



## Niederschrift

43. Plenarsitzung des Gemeinderates  
25. Oktober 2022, 15:30 Uhr  
öffentlich  
Bürgersaal, Rathaus am Marktplatz  
Vorsitzender: Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

24.

**Punkt 24 der Tagesordnung: Digitales Bürgerbüro nach Heidelberger Vorbild**  
**Antrag: FW|FÜR**  
**Vorlage: 2022/0815**

### **Beschluss:**

Einverstanden mit der Stellungnahme der Verwaltung

### **Abstimmungsergebnis:**

Keine Abstimmung

**Der Vorsitzende** ruft Tagesordnungspunkt 24 zur Behandlung auf und verweist auf die erfolgte Vorberatung im Hauptausschuss am 11. Oktober 2022.

**Stadtrat Kalmbach (FW|FÜR):** Am Anfang sollte ein sehr schönes Lob stehen, und zwar für die Verwaltung. Es war ja damals im Bürgerbüro eine so unglaubliche Terminflut, die nicht abzuarbeiten schien, dann ist der Expressschalter gekommen und damit sind viele Probleme gelöst worden. Ich sage das jetzt am Anfang deswegen, weil dieser Antrag hat nichts mit dem zu tun, dass das Bürgerbüro nicht gut arbeiten würde. Es ist einfach nur eine Frage, wie können wir die Digitalisierung nach vorne bringen, wie kriegen wir es hin, dass Menschen, die sich einfach anmelden wollen bei der Verwaltung, über das Terminal, zu Hause über den Computer, wie können sie es einfach so auf diese Art und Weise machen. Deswegen war das unser Motiv, dass wir hier kein neues Bürgerbüro schaffen, sondern vielleicht ein oder zwei oder drei oder vier Arbeitsplätze, die digital funktionieren.

Wir danken der Verwaltung für ihre Antwort. Im Wesentlichen steht alles drin, was wir begehrt haben. Das wollen Sie sowieso machen, wo die Telefonanlage da ist, aber das Feuer hat mir dahinter gefehlt. Ein bisschen mehr Entschlossenheit - wenn es da ist, gehen wir das an - so eine Entschlossenheit, um die würde ich werben. Ansonsten sind wir mit der Antwort sehr zufrieden und bedanken uns auch.

**Stadträtin Fahringer (GRÜNE):** Ja, sehr geehrter Herr Kollege, da geht es mir anders. Ich sehe da sehr viel Entschlossenheit, und ich bekomme da einen sehr großen Elan, was diesen Restrukturierungsprozess angeht, aus dem Bürger\*innenservice mit. Wir haben uns im ersten Halbjahr alle sehr intensiv damit beschäftigt. Wir werden das natürlich nach wie vor kritisch begleiten, aber wir sehen auch anhand der Zahlen, dass der Prozess läuft und auf einem guten Weg ist. Die Maßnahmen greifen, und wir schließen uns der Stellungnahme an. Vielen Dank an dieser Stelle an die Mitarbeiter\*innen, an die Amtsleitung, dass die hier das alles so voranbringen und hier so mitmachen. Wir sind da ganz positiv überzeugt, dass dieser Weg einfach weiter beschritten wird und da auch immer alle Möglichkeiten der Digitalisierung genutzt werden.

**Stadtrat Müller (CDU):** Ja, lieber Friedemann, das haben wir schon verstanden, in welche Richtung der Antrag gehen soll und dass das grundsätzlich ja keine Kritik ist an den Vorgängen, was in den Bürgerbüros letztendlich funktioniert. Richtig ist auch, dass man diesbezüglich das, was unter Antragstellenden möglich ist, mit dem Video-QR sicherlich abgleichen kann. Die Verwaltung hat auch sehr deutlich dargelegt, dass sie genau an diesem Thema dran ist. Sicherlich geht es dann auch darum, wenn die technischen Voraussetzungen dann einmal gegeben sind und auch umgesetzt werden können, dass da auch mit einer gewissen Effizienz daran gearbeitet wird, das dann tatsächlich in die Tat umzusetzen, aber daran haben wir auch gar keine Zweifel.

Ich glaube auch, zu einem QR-Code gehört es eben schlicht dazu, dass genau die Anträge als solches, egal ob sie nun am Schalter formuliert werden oder eben über diese Video-Calls, in der Folge abgearbeitet werden müssen. Da sind wir uns ja alle im Klaren. Das heißt im Prinzip, wir können es für die Bürger etwas verschlanken, aber die Arbeit muss ja dennoch gemacht werden. Die Anträge müssen ja dennoch abgearbeitet werden. Darüber hinaus, glaube ich, ist die Verwaltungsvorlage der Antwort zumindest mal nichts Weiteres hinzuzufügen. Uns ist ganz wichtig der Dank an die Verwaltung für die Maßnahmen, die letztendlich auch zu einer spürbaren Verbesserung geführt haben, was die Terminalsituation in den Bürgerbüros angeht. Das war sicherlich auch in Corona-Zeiten oder daraus resultierend nicht immer ganz einfach. Wir haben ja immer noch diese Nachwirkungen, wir haben es ja gerade gehört, über den Krankenstand, seitens der VBK. Von dem her, glaube ich, können wir insgesamt diesbezüglich auch positiv nach vorne blicken, zum einen, was die Qualität in den Bürgerbüros angeht, aber auch, was die technischen Voraussetzungen angeht, damit wir zu einer Video-Call-Geschichte für die Bürgerinnen und Bürger hinkommen. Ich glaube, das tut einer digitalen Stadt wie Karlsruhe dann auch insgesamt ganz gut.

**Stadträtin Ernemann (SPD):** Ich kann mich eigentlich den Vorrednern anschließen. Wir sind mit der Antwort der Verwaltung zufrieden. Wir haben den Prozess mitverfolgt. Ich war hautnah dabei und habe mir mal im Bürgerbüro den Expressschalter angeschaut. Wenn man sich die Zahlen anguckt, die Fallzahlen sind von Februar bis August, da ist eine merkliche Veränderung und Besserung eingetreten, nicht zuletzt aufgrund des Drucks der Bevölkerung, mittels Öffentlichkeitsarbeit und Leserbriefen oder Beschwerden oder auch Druck der einzelnen politischen Institutionen bzw. Ausschüsse. Also, es ist hier eine merkliche Besserung eingetreten. Es gibt aber immer noch viel zu verbessern, das sehen wir natürlich. Wir versperren uns nicht diesem digitalen Bürgerbüro nach Heidelberger Vorbild. Wir sehen natürlich auch ein, dass die technischen Voraussetzungen in Karlsruhe noch nicht gegeben sind, und daran wird gearbeitet. So ist uns das in der Vorlage zugesichert worden, und

dann sind wir ganz optimistisch, dass wir in ein paar Monaten diese ganze Situation auch hier in Karlsruhe, wie in Heidelberg, gut bewältigen können.

**Stadträtin Binder (DIE LINKE.):** Ich möchte betonen, wir sind mit der Stellungnahme der Verwaltung auch zufrieden. Ich glaube, es ist einfach wichtig, dass gerade in diesem Ordnungs- und Bürgeramt einmal ein ganz kleines bisschen Ruhe einkehren kann, weil dort hat der Wechsel der Führungsspitze stattgefunden in einer Situation mit Corona, mit all den Problemen, die diese Bürgerservicemitarbeiter\*innen hatten und jetzt auch das Thema mit der Ukraine, alles erhöhter Personalbedarf, alles unter erhöhten Belastungen. Ich glaube wirklich, es braucht einfach mal ein bisschen Ruhe, damit auch dieses Personal sich wieder ein bisschen stabilisieren kann. Wenn dieser Video-Call in irgendeiner Form eine leichtere Bearbeitung versprechen würde von den Abläufen, wäre das gar keine Frage, aber in meinen Augen gibt es keine Erleichterung für das Personal, das dort vor Ort ist. Es ist nur nice to have, aber es macht keinen Vorgang schneller oder keine Abwicklung dieser ganzen Behördenprozesse leichter. Also, von daher lassen Sie den Leuten im Bürgerservice einfach mal ein bisschen Luft zum Durchschnaufen, um wieder Kraft zu sammeln, weil es steht noch genug an und von daher danke an die Verwaltung für die Vorlage.

**Der Vorsitzende:** Dann sind alle zufrieden und Sie haben Ihre entsprechenden Ergänzungen noch gemacht, vielen Dank.

Zur Beurkundung:  
Die Schriftführerin:

Hauptamt - Ratsangelegenheiten –  
11. November 2022