

BEHÖRDENNUMMER 115



Hintergrund: Was ist die Behördennummer 115?

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland ist in ihren Zuständigkeiten komplex. In der Bundesrepublik Deutschland existieren geschätzte 20.000 Behörden auf drei Verwaltungsebenen: Bund, Länder und Kommunen. Jede dieser Behörden hat in der Regel eine eigene Einwahlnummer - hinzukommen noch Sonderrufnummern. In diesem „Behördenschwermel“ den richtigen Ansprechpartner für ein Anliegen zu finden, stellt die Bürgerinnen und Bürger vor große Herausforderungen.

Die Idee einer Behördennummer 115 ist bestechend einfach: Die 115 bietet den Bürgern mit einer einzigen, leicht merkbaren Rufnummer einen direkten, telefonischen Zugang zu allen Verwaltungen der Kommunen, Länder und des Bundes - und dies unabhängig von den unterschiedlichen Zuständigkeiten. Ob Fragen zum An-, Um- oder Abmelden, zu Gebühren oder benötigten Unterlagen - unter der 115 werden genau diese Fragen geklärt und ersparen so manchen unnötigen Gang aufs Amt.

Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und somit in vielen Flatrates enthalten. Die bekanntesten Anbieter sowie eine Vielzahl alternativer Anbieter handhaben dies so. Über die Höhe der 115-Preise bestimmen die Anbieter letztendlich jedoch selbst. Jeder Anbieter ist verpflichtet, die Preise für "besondere Rufnummern" zu veröffentlichen, sofern sie vom Standard-Flatrate- oder Festnetz-Preis (Ortstarif) abweichen. Eine verbindliche Auskunft zu den entstehenden Anruferkosten erhalten 115-Anrufer daher bei ihrem Anbieter. Eine vorherige Tarifansage für die 115 kann gesetzlich nicht vorgeschrieben werden. Bei kostenpflichtigen Anrufen fallen die Kosten an, sobald die Warteschleife eines Servicecenters erreicht wurde. Dies ist nach der Begrüßungsansage der Fall. Anrufer, die außerhalb des Versorgungsgebietes oder außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören zwar eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.115.de/>

Übrigens: Die 115 hat auch ein Gebärdentelefon für gehörlose und hörgeschädigte Menschen (https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon_node.html). Die Informationen darüber sind auch in Leichter Sprache verfügbar:

[https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/Leichte Sprache/Erste infos/erste infos_node.html](https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/Leichte_Sprache/Erste_infos/erste_infos_node.html)

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.115.de/>