



### **Sie haben Fragen - wir haben die Antworten**

Die Behördennummer 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art.

Wir beantworten die häufigsten Bürgeranfragen - von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung. Egal, wer in Kommune, Land oder Bund zuständig ist.

### **Die Vorteile der 115**

Mit der Behördennummer entfällt für Sie die aufwendige Suche nach dem zuständigen Amt, den Telefonnummern und Öffnungszeiten.

Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 115-Servicecenter können schnell und kompetent zuverlässige Antworten auf Ihre Fragen geben.

Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben. Sie erreichen unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden 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?**

Der Service der 115 ist für Sie grundsätzlich kostenlos. Es fallen lediglich die Telefonkosten bei Ihrem Telefonanbieter an. Sie erreichen die 115 aus dem deutschen Festnetz zum Ortstarif. Sie ist zudem in vielen Flatrates der deutschen Mobilfunkanbieter enthalten. Bei Anrufen aus dem Ausland oder über einem ausländischen Mobilfunkvertrag können erhöhte Telefonkosten anfallen.

[Optional: Viele Mobilfunkanbieter haben ihre Preise den Festnetztarifen angepasst. Über die Tarifierung der 115 entscheiden 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 Sie daher bei Ihrem Anbieter.

Die 115 erfüllt die verbraucherfreundlichen Anforderungen an den Einsatz von Warteschleifen. Eventuelle Kosten fallen erst an, sobald Sie die Warteschleife eines 115-Servicecenters erreicht haben. Sollten Sie außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören Sie zwar eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.]

**Weitere Informationen** zur 115 erhalten Sie unter [www.115.de](http://www.115.de)

**Text 115-Gebärdentelefon:**

Ein wichtiger Beitrag für weniger Barrieren im Alltag ist das Gebärdentelefon.

Es wurde in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Firma Telemark Rostock für Menschen mit Hörbeeinträchtigung entwickelt.

Weitere Informationen erhalten Sie hier:

[https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon\\_node.html](https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon_node.html)

## **Serviceversprechen**

### **Gültig ab dem 1. Januar 2020:**

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

#### **Externe Dimension**

Das Serviceversprechen an den Nutzer:

- 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 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.

#### **Interne Dimension**

Um dies zu erreichen, verpflichten sich die 115-Teilnehmer untereinander zu:

- 85% aller lokal angebotenen 115-Anrufe durch Mitarbeitende anzunehmen. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialog-systeme/Chatbots) gilt die Quote ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- Eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht zu überschreiten. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialog-systeme/Chatbots) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- 65% der angenommenen 115-Anrufe beim Erstkontakt zu beantworten.
- Bei Erhalt eines verbundintern weitergeleiteten Anliegens den Kundinnen und Kunden innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, zu geben.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115-Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§ 2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.