

# Behördenauskunft ohne Worte: das 👍👍👋-Gebärdentelefon



Wir lieben Fragen

# Was ist die 115?

**Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht in die Verwaltung.**



Bundesweit gibt es heute geschätzt 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen. Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde. Die häufigsten Bürgerfragen werden sofort beantwortet.

## **Zum Beispiel:**

- Ich ziehe von Köln nach Hamburg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wie lange bekomme ich eigentlich Elterngeld?
- Wann genau fällt die Praxisgebühr an?
- Wie kann ich BAföG beantragen?
- Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

# 115-Serviceversprechen: Was kann die 115?

- 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 eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per Mail, Fax oder ggf. per Telefon.



Das 115-Gebärdentelefon wurde am 26. April 2010 durch den Präsidenten des Deutschen Gehörlosenverbandes e. V., Rudolf Sailer, Bundessozialministerin Dr. Ursula von der Leyen und dem damaligen Bundesinnenminister Dr. Thomas de Maizière freigeschaltet.

## Wie funktioniert das 115-Gebärdentelefon?

Gehörlose und hörgeschädigte Bürgerinnen und Bürger können den 115-Service mittels Gebärdensprache und Videotelefonie nutzen.

Anfragen an das 115-Gebärdentelefon gehen an die Firma Telemark Rostock, einen Dienstleister des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Speziell ausgebildete gehörlose Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten die Fragen. Für ihre Auskünfte nutzen sie die 115-Wissensdatenbank.

## Wie erreichen Sie das 115-Gebärdentelefon?

Um das 115-Gebärdentelefon nutzen zu können, benötigen Sie einen Computer mit Kamera und einen Internetanschluss.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat mit Unterstützung des Deutschen Gehörlosenbundes ein Softwareprogramm entwickelt, das speziell auf die Bedürfnisse von Gehörlosen und Hörgeschädigten zugeschnitten ist.

Das Programm kann auf folgender Internetseite heruntergeladen werden:

<http://www.telemark-rostock.de/gebaerdentelefon>

Dort finden Sie auch weitere Informationen rund um das Gebärdentelefon.

## Wo ist der 115-Service bislang erreichbar?

Seit dem Start der einheitlichen Behördennummer 115 im Jahr 2009 wächst die Zahl der Teilnehmer stetig. Bis Ende 2011 wird die Bundesverwaltung mit rund 80 Behörden und Institutionen vollständig an die 115 angeschlossen.



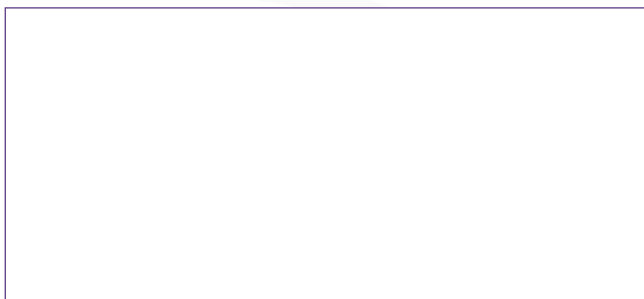
Ob die 115 in Ihrer Region erreichbar ist und welche Landes- und Bundesbehörden genau an der 115 teilnehmen, erfahren Sie im Internet unter: [www.115.de](http://www.115.de)



Die einheitliche Behördennummer 115 wurde zunächst in einem zweijährigen Pilotbetrieb in Modellregionen gemeinsam mit Kommunen, Ländern und Bundesbehörden erprobt – mit Erfolg: Im April 2011 startete die 115 in den Regelbetrieb. Der neue Bürgerservice hat sich bewährt. Die 115 hilft mit, die Verwaltung zu modernisieren, und macht sie bürgernah.

Der Regelbetrieb wird durch eine Geschäftsstelle im Bundesinnenministerium koordiniert. Bei der 115 zeigt sich: Es lohnt sich, wenn sich die Verwaltungen in Deutschland auf allen Ebenen – Kommunen, Länder und Bund – vernetzen. Mit der 115 haben die Bürgerinnen und Bürger eine Kontaktstelle, egal welche Ebene für ihr Anliegen zuständig ist.

**Informationen zur 115 und zum  
115-Gebärdentelefon finden Sie im  
Internet unter [www.115.de](http://www.115.de)**



### **Impressum**

Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115  
im Bundesministerium des Innern  
Alt-Moabit 101 D, 10559 Berlin  
[www.115.de](http://www.115.de)

Artikelnummer: BMI08306  
Stand: September 2011