

# Mit Home-Office-Modellen Familie und Beruf gut vereinbaren

Fakten, Vorteile, Herausforderungen, Tipps





## Inhaltsverzeichnis

### Hintergrund:

Mit Home-Office-Modellen Familie und Beruf gut vereinbaren .....3

### Zahlen, Daten, Fakten:

Home-Office in Deutschland: Noch eher Wunsch als Wirklichkeit .....4

### Vorteile durch Home-Office-Modelle:

Wie Arbeitgeber profitieren .....5

Wie Beschäftigte profitieren .....6

### Checkliste:

Welche Tätigkeiten sich für Home-Office eignen .....7

### Gut zu wissen:

Voraussetzungen für ein erfolgreiches Home-Office-Modell .....8

### Konfliktpotenziale:

So lassen sich die Herausforderungen meistern .....9

### Checkliste:

Tipps für die erfolgreiche Umsetzung ..... 10

### Interview:

„Beschäftigte erhalten mehr Zeitsouveränität“ .....11

## Hintergrund

# Mit Home-Office-Modellen Familie und Beruf gut vereinbaren

Schnellere Datenleitungen, schnellere Rechner, neue Computerprogramme – in den vergangenen Jahren hat sich die Technik rasant weiterentwickelt. Dies ermöglicht es immer mehr Beschäftigten, ein Home-Office-Modell zu nutzen. Das Arbeitsmodell kann insbesondere für Beschäftigte mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen interessant sein, die hauptsächlich im Büro tätig sind. Ihnen eröffnen sich neue Wege, um Familie und Beruf besser zu vereinbaren und Familienaufgaben partnerschaftlicher aufzuteilen.

Ein Home-Office-Modell ist aber kein Selbstläufer. Wer es nutzt, steht vor neuen Herausforderungen. Und wie die Erfahrung zeigt, müssen Arbeitgeber und Beschäftigte prüfen, ob das Modell für die jeweilige Tätigkeit auch geeignet ist.

Auf den folgenden Seiten können Sie nachlesen, wie Home-Office bislang genutzt wird, welche Vorteile die Modelle bieten, aber auch welche Herausforderungen es zu meistern gilt. Hier finden Sie Hintergrundinformationen und Tipps: Welche Tätigkeiten eignen sich für Home-Office? Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein? Und worauf müssen Arbeitgeber und Beschäftigte bei der Umsetzung achten, damit sich am Ende Familie und Beruf tatsächlich besser vereinbaren lassen?

Home-Office – dieser Begriff ist in Deutschland auch unter dem Namen **Telearbeit** bekannt. Dabei werden die Aufgaben entweder von zu Hause aus oder unterwegs erledigt. Oder man nutzt eine Mischform: die **alternierende Telearbeit**. Dabei erledigen Beschäftigte ihre Arbeit zeitweise im Büro und teilweise (in festgelegtem Umfang) von zu Hause aus. Diese Form ist zurzeit die häufigste Form der Telearbeit.



**Heimbasierte Telearbeit**  
(ausschließlich zu Hause)

**Alternierende Telearbeit**  
(zeitweise im Büro, zeitweise zu Hause)

**Mobile Telearbeit**  
(Arbeiten von unterwegs)

## Zahlen, Daten, Fakten

# Home-Office in Deutschland: Noch eher Wunsch als Wirklichkeit

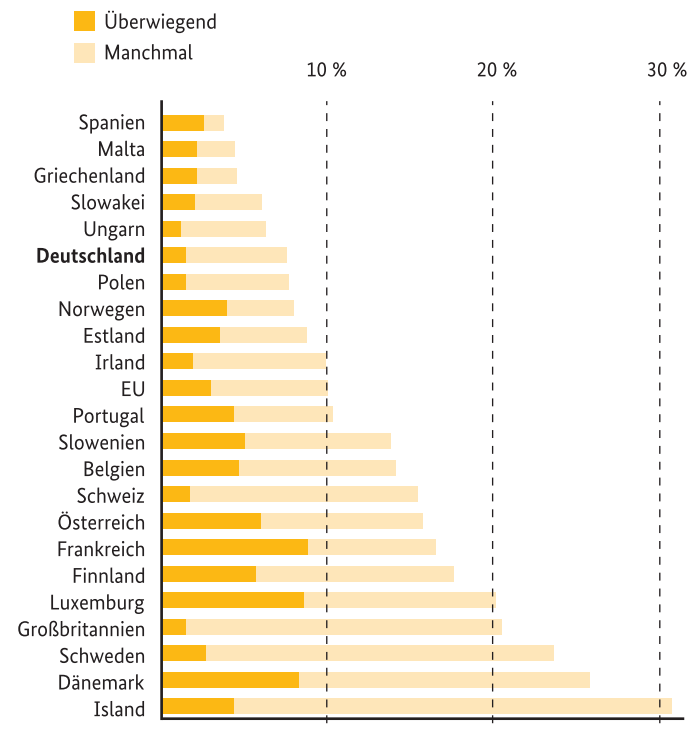
Im Gegensatz zur flexiblen Arbeitszeit ist der flexible Arbeitsort als Vereinbarkeitsinstrument in deutschen Unternehmen noch nicht so weit verbreitet. So konnten Beschäftigte im Jahr 2012 in 84 Prozent der deutschen Unternehmen Teilzeitangebote und in 64 Prozent der Firmen flexible Tages- und Wochenarbeitszeiten nutzen, zeigt der „Unternehmensmonitor Familienfreundlichkeit 2013“. **Telearbeit gibt es hingegen in gut jedem fünften Unternehmen** (21 Prozent) – wobei sich der Anteil gegenüber dem Jahr 2003 (7,8 Prozent) verdreifacht hat.

Der Anteil der abhängig Erwerbstätigen, die hauptsächlich oder gelegentlich in den eigenen vier Wänden arbeiten, lag 2012 bei rund 8 Prozent. In Europa gibt es einige Länder, in denen mehr Beschäftigte das Angebot nutzen (siehe Grafik). Auch viele Deutsche würden das lieber so handhaben. **Rund 50 Prozent würden gerne von zu Hause oder einem anderen Ort als dem Büro arbeiten**, ergab 2011 eine Ipsos-Untersuchung unter rund 1.000 Befragten.

Natürlich können Arbeitgeber nicht jeden Wunsch nach Telearbeit realisieren. Zum Beispiel dann nicht, wenn sich die Tätigkeit nicht für ein Telearbeitsmodell eignet. Das gilt etwa für die Produktion (→ Seite 8). Manche Arbeitgeber bieten das Modell aber einfach deshalb noch nicht an, weil ihnen unklar ist, wie mobiles Arbeiten eingesetzt werden kann, damit alle Beteiligten davon profitieren.

Zudem scheuen sich noch zahlreiche Beschäftigte, ihren Arbeitgeber nach dem Arbeitsmodell zu fragen – auch dann, wenn mobiles Arbeiten grundsätzlich möglich und sinnvoll wäre, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu verbessern. Dabei kann Telearbeit gerade für Väter eine interessante Option sein. Sie erhalten dadurch die Möglichkeit, partnerschaftlich Familienaufgaben zu übernehmen. Gleichzeitig bietet es ihnen eine Alternative zu Teilzeitangeboten, wenn sie ihre Arbeitszeiten nicht reduzieren möchten.

## Beschäftigte mit häuslicher Erwerbstätigkeit in europäischen Ländern



Quelle: DIW mit Zahlen von Eurostat (Stand: 2012).

## Vorteile durch Home-Office-Modelle

# Wie Arbeitgeber profitieren

### Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick:

- Schnelleren Wiedereinstieg ermöglichen:** Wer nach der Geburt des Kindes die Möglichkeit hat, von zu Hause aus zu arbeiten, kann früher wieder in den Beruf einsteigen. So können Beschäftigte schneller wieder ihre Fähigkeiten ins Unternehmen einbringen.
- Neue Fachkräfte gewinnen:** Beschäftigte wünschen sich Angebote für eine gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Unternehmen mit Home-Office-Modellen sind deshalb als Arbeitgeber attraktiv.
- Ressourcen besser nutzen:** Unternehmen, die Home-Office-Modelle anbieten, sparen Bürofläche. Die bestehenden Ressourcen lassen sich somit effektiver einsetzen. Zudem werden weniger Parkplätze benötigt, Zuschüsse für Fahrgeld fallen geringer aus. Das spart Kosten.
- Höhere Produktivität:** Beschäftigte, die mithilfe von Home-Office-Modellen Familie und Beruf besser vereinbaren können, sind motivierter, arbeiten stressfreier und sind dadurch auch produktiver.
- Geringere Fehlzeiten:** Wenn das Kind erkrankt und niemand die Betreuung übernehmen kann, haben Eltern ein Problem. Wenn sie von zu Hause aus arbeiten können, haben sie die Möglichkeit, sich um ihr Kind zu kümmern und weiterhin ihre beruflichen Aufgaben zu erledigen. Das senkt die Fehlzeiten.

### Wichtige Vorteile aus Arbeitgebersicht:

**59 Prozent**

sagen, dass der wichtigste Vorteil von Home-Office-Modellen **Kosteneinsparungen** sind.

**39 Prozent**

sehen den wichtigsten Vorteil darin, dass sie **qualifiziertere Beschäftigte** haben.

**37 Prozent**

sind der Ansicht, dass der wichtigste Vorteil von Home-Office-Modellen darin liegt, dass sie dadurch **Personal besser binden** können.



Quelle: Web-Umfrage der Computing Technology Industry Association (2008).

## Vorteile durch Home-Office-Modelle

### Wie Beschäftigte profitieren

#### Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick:

- Flexible Zeiteinteilung:** Wer ein Home-Office-Modell nutzt, kann die Arbeitszeiten besser mit den Schul- oder Kindergartenzeiten abstimmen. Das erleichtert die Vereinbarkeit von Beruf und familiären Aufgaben, insbesondere für Alleinerziehende.
- Leichterer Wiedereinstieg:** Schon wieder im Job, aber immer noch in der Nähe des Kindes – mit einem Home-Office-Modell können Mütter und Väter nach der Elternzeit schnell wieder in den Beruf einsteigen. Dadurch fällt es leichter, den Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen zu halten und im Beruf nicht den Anschluss zu verlieren.
- Weniger Zeitfresser:** Wer zu Hause arbeitet, muss seltener pendeln. Und wenn Fahrten anstehen, können diese außerhalb der Spitzenzeiten gelegt werden. Das spart Zeit und Kosten.
- Bessere Konzentration:** Ruhe in den eigenen vier Wänden statt Lärm und Ablenkung im Großraumbüro. Das erleichtert das konzentrierte Arbeiten.
- Höhere Motivation:** Zu Hause zu arbeiten, bedeutet eigenverantwortlicher und selbstständiger zu arbeiten. Das motiviert.

### Was Beschäftigte von Home-Office-Modellen halten?

**79 Prozent**

sind der Ansicht, dass sich durch die Arbeit im Home-Office **Beruf und Familie besser vereinbaren lassen.**

**83 Prozent**

sehen den Vorteil von Telearbeit darin, dass sie **Frauen ermöglicht, weiterzuarbeiten**, anstatt zeitweise oder ganz den Beruf aufzugeben, um Kinder großzuziehen.

**83 Prozent**

sagen: Wer Telearbeit nutzt, hat einen **geringeren Zeitaufwand und weniger Stress**, um zum Arbeitsplatz zu gelangen.



Quellen: Bitkom (2013): Arbeiten in der digitalen Welt; Ipsos (2011): Global@dvisor Studie – Telearbeit.

## Checkliste

# Welche Tätigkeiten sich für Home-Office eignen

Bei Kassiererinnen und Kassierern sowie Monteurinnen und Monteuren am Fließband ist es offensichtlich: Von zu Hause aus zu arbeiten, ist bei diesen Jobs nicht möglich. Denn letztlich muss natürlich gewährleistet sein, dass die Aufgaben auch abseits des Firmenstandortes erledigt werden können. Welche Tätigkeiten kommen also generell infrage?

### Für das Arbeiten im Home-Office bieten sich insbesondere solche Aufgaben an,

- ✓ bei denen die Beschäftigten nicht permanent im Betrieb anwesend sein müssen
- ✓ die eigenständig und eigenverantwortlich durchführbar sind
- ✓ bei denen die Beschäftigten nur relativ selten spontan mit Kolleginnen, Kollegen, Projektpartnerinnen und -partnern vor Ort miteinander kommunizieren müssen
- ✓ bei denen die Beschäftigten nicht permanent auf Dokumente zugreifen müssen, die nicht elektronisch verfügbar sind
- ✓ die eine ergebnisorientierte Führung und Kontrolle möglich machen
- ✓ bei denen sich die Beschäftigten die Zeit flexibel einteilen können

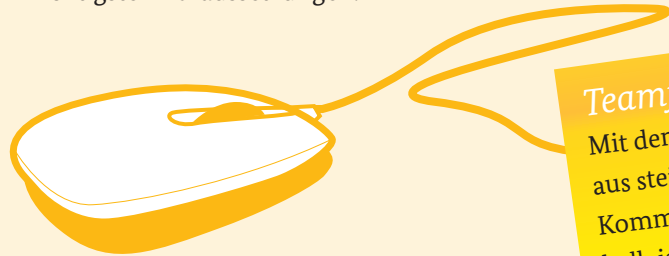
### Beispiele:

- ✓ Konzeption
- ✓ Controlling
- ✓ Kundenbetreuung
- ✓ Redaktion
- ✓ Personalplanung
- ✓ Gutachter- und Programmieraufgaben
- ✓ Buchhaltung
- ✓ Dokumentation

## Gut zu wissen

# Voraussetzungen für ein erfolgreiches Home-Office-Modell

Von zu Hause aus zu arbeiten, kann für viele Beschäftigte eine interessante Option sein. Damit das Modell reibungslos und erfolgreich funktioniert, müssen aber einige Bedingungen erfüllt sein – vonseiten der Beschäftigten, der Vorgesetzten und des Arbeitsumfeldes. Hier finden Sie eine Auswahl der wichtigsten Voraussetzungen.



### Teamfähigkeit:

Mit dem Arbeiten von zu Hause aus steigt der Koordinations- und Kommunikationsaufwand. Deshalb ist Teamfähigkeit gefragt.

### Selbstständigkeit:

Kolleginnen und Kollegen, die weiterhelfen können, sitzen nicht nebenan. Ein hohes Maß an Selbstorganisation ist deshalb ein Muss.

### Zuverlässigkeit:

Auch wer von zu Hause aus arbeitet und seine Arbeitszeiten flexibler gestaltet, muss zu verlässlichen Zeiten gut erreichbar sein.

### Freiwilligkeit:

Einem Beschäftigten Telearbeit aufzuzwingen, ist wenig sinnvoll. Nur wer offen für das Angebot ist, wird nachher gut arbeiten können.

### Akzeptanz:

Was für die Beschäftigten gilt, muss auch für die Kolleginnen und Kollegen gelten: Auch sie müssen das Arbeitsmodell mittragen.

### Berufserfahrung:

Wer gerade ins Berufsleben gestartet ist, braucht häufiger Unterstützung. Deswegen sollten eher Berufserfahrene das Modell nutzen.

### Vertrauenswürdigkeit:

Arbeiten auf Distanz erfordert ein gesundes Vertrauensverhältnis zwischen Beschäftigten und Vorgesetzten.

### Geeignetes häusliches Umfeld:

Ein ruhiger Arbeitsplatz in der Wohnung oder im Haus mit der nötigen Technik.

### Technikverständnis:

Ab und zu können kleinere technische Probleme auftauchen. Ein Mindestmaß an Technikverständnis ist deshalb hilfreich.

### Führungskompetenzen:

Die Führungskräfte müssen in der Lage sein, die Beschäftigten auch aus der Entfernung gut zu führen.





## Konfliktpotenziale

# So lassen sich die Herausforderungen meistern

Wenn sich der Arbeitsort ändert, verändert dies auch die Weise, wie Beschäftigte mit ihren Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten zusammenarbeiten. Das stellt alle Beteiligten mitunter vor Herausforderungen. Hier erfahren Sie, wie das Arbeitsmodell Vorgesetzte und Beschäftigte fordern kann und wie sie damit umgehen können.



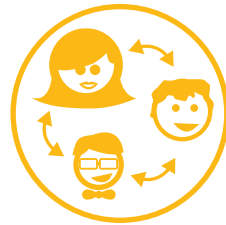
### Kommunikationsaufwand: Beschäftigten stärker vertrauen

Arbeitgeber stellen zum Teil fest: Wenn Beschäftigte nicht mehr die ganze Zeit im Büro arbeiten, kann der Kommunikationsaufwand steigen, Entscheidungsprozesse können aufwendiger werden. Aber das muss nicht sein: Vorgesetzte sollten lernen, Beschäftigte auch aus der Entfernung zu führen und ihnen stärker zu vertrauen. Dann können Prozesse weiter effektiv umgesetzt werden. Nur aus Angst vor Kontrollverlust sollten Vorgesetzte nicht die Aufgaben auf leicht überprüfbare und sich ständig gleichende Tätigkeiten reduzieren. Sonst demotivieren sie die Beschäftigten.



### Meetingkultur: Klare Absprachen treffen

Ein Arbeitstreffen reiht sich an das nächste – in manchen Unternehmen herrscht noch eine von Meetings getriebene Managementkultur. Dies geht häufig mit einer Präsenzkultur einher, bei der es vorrangig auf die Anwesenheit der Beschäftigten ankommt – und nicht auf die Ergebnisse. Diese Präsenzkultur lässt sich nur schwerlich mit Telearbeit verbinden. Stattdessen helfen klare Absprachen zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten über Ergebnisse, Ziele und Aufgaben. Zudem lässt sich häufig die Teilnahme am Meeting auch per Telefonkonferenz realisieren.



### Eigenverantwortlich arbeiten: Intensiv austauschen

Wer im Home-Office arbeitet, muss mit dem Gedanken klarkommen, in den eigenen vier Wänden auf sich allein gestellt zu sein. Zum einen betrifft das die sozialen Kontakte. Der Plausch in der Mittagspause fällt weg. Zum anderen geht es aber auch um ganz praktische Belange: So ist im Unternehmen zumeist eine helfende Hand vor Ort, fachliche Fragen können mitunter beiläufig am Kaffeeautomaten geklärt werden. Damit diese beiden Aspekte nicht zum Problem werden, kommt es darauf an, sich intensiv und eng mit den Kolleginnen und Kollegen telefonisch auszutauschen. Dann lassen sich Probleme schneller lösen, und der Teamcharakter bleibt erhalten.



### Trennung zwischen Beruflichem und Privatem: Klare Grenze ziehen

Wer von zu Hause arbeitet, gewinnt an Flexibilität. Gleichzeitig geht aber schnell die räumliche Trennschärfe zwischen Beruflichem und Privatem verloren. Laut einer Bitkom-Umfrage sind 55 Prozent der Beschäftigten der Meinung: Bei der Arbeit im Home-Office vermischen sich Beruf und Freizeit zu stark. Beschäftigte müssen deshalb diszipliniert sein und diese Grenze immer wieder ziehen, damit die neue Freiheit nicht zu doppeltem Stress wird. Hierbei können beispielsweise familieninterne Absprachen und ein eigenes Arbeitszimmer helfen.

## Checkliste

### Tipps für die erfolgreiche Umsetzung



#### **Klare Vereinbarungen treffen:**

Vorgesetzte müssen zusammen mit den Beschäftigten im Home-Office genau festlegen, wie Aufgaben unter den Kolleginnen und Kollegen aufgeteilt und in welchem zeitlichen Rahmen sie erledigt werden müssen.



#### **Leistung objektiv definieren und messen:**

Das Home-Office-Modell gibt Beschäftigten mehr Flexibilität, um ihre Zeit zwischen Beruf und Familie einzuteilen. Umso wichtiger ist es, die Leistung objektiv zu definieren und zu messen. Dafür ist ein grundlegendes „Performance-Management“ im Unternehmen nötig.



#### **Technische Möglichkeiten nutzen:**

Videokonferenzsysteme, Chat-Systeme und Gruppenterminkalender – damit die Zusammenarbeit erleichtert und der Zusammenhalt im Team auch über weitere Entfernungen erhalten bleibt, empfiehlt es sich, die technischen Möglichkeiten zu nutzen.



#### **Neue Meetingkultur entwickeln:**

Damit der Kontakt unter den Kolleginnen und Kollegen sowie der Teamgeist erhalten bleiben, sollten feste Termine für den regelmäßigen Austausch im Team (zum Beispiel wöchentlich als Fixtermin) festgelegt werden.



#### **Regelmäßig Feedback geben:**

Wer von zu Hause arbeitet, kann sich nicht so leicht an Kolleginnen und Kollegen orientieren. Ein regelmäßiges Feedback durch die Vorgesetzten hilft ihnen dann dabei, ihre Arbeit besser einzuschätzen.



#### **Kernzeiten festlegen:**

Damit der Austausch zwischen den Beschäftigten im Home-Office und den Kolleginnen und Kollegen im Büro reibungslos funktioniert, sollten Kernzeiten festgelegt werden, in denen er oder sie zu Hause zu erreichen ist.



#### **Produktives Umfeld schaffen:**

Wer das flexible Arbeitsmodell zu Hause nutzt, muss sich auch dort ein produktives Umfeld schaffen. Die Technik und der Raum müssen dafür geeignet sein, dass er oder sie von zu Hause aus problemlos arbeiten kann.

## Interview

# „Beschäftigte erhalten mehr Zeitsouveränität“

Im Interview erklärt **Prof. Dr. Jutta Rump**, Professorin für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre an der Hochschule Ludwigshafen, welche Voraussetzungen Beschäftigte mitbringen müssen, damit ein Home-Office-Modell funktioniert und was Führungskräfte berücksichtigen sollten.

### Frau Professor Rump, worin sehen Sie die Vorteile von Home-Office-Modellen für Beschäftigte mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen?

Die Modelle ermöglichen ein selbstbestimmteres Arbeiten, und sie ermöglichen eine Entkoppelung von Ort und Zeit. Dadurch erhalten Beschäftigte mehr Zeitsouveränität. Die Fahrtzeiten zum Arbeitsplatz fallen weg. Und dadurch, dass Arbeits- und Lebensort nicht getrennt voneinander sind, erhalten die Beschäftigten mehr Flexibilität. Sie können dadurch auf bestimmte Situationen besser reagieren – zum Beispiel, wenn das Kind erkrankt, oder wenn man beispielsweise die eigene Mutter zum Arzt bringen muss. Außerdem hilft es Beschäftigten, die Kinder oder Angehörige betreuen, die nicht ganz ohne Aufsicht gelassen werden können. Aber hier liegen auch Grenzen dieser Arbeitsmodelle.

### Und zwar?

Ich kann natürlich nicht parallel arbeiten und mein Kind betreuen. Das sollte jedem bewusst sein. Es ist deshalb ganz entscheidend, klare Regeln in der Familie festzulegen. So sollten bestimmte Zeiten definiert sein, in denen die Eltern arbeiten und nicht gestört werden sollen.

### Welche Herausforderungen können bei dem Modell für die Beschäftigten entstehen?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brauchen Kompetenzen, mit einem solchen freiheitlichen Modell umzugehen. Beim mobilen Arbeiten entscheidet man bis zu einem gewissen Grad selbst, wann welches Arbeitspaket in einem vorgegebenen Zeitlimit abgearbeitet wird. Deshalb muss man sich selber sehr gut managen können: mit Zeitmanagement und guter Arbeitsorganisation. So gilt, sich selbst Grenzen zu setzen und sich selbst zu motivieren. Es muss klar sein,

dass links und rechts keine Kollegen sind, mit denen man reden und ihnen mal eben eine Frage stellen kann.

### Was kann ein Unternehmen tun, damit dies gelingt?

Erstens kann ein Unternehmen den Beschäftigten helfen, diese Fähigkeiten zu trainieren. Zweitens müssen die Strukturen und Prozesse für das Modell vorhanden sein. Man benötigt Arbeitspakete, die Beschäftigte zu Hause bewältigen können. Und es muss mit Zielvereinbarungen gearbeitet werden. Drittens braucht man Führungskräfte, die auch auf Distanz führen können. Darauf müssen sie vorbereitet werden. Und viertens sollten auch stets die Kollegen eingebunden werden. Nicht zuletzt gilt es die Präsenzkultur, die in vielen Unternehmen herrscht, zu überwinden.

### In welchen Fällen ist solch ein Modell aus Ihrer Sicht nicht geeignet?

Immer dann, wenn die vier gerade genannten Punkte nicht möglich oder nicht ausgeprägt sind. Grundsätzlich sind viele Jobs geeignet – außer Präsenz vor Ort ist zwingend erforderlich.

### Und wie sieht es mit Führungskräften aus: Inwiefern sind diese Modelle auch für sie geeignet?

Auch für Führungskräfte sollte es möglich sein, von zu Hause aus zu arbeiten – zum Beispiel zwei Nachmittage in der Woche. Voraussetzung ist jedoch ein Führungsstil, der nicht die Präsenzkultur widerspiegelt. An dieser Stelle sei angemerkt, dass Arbeitsmodelle mit Home-Office-Lösungen für alle Beschäftigten möglich sein sollen und nicht nur eine Sonderregelung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Vereinbarkeitsthematik. Es geht heute und in Zukunft nicht mehr allein um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, sondern um die Vereinbarkeit von Beruf und Lebenssituation, wie auch immer sie aussehen mag.



Prof. Dr. Jutta Rump

## IMPRESSUM

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung; sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

### Herausgeber:

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend  
Referat Öffentlichkeitsarbeit  
11018 Berlin  
[www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)



Für weitere Fragen nutzen Sie unser  
Servicetelefon: 030 20 17 91 30  
Montag–Donnerstag 9–18 Uhr  
Fax: 030 18 55 5-44 00  
E-Mail: [info@bmfsfjservice.bund.de](mailto:info@bmfsfjservice.bund.de)

Einheitliche Behördennummer: 115\*  
Zugang zum 115-Gebärdentelefon: [115@gebaerdentelefon.d115.de](mailto:115@gebaerdentelefon.d115.de)

**Stand:** Mai 2014

**Konzeption, Redaktion:** ergo Kommunikation, Berlin / Roland Berger Strategy Consultants

**Gestaltung:** ergo Kommunikation, Berlin / RitterSlagman, Hamburg

\* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung. Diese erreichen Sie zurzeit in ausgesuchten Modellregionen wie Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen u. a.. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.115.de](http://www.115.de).