

Die 0721/133-0 wird zur 0721/115

Aus zwei mach eins

Die Stadt Karlsruhe vereinheitlicht ihre Erreichbarkeit, in dem sie aus zwei Rufnummern eine einheitliche Rufnummer anbietet.

Ab dem 11. Mai 2026 ist der telefonische Bürgerservice der Stadt Karlsruhe ausschließlich über eine zentrale, leicht zu merkende Rufnummer zu erreichen: Die 115.

„So erhält die Stadt Karlsruhe ein einheitliches Erscheinungsbild und schafft mehr Transparenz für Bürgerinnen und Bürger“, so Bürgermeister Dr. Albert Käuflein.

Zahlreiche städtische Servicrufnummern, wie beispielsweise die des Standesamts oder die der

Führerscheinstelle, wurden innerhalb des letzten Jahres bereits erfolgreich in die Behördennummer 115 migriert. „Diese Servicrufnummern haben 60% des

Anrufvolumens ausgemacht, welches bislang außerhalb der 115 bei uns eingeht. Allein anhand dieser Zahlen ist der Erfolg der Migration deutlich messbar“, so der Amtsleiter des Ordnungs- und Bürgeramts, Stadtdirektor Maximilian Lipp.

Der telefonische Bürgerservice der Stadt Karlsruhe beantwortet die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bislang neben der einheitlichen Behördenrufnummer 115 auch unter der zentralen Rufnummer der Stadtverwaltung 133-0. Unabhängig von der Einwahlnummer werden alle Anrufe einheitlich durch die Mitarbeitenden des Servicecenters des Stadt- und Landkreises Karlsruhe entgegengenommen und gleichermaßen beauskunftet. Im Jahr 2025 wurden nahezu 201.000 Anrufe von den dort eingesetzten Mitarbeitenden angenommen und zu 90% fallabschließend beantwortet. Eine Weiterleitung in die entsprechenden Fachämter war demnach nur zu 10% notwendig.

Die 115 ist die einheitliche Behördenrufnummer in Deutschland. Wer Sie wählt, bekommt schnell Hilfe bei Fragen an die Verwaltung – von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung.

Die Anrufenden, welche nach dem 11. Mai 2026 die 133-0 anwählen, werden die Ansage erhalten, dass diese Rufnummer in die Behördenrufnummer 115 migriert wurde und dass die Anrufenden bitte die 115 wählen sollen. Eine automatische Weiterleitung wird nicht stattfinden.

Bei einem Anruf bei der 115 werden die Bürgerinnen und Bürger von einem Sprachdialogsystem begrüßt. Dieses ermöglicht es per Tastenkombination rund um die Uhr vordefinierte Antwortoptionen zu den Top-Themen der Stadt Karlsruhe zu erhalten sowie eine direkte Ausleitungsmöglichkeit während den Öffnungszeiten von 8 bis 18 Uhr zu den

133-0 wird



Für Sie ab sofort vorwahlfähig 0721 115

Ab dem 11. Mai 2026 ist der telefonische Bürgerservice der Stadt Karlsruhe ausschließlich über eine zentrale, leicht zu merkende Rufnummer zu erreichen: die 115.

© FITKO/Stadt Karlsruhe

Mitarbeitenden des Servicecenters. „Das Sprachdialogsystem bedeutet einen direkten Mehrwert für die Anrufenden, da es rund um die Uhr erreichbar ist und die Möglichkeit bietet, Fragen an die Stadtverwaltung auch außerhalb der Öffnungszeiten beantwortet zu bekommen. Dadurch wird der Bürgerservice verbessert“, so Bürgermeister Dr. Käuflein.

Damit die Stadtverwaltung Karlsruhe auch außerhalb des Stadtgebiets erreichbar ist, wurde die Vorwahlfähigkeit der 115 bereits Mitte 2025 eingeführt. Deutschlandweit und aus dem Ausland ist die Stadtverwaltung Karlsruhe seither unter der (0049) 0721 115 telefonisch erreichbar.

An der Anrufannahme sowie an der Qualität der Auskunft wird es selbstverständlich keine Änderungen geben.

So die Pressemitteilung des Presse- und Informationsamts der Stadt Karlsruhe vom 30. März 2026
<https://www.karlsruhe.de/stadt-rathaus/aktuelles/meldungen/die-0721-133-0-wird-zur-0721-115>