese und andere Fragen beantworten, da die teilnehmenden Kommunen, Länder und die gesamte Bundesverwaltung Informationen in einer gemeinsamen Wissensdatenbank bereitstellen. Selbstverständlich werden Sie auch weiter verbunden, wenn Sie allgemeine Fragen zur Verwaltung haben.

## Was verspricht die 115?

Über die 115 erreichen Sie einen freundlichen Mitarbeiter im nächstgelegenen 115-Servicecenter und erhalten verständliche und verlässliche Auskünfte.

Das 115-Serviceversprechen:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn Ihre Anfrage weitergeleitet wird, erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

## Was kostet ein Anruf bei der 115?

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



[www.youtube.com/watch?v=0a4o3kuJkL8](https://www.youtube.com/watch?v=0a4o3kuJkL8)