

§ 32 KEM-V 2009 Umfang der Dienste

KEM-V 2009 - Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009

⌚ Berücksichtigter Stand der Gesetzgebung: 13.08.2026

Zuteilungsinhaber sind verpflichtet, Dienste im Bereich 116 so zu gestalten, dass den folgenden Kriterien entsprochen wird:

1. Der mit der Rufnummer 116 000 adressierte Dienst nimmt Meldungen über vermisste Kinder entgegen und leitet diese an die Polizei weiter, berät und unterstützt die für vermisste Kinder verantwortlichen Personen und unterstützt die Suche nach vermissten Kindern.
2. Der mit der Rufnummer 116 111 adressierte Dienst hilft Kindern, die Betreuung und Schutz benötigen, und bringt diese mit adäquaten Dienstleistungen und Ressourcen in Kontakt. Außerdem hat der Dienst diesen Kindern Gelegenheit zu geben, ihre Sorgen zu äußern, über die sie direkt betreffende Probleme zu sprechen und in Notsituationen einen Ansprechpartner zu finden.
3. Der mit der Rufnummer 116 123 adressierte Dienst bietet dem Rufenden einen vorurteilsfrei zuhörenden, menschlichen Ansprechpartner, der seelischen Beistand für jene Rufenden zu leisten hat, die unter Einsamkeit leiden, eine Lebenskrise durchmachen oder Suizidgedanken hegen.
4. Der mit der Rufnummer 116 006 adressierte Dienst gibt Opfern von Straftaten emotionale Unterstützung, sie werden über ihre Rechte und den Rechtsweg informiert sowie an einschlägige Organisationen weiterverwiesen. Insbesondere erhalten sie Angaben zur nächsten Polizeidienststelle und Informationen zu den Strafverfolgungsverfahren sowie zu Fragen des Schadenersatzes und der Versicherung. Der Dienst leistet ferner Unterstützung beim Auffinden anderer Stellen, die Opfern von Straftaten Hilfe bereitstellen können.
5. Der mit der Rufnummer 116 117 adressierte Dienst leitet Rufende in dringenden, aber nicht lebensbedrohlichen Fällen, vor allem auch außerhalb der normalen Dienstzeiten, am Wochenende und an Feiertagen, zu dem entsprechenden medizinischen Dienst weiter. Er verbindet den Rufenden mit dem ausgebildeten und unterstützten Personal der Anrufzentrale bzw. direkt mit einem qualifizierten praktischen oder klinischen Arzt.
6. Der mit der Rufnummer 116 016 adressierte Dienst gibt Opfern von Gewalt gegen Frauen Beistand und Unterstützung, sie werden über ihre Rechte und den Rechtsweg informiert sowie an einschlägige Organisationen weiterverwiesen oder weitergeleitet. Zusätzlich kann auch Beistand und Unterstützung für Opfer von geschlechtsspezifischer Gewalt angeboten werden.

In Kraft seit 19.09.2023 bis 31.12.9999