

Bürgerservice

## Karlsruhe feiert die 115

**[03.06.2026] Die Stadt Karlsruhe hat den 15. Geburtstag der Behördennummer 115 gefeiert. Rund fünf Millionen Anrufe hat die Servicestelle des Stadt- und Landkreises in dieser Zeit beauskunftet. Nun wurde die Nummer der Rathauszentrale auf die 115 umgestellt.**

Die [Behördennummer 115](#) hat ihren 15. Geburtstag gefeiert ([wir berichteten](#)) und [Karlsruhe](#) hat mitgefeiert. In den vergangenen 15 Jahren hat das 34 Personen starke Team der Servicestelle des Stadt- und Landkreises über fünf Millionen Anrufe beauskunftet, teilt die baden-württembergische Kommune mit. Zwischen 13.000 und 15.000 Anrufe gingen dort monatlich über die 115 ein. Im Jahr 2025 lag das Anrufvolumen bei rund 201.000, im Schnitt konnten davon neun von zehn Anfragen direkt beantwortet werden. Dass mit dem ersten Anruf das Anliegen gleich erledigt sei, spreche für die hohe Auskunftqualität, betonte Bürgermeister Albert Käuflein.

Käuflein informierte, dass die Nummer nach dem Vorbild 311 aus New York City entstanden sei. Im Jahr 2011 ging die 115 in den Regelbetrieb, mittlerweile seien 500 Kommunen, alle Bundesländer und die gesamte Bundesverwaltung über die 115 zu erreichen. Seither kann das Servicecenter von Stadt- und Landkreis Karlsruhe von etwa 765.000 Bürgerinnen und Bürgern angerufen werden und bietet darüber hinaus Basisauskünfte für das Land Baden-Württemberg und in Randzeiten vereinzelt für andere Kommunen.

### Zentrale Rufnummer geht auf die 115 über

„Es gibt keine Frage, die nicht gestellt wird“, sagt Maximilian Lipp, Leiter des Ordnungs- und Bürgeramts. Die meisten Anrufe beträfen die Bereiche Bürgerbüro, Standesamt, Zulassungs- und Führerscheinstelle, Ausländerbehörde sowie Sauberkeit im öffentlichen Bereich. Informationen zu Top-Themen sowie Standardinformationen könnten über das Sprachdialogsystem rund um die Uhr erfragt werden. Zusätzlich können Behördentermine mittlerweile auch per Videotelefonie erledigt werden ([wir berichteten](#)), ließ Lipp wissen. Geplant sei zudem, Bürgerinnen und Bürger bei digitalen Behördenprozessen zu begleiten und zu unterstützen.

Vor knapp vier Jahren habe es noch viele Beschwerden gegeben - die vergangenen zwei Jahre so gut wie keine mehr, erinnert sich Lipp. Er lobte alle Mitarbeitenden, die in den vergangenen Jahren das Angebot so stark verbessert hätten, dass man mittlerweile eine herausragende Position bei der 115 habe. Deutschlandweit habe Karlsruhe eine Vorreiterrolle bei der Entwicklung der 115, sei mit Köln und Ludwigshafen im Lenkungskreis des 115-Verbunds und weiteren Gremien vertreten, erklärte er.

Die Stadtverwaltung Karlsruhe nahm den Geburtstag der 115 zum Anlass, die Nummer der Rathauszentrale, die 133-0, zur Behördennummer umzuziehen.

(ba)

YouTube-Video der Stadt Karlsruhe zum 15-jährigen Bestehen der 115

Stichwörter: Bürgerservice, 115, Karlsruhe