



## **Niederschrift**

50. Plenarsitzung Gemeinderat  
15. Mai 2018, 15:30 Uhr  
öffentlich  
Bürgersaal, Rathaus Marktplatz  
Vorsitzender: Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

12.

### **Punkt 10 der Tagesordnung: Bürgerbüros:**

#### **10.1 Zwischenbericht IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ – Digitales Bürgerbüro Mitte**

**Vorlage: 2018/0161**

#### **10.2 Konzeption für Bürgerbüros**

**Antrag: SPD**

**Vorlage: 2018/0114**

#### **10.3 Bürgerbüros – Serviceeinrichtungen für die Bürgerschaft**

**Anfrage: Die Linke**

**Vorlage: 2018/0182**

### **Beschluss:**

Der Gemeinderat nimmt den Zwischenbericht zum Gesamtkonzept IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ zur Kenntnis und stimmt dem Vorschlag zu, im Rathaus das Bürgerbüro Mitte in ein digitales Bürgerbüro umzuwandeln. Dieses soll der Einführung und Erprobung von digitalen Services der Stadtverwaltung dienen.

### **Abstimmungsergebnis:**

Beschlussvorlage: Bei 34 Ja-Stimmen, 8 Nein-Stimmen und 4 Enthaltungen mehrheitlich zugestimmt

Mündlicher Antrag (KULT und die Linke): Bei 14 Ja-Stimmen, 28 Nein-Stimmen und 1 Enthaltung mehrheitlich abgelehnt.

**Der Vorsitzende** ruft Tagesordnungspunkt 10 zur Behandlung auf, verweist auf die erfolgte Vorberatung im Hauptausschuss sowie die vorliegenden Stellungnahmen der Verwaltung.

**Bürgermeister Dr. Käuflein:** Am 26. April, also vor wenigen Tagen, ging das neue Bürgerbeteiligungsportal der Stadt Karlsruhe online. Seit diesem Zeitpunkt können sich Bürgerinnen und Bürger im Internet über verschiedene Themen informieren, können diskutieren, können sich einbringen. Eine Rubrik ist besonders beliebt: Sie fragen – der OB antwortet. Eine Woche später, am 3. Mai, erhielt die Stadt Karlsruhe beim Landeswettbewerb Digitale Zukunftskommune in Stuttgart eine Zusage über 880.000 Euro für die Entwicklung der App „digital@ka“. Es wird ein Portal, hinter dem sich verschiedenste Services für Karlsruhe anordnen. Heute – das nenne ich mit Bedacht in einer Reihe – geht es im Kern um die Einrichtung eines digitalen Bürgerbüros hier im Rathaus.

Karlsruhe will sein und ist der Motor der Digitalisierung und Referenzstadt der Digitalisierung. Es geht also heute nicht, wie bei der letzten Behandlung des Themas Bürgerbüro, um die Schließung eines Bürgerbüros oder mehrerer Bürgerbüros, um damit Geld zu sparen, sondern es geht um ein Pilotprojekt, um die Einrichtung eines digitalen Bürgerbüros, um damit in dieses Thema einzusteigen und Erfahrungen zu sammeln. Weil es in der Öffentlichkeit schon zitiert wurde, ich habe damals, als die Bürgerbüros zum letzten Mal auf der Tagesordnung standen, gegen die Schließung von Bürgerbüros gestimmt und auch dafür gestimmt, dass die Verwaltung zunächst ein Konzept für die Bürgerbüros vorlegt. Diese Forderung nach einem Konzept für die Bürgerbüros, bevor man irgendein Bürgerbüro schließt, ist aufgegangen in dieses IQ-Leitprojekt „Neukonzeption Bürgerservice“ innerhalb des großen Korridortheemas „Moderne Verwaltung“. Insofern sagen wir, wir geben heute einen Zwischenbericht zu diesem Thema. Im Kern geht es, wie gesagt, um die Etablierung eines digitalen Bürgerbüros.

Bis zum Jahr 2022 müssen nach dem Online-Zugangsgesetz sämtliche Verwaltungsleistungen elektronisch angeboten werden. Wir gehen davon aus, dass es ein Nebeneinander der Erledigungen geben wird, wie wir das bei anderen digitalen Entwicklungen auch haben. Es wird Erledigungen ganz herkömmlich am Schalter geben. Es wird Erledigungen an einem öffentlichen Terminal geben. Und es wird Erledigungen geben an einem privaten Endgerät. Bei aller Verschiedenheit denken Sie nur, wenn ich den Vergleich ziehen darf, daran, wie Sie ihre Fahrkarten für die Deutsche Bahn kaufen. Das machen Sie am Schalter, das machen Sie an einem öffentlichen Automaten, oder das machen Sie zuhause an Ihrem privaten Endgerät. Terminals für das digitale Bürgerbüro gibt es bereits. Ebenso gibt es bereits einige Services, die digital abgewickelt werden können. Wie gesagt, bis zum Jahr 2022 müssen alle Verwaltungsleistungen digital zur Verfügung stehen.

Das Innenministerium Baden-Württemberg, das neue Rechenzentrum ITEOS, der Bundesverband 115 haben ein Interesse an der Begleitung unseres Projekts, wenn Sie dem heute zustimmen, bereits signalisiert. Wo, wenn nicht im Rathaus sollen wir ein solches digitales Bürgerbüro, ein solches Pilotprojekt realisieren? Das können wir nicht in irgendeiner Außenstelle machen. Wenn wir so etwas machen, dann hier im Rathaus. Es kommt dazu, das wissen Sie alle, dass das nächste herkömmliche Bürgerbüro sich in geringer Entfernung in der Kaiserallee 8 befindet. Insofern ändert sich nicht viel im Blick auf den Service für die Bürgerinnen und Bürger. Es gibt ein herkömmliches Bürgerbüro ganz in der Nähe. Hier wollen wir eben ein digitales Bürgerbüro einrichten. Wenn Sie dem zustimmen – darum bitten wir Sie – sind wir nicht nur bei der Online-Bürgerbeteiligung und bei der App, für die wir 880.000 Euro bekommen, sondern auch beim Thema „Digitales Bürgerbüro“ ganz vorne.

**Stadtrat Pfannkuch (CDU):** Karlsruhe digital. Ich kann es mir eigentlich auch gar nicht anders vorstellen. Im Ergebnis kann ich gleich kurz und knapp sagen, die CDU unterstützt das Vorhaben nebst der Begründung, die jetzt auch noch einmal mündlich bestätigt ist. Wir glauben, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind, wenn wir jetzt im Rathaus am Marktplatz ein solches digitales Bürgerbüro starten. Wir – das ist schon erwähnt worden von Herrn Dr. Käuflein – switchen sozusagen an einer Stelle um auf Digitalisierung. Wir beginnen mit kleinen Schritten. Wir machen das durchaus in Begleitung und in der Nähe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Rathauses, so dass man sich schon vorstellen kann, dass die Versuche, die jetzt anfangen, nicht irgendwie unkommentiert und unbegleitet sind.

Deshalb sind wir auch der Überzeugung, dass das jetzt nicht um Personalkosten gehen kann. Sondern wir brauchen in dieser Phase mindestens den gleichen Bestand, um dem Projekt zu einem Verfolg zu verhelfen. Es geht einfach um eine Vorbereitung. Deshalb begrüßen wir jetzt auch den Schulterschluss, vor allem vom Land Baden-Württemberg. Denn ich glaube, das muss auch systemisch miteinander abgestimmt sein. Insoweit ist aus unserer Sicht das gut durchdacht, was die Verwaltung uns vorschlägt.

Der SPD-Antrag geht im Großen und Ganzen in dieselbe Richtung, dass wir das in ein zukunftsfähiges Objekt eingebettet wissen wollen. Das unterstützen wir uneingeschränkt. Das ist auch die Denkweise des Verwaltungsvorschlages. Zusätzlich weisen Sie vollkommen zu Recht darauf hin, dass die barrierefreie Anlaufstelle hergestellt werden muss. Das ist an anderer Stelle jetzt schon in Planung. Insofern eilen Sie den Dingen voraus. Ich denke, was die Terminvergabe angeht, das ist sicherlich ein kritischer Punkt. Darüber muss man Erfahrungen sammeln. Aber ich meine, wir haben schon in Teilen dieser Stadt – ich denke z. B. auch an die östlichen Höhenstadtteile – ganz hervorragende Erfahrungen mit solchen Systemen. Es ist kein Problem, dass wir da auch weitermachen.

Was die Anfrage der Linken angeht: Dass wir jetzt einen Schritt in Richtung Digitalisierung machen müssen, das scheint der Mehrheit dieses Hauses klar zu sein.

**Stadträtin Ernemann (SPD):** Es war der Wunsch des Gemeinderates, und es war auch der Wunsch der SPD-Fraktion – siehe den vorliegenden Antrag – auf ein Gesamtkonzept der Neuausrichtung der Bürgerbüros unter Berücksichtigung des gesellschaftlichen wie auch des digitalen Wandels. Wir haben jetzt einen Zwischenbericht. Zugegeben, als wir gelesen haben - wir mussten es zuerst den Medien entnehmen -, dass das Bürgerbüro Mitte im Rathaus in ein digitales Bürgerbüro umgewandelt werden soll, war zunächst bei uns der Gedanke, dass dieses Bürgerbüro geschlossen werden soll. Dem ist nicht so. Da sind wir froh. Wir haben uns mittlerweile auch mit dem Gedanken angefreundet, dass es ein reines digitales Bürgerbüro wird. Im Gegenteil, wir finde es sogar gut. Es ist zeitgemäß, es ist die Zukunft. Andere vergleichbar große Städte – das hat uns letztlich auch überzeugt – sind, was diese Maßnahmen anbelangt, da schon wesentlich weiter. Es bedeutet natürlich die Schließung einzelner Bürgerbüros und das dann über die digitalen Medien zu bündeln und zu modernisieren. Es hat uns letztlich dann auch noch überzeugt, dass die Vorgabe des neuen Onlinegesetzes aus dem Jahr 2017 ist, dass bis zum Jahr 2022 elektronische Verwaltungsportale anzubieten sind. Das ist eine Pflicht, auch für die Stadt Karlsruhe. Wir kommen nicht umhin. Wir sind auf dem richtigen Weg. Wir sehen dem neuen digitalen Bürgerbüro im Rathaus am Marktplatz mit Spannung entgegen und auch, dass es vom Land Baden-Württemberg, dem 115-Verbund und dem Rechenzentrum ITEOS als Pilotpro-

jekt begleitet wird. Das ist ein ausgesprochen positiver Aspekt. Es wird ein digitales Labor – so nennen wir das einmal. Wir werden es mit Freude begleiten und beobachten.

Wie wir der Antwort der Verwaltung entnehmen können, wird das 1,5 km entfernte Bürgerbüro in der Kaiserallee barrierefrei in der Umplanung und in der Umgestaltung. Barrierefreiheit wird hier angeboten. Da legen wir Wert darauf, dass es eine absolute 100%ige Barrierefreiheit ist, d. h. nicht nur für mobilitätseingeschränkte Bürgerinnen und Bürger, sondern auch für Seh- und Hörgeschädigte. Des Weiteren wünschen wir uns dann – das ist schon auch ein Problem, haben wir mittlerweile erfahren -, dass darauf auch hingewiesen wird. Viele Bürger wissen gar nicht, wo ist es dann, wo kann ich dann als Mobilitäts-, Seh- oder Hörbehinderter dieses Bürgerbüro ansteuern. Also doch eine Kenntlichmachung dieses Bürgerbüros.

Meine Fraktion wünscht sich auch, wie in unserem Antrag unter Punkt 4 beantragt, weiterhin die Möglichkeit einer klassischen Terminvergabe. Da müssen wir Rücksicht nehmen. Es gibt viele ältere Menschen, die die digitalen Möglichkeiten noch nicht oder nicht mehr nutzen, weil sie sich im Alter das nicht mehr zutrauen. Es ist eine Grauzone, was die Altersschicht anbelangt. Unsere Generation wird das nicht mehr anders machen können und wollen. Aber es gibt durchaus ältere Menschen, die das nicht so handhaben können. Denen soll noch die klassische Terminvergabe auf jeden Fall offen stehen. Hinzukommt auch noch – da spreche ich jetzt als eine, die die Bürgerbüros in den Stadtteilen und in den Ortsverwaltungen mitbegleitet -, dass der menschliche Kontakt nicht ganz verloren gehen sollte. Eine Digitalisierung bedeutet natürlich auch, dass schon vieles auf der Strecke bleiben kann.

Meine Fraktion begrüßt auch die Absichtserklärung in der Verwaltungsvorlage - ich nenne es einmal eine Absichtserklärung -, keinerlei Schließungen in den Ortsverwaltungen vorzunehmen und auch das Bürgerbüro Ost aufrecht zu erhalten. In diesem Sinne stimmen wir der Verwaltungsvorlage zu.

**Stadtrat Konrad (GRÜNE):** Ich habe zwar etwas Technisches studiert, ich mag Menschen, aber trotzdem gehe ich beispielsweise in die Stadt einkaufen. Wenn es darum geht, dass es mich Gebühren kostet, etwas zu machen, wenn ich davon ausgehe, dass ich zu einem bestimmten Zeitpunkt irgendwo sein muss, aber das ganze genauso gut digitalisiert, so wie es in meinen Zeitplan passt, der mit Job und Gemeinderat eng ist, abstimmen kann, dann befinde ich mich ein Stück weit auf der anderen Seite. Es geht darum, dass wir als digitale Stadt Karlsruhe Leuchtturm sein wollen. Da ist es schon schwer zu vermitteln, wenn man dann noch in ein Büro gehen muss mit einem Termin und dann einer Person sagt, was sie für einen in einem Formular einträgt. Deshalb sind einerseits ein digitales Bürgerbüro, aber auch die Online-Services, die angedacht sind, genau der richtige Weg. Es ist effizienter. Es ist freundlicher. Es ist die Antwort auf die Frage, wie wir einerseits Effizienz steigern und andererseits Service aufrechterhalten können.

Nun zum Änderungsantrag der SPD. Im Rahmen des IQ-Prozesses wird noch ein ausgiebiges Konzept erstellt. Darauf sind wir gespannt. Das ist ein erster Schritt, der auf jeden Fall sinnvoll ist. Deshalb sollten wir diesen Schritt an dieser Stelle auch gehen. Wie ich höre, sehen das auch die Antragstellerinnen und Antragsteller von der SPD genauso. Darüber hinaus ist die Barrierefreiheit noch in dem Antrag drin. Das ist natürlich etwas, was die Crux an solchen digitalen Lösungen ist, dass die Barrierefreiheit gerade für hörgeschädigte,

gerade für sehbehinderte Menschen unheimlich schwierig zu erreichen ist. Da freue ich mich auch sehr, dass es die Zusage gab, große Anstrengungen vorzunehmen, um das möglich zu machen.

Was für uns große Erwartungen weckt, ist allerdings auch, wie ich vorhin gesagt habe: Den Service erhalten oder den Service sogar ausbauen. Wir sollten so bald wie möglich die Möglichkeiten überprüfen, wie wir gerade im Südwesten der Stadt, wo es kaum Angebote bzw. keine Angebote gibt, um sich vor Ort betreuen zu lassen, digitale Bürgerbüros anbieten können. Da möchte ich noch einmal an die Verwaltung appellieren. Geben Sie Gas. Das ist wirklich ein Anliegen, das die Verwaltung mehr zu den Menschen bringt im Sinne von es ihnen einfacher machen, diese Services abzurufen.

**Stadtrat Haug (KULT):** Die Bürgerbüros waren seit ihrer Einführung in den 90er Jahren eine richtige Erfolgsstory. Für die Menschen war diese Einführung ein enormer Servicefortschritt. Die Stadt präsentiert sich mit diesen Büros bürgernah und zeigt den Bürgern Gesicht. Für die KULT-Fraktion ist deshalb die Schließung des herkömmlichen Bürgerbüros Mitte derzeit nicht vorstellbar. In Zeiten, in denen wir uns bemühen, z. B. den Touristinnen und Touristen eine zentrale Anlaufstelle in der Stadt zu bieten, dürfen wir dies den Karlsruherinnen und Karlsruhern nicht nehmen. Für meine Fraktion gehört ein Bürgerbüro an den Marktplatz. Es muss nicht zwingend das Rathaus sein, wenn es die räumliche Situation nicht zulässt.

Wir verschließen uns dabei nicht den digitalen Lösungen. Aber solange Online-Lösungen noch nicht akzeptabel funktionieren, ist eine Umstellung auf ein digitales Bürgerbüro nichts anderes als eine Serviceverschlechterung. Die Angebote müssen sich auch an die Menschen richten, die mit den digitalen Medien nicht so geübt sind und für diese einfach zu erschließen sein. Das gilt für die Sprache, das gilt aber auch für die Absicherung der Ermittlung und der Autorisierung. Des Weiteren sollte es keine digitalen Schranken geben. Grundvoraussetzung für ein Bürgerbüro zuhause ist vor allem die Einfachheit der Nutzung. Der Zugang muss auch smartphonetauglich sein. Selbstverständlich schließt das auch am Ende ein, dass die fertigen Dokumente nach Hause zugestellt werden. Dies alles ist aus Sicht der KULT-Fraktion noch eine Riesenbaustelle.

Vor ca. einem Jahr, ein anderer Aspekt, wurde dem Beirat für Menschen mit Behinderungen stolz die Barrierefreiheit des Bürgerbüros im Rathaus präsentiert. Im Beirat herrscht nun nach meiner Information völliges Unverständnis über die Pläne, das Bürgerbüro Mitte zu schließen.

Sie sprechen in der Vorlage von einem Testfeld für digitale Anwendungen. Die KULT-Fraktion möchte das Bürgerbüro Mitte behalten. Wir können uns aber vorstellen, ergänzend ein Selbstbedienungsterminal aufzustellen. Wenn dann die Abstimmung mit den Füßen zu langen Schlangen am Selbstbedienungsterminal führt und das System stabil funktioniert, kann weitergedacht werden. Wir wünschen uns einen fließenden Übergang, der die Menschen ins digitale Zeitalter mitnimmt.

**Stadtrat Hock (FDP):** Heute machen wir zu dem Thema Bürgerbüro Mitte eigentlich schon den zweiten Schritt. Wir hatten eine Diskussion hier im Hause und auch eine Abstimmung, bei der wir gefordert haben, wir wollen erst ein Konzept, das uns die nächsten Jahre trägt, wo wir wissen, wo wir hingehen. Heute haben wir schon den Anfang des

Sargnagels in die Bürgerbüros und auch in die Oberschichten dieser Stadt hineingetragen. Was will man denn erreichen? Man will erreichen, dass man auch in den Höhenstadtteilen die Digitalisierung voran treibt und die Terminals aufstellt und die Bürgerfreundlichkeit dort zurückfährt. Das, Kollegin Ernemann, werden Sie bald sehen. Heute haben wir einen Zwischenbericht. Trotz dass wir nur einen Zwischenbericht haben, schließen wir das bürgerfreundliche Bürgerbüro in der Mitte. Der Vorgänger des jetzigen Oberbürgermeisters hat einmal hier im Hause gesagt, wenn ein Bürgerbüro, dann müssen wir es in der Mitte unserer Stadt haben, genauso wie wir jetzt in der Mitte unserer Stadt die Touristen empfangen und beraten.

Die Leute in unserer Stadt zahlen für die Beratung und die persönliche Ansprache. Meines Erachtens und das der FDP-Fraktion hat sich das Bürgerbüro in der Mitte bewährt. Wenn man sich einmal vertraut macht mit der Situation hier, dann hat man gesehen, dass es auch gerne angenommen wird. Sie werden sehen, wenn man schon einmal mit den Terminals gearbeitet hat, dann wird folgendes geschehen: Da werden Leute herein kommen. Da stehen vier, fünf Leute. Der erste kommt schon nicht zurecht, der zweite mosert herum, der dritte sagt dann Auf Wiedersehen, das war's. Die Digitalisierung schreitet voran, ja. Aber ein bewährtes System in der Mitte unserer Stadt aufzulösen, wird nicht unsere Unterstützung bekommen.

Für mich ist auch noch die Frage: Wann soll das denn umgesetzt werden? Soll das umgesetzt werden, wenn wir das Konzept wirklich auf dem Tisch haben? Oder soll das die nächsten Monate umgesetzt werden? Diese Frage hat mir noch niemand beantwortet. Ich denke einfach, es gehört sich nicht. Wenn dieser Gemeinderat einen Beschluss fasst, dann hat dieser Beschluss Bestand. Dann muss dieser Beschluss umgesetzt werden und nicht mit einem Zwischenbericht belegt und uns dann verkauft werden als „das ist jetzt im IQ-Prozess mit drin“ usw. Ich habe zwar gehört, Herr Bürgermeister, was Sie gesagt haben. Das ist alles schön und gut. Aber dieser Gemeinderat ist der Souverän. Wir haben diesen Beschluss gefasst. Der wird uns nicht vorgelegt. Im Gegenteil, es wird das Bürgerbüro mit dem Personal geschlossen und ein Terminal hingestellt. Das wollen wir nicht unterstützen. Wir sind dagegen.

**Stadtrat Dr. Schmidt (AfD):** Auch wir von der AfD sind für die Einrichtung eines digitalen Bürgerbüros. Wir sind sogar für die Einrichtung sehr vieler digitaler Bürgerbüros hier in Karlsruhe und zwar bei den Menschen zuhause. Jeder, der damit zurechtkommt, wird zuhause ein digitales Endgerät haben. Lassen Sie uns das digitale Bürgerbüro bei diesen Leuten zuhause einrichten und nicht hier im Rathaus. Wo geht man denn als Bürger hin, wenn man seine Verwaltungssachen zu erledigen hat? Doch ins Rathaus. Man will dort jemanden treffen, der einen berät. Man will dort jemanden treffen, der einem die Dinge abnimmt, der Bescheid weiß, dem man seine Unterlagen vorlegt und sagt, hier, das ist mein Problem, und der einem dann in kurzer Zeit kompetent hilft. Das ist der gegenwärtige Zustand. Wir haben hier im Rathaus eine Anlaufstelle für die Bürger. Sie müssen sich nicht erst in die Dinge einlesen, um sie zuhause am PC zu bearbeiten. Die können mit dem Kram hierher kommen, ihn auf den Tisch legen und sagen, was muss ich tun, was können Sie tun, um das zu erledigen. Dieser Service, den vor allem ältere Leute brauchen, den vor allem Leute brauchen, die keine Zeit haben, sich mit Computern zu beschäftigen, die vielleicht auch nicht die Ausbildung haben, sich mit Computern zu beschäftigen, muss für die Bürger unserer Stadt hier im Rathaus erhalten bleiben. Deswegen schließe ich mich meinen beiden Vorrednern an. Wir werden den Antrag der KULT unterstützen.

**Stadtrat Fostiropoulos (Die Linke):** Die Linke ist sehr für digitale Medien und den Einsatz im Interesse der Bürgerinnen und Bürger. Wir sollten aber die Einführung von digitalen Bürgerbüros oder Säulen, mit denen man einen Teil des Services – nicht alles – machen kann, nicht alternativ zu den Personen hinstellen. Wir dürfen auf keinen Fall das vorhandene Angebot reduzieren, weil diese Technik, wie wir es vorhaben, noch nicht erlernt ist. Wir wissen nicht, wer es annehmen wird. Es ist richtig, dass Digitalisierung für mich bedeutet, dass ich viele Dinge von zuhause erledigen kann und nicht hierher kommen muss. Wie ist es aber mit Menschen mit Behinderungen? Viele Leute, die gerade im Stadtzentrum sind, einkaufen oder einen Kaffee trinken, sagen, dann erledige ich das schnell mal im Bürgerbüro im Rathaus. Das würde in dem Sinne teilweise wegfallen. Deshalb hatte ich schon einmal den Vorschlag gemacht: Wäre denn nicht die Einführung von digitalen Büros oder Säulen oder wie immer das dann optisch aussieht, ergänzend zu den vorhandenen Büros möglich, damit wir ein ergänzendes Angebot bekommen und es auch erlernt wird. Wenn am Automaten einmal etwas nicht klappt, dann weiß ich, dass ich mich in die Schlange stellen kann. So muss ich zum nächsten Bürgerbüro gehen, wenn es doch nicht geklappt hat.

Ich bräuchte auf jeden Fall noch einmal die Zusage, dass im Rathaus West aufgestockt wird, damit dort nicht die Menschen Schlange stehen, damit es festgehalten ist, damit nicht nur hier Personal abgebaut wird. Es wurden Erklärungen abgegeben, warum das Büro hier im Rathaus so klein ist. Wenn jemand krank ist, ist nur noch eine Person da. Dann werden die Schlangen groß und die Bürgerinnen und Bürger ärgern sich. Die Frage ist aber, wenn das so ist, warum ergänzen wir nicht das jetzige Büro um ein digitales im Rathaus und belassen die Menschen dort, damit wir einen doppelten Weg haben. Erst wenn wir in der Zukunft feststellen, dass ein größerer Teil der Bürgerinnen und Bürger allein mit dem digitalen Büro zurecht kommt, können wir auch personelle Änderungen vornehmen. Aber vorher riskieren wir, dass wir noch mehr Ärger bekommen und dass wir dann die Menschen in die Bürgerbüros am Rande der Stadt – für mich ist das Rathaus West vom Zentrum aus weiter weg – schicken. Die Frage ist, warum können wir hier nicht im Rathaus – gerade um Vorbild zu sein – das Büro stehen lassen und trotzdem ein digitales dazu machen, damit der Service nicht einfach abgebrochen wird.

Vielleicht sollten wir auch mehr gesellschaftliche Gruppen in diese Diskussion mit hinein nehmen, Behindertenbeirat und andere, um das noch einmal zu diskutieren, bevor wir einen Schnellschuss machen.

**Stadtrat Kalmbach (GfK):** Herr Stadtrat Hock, ich habe das neue Konzept verstanden. Das neue Konzept sieht so aus, wir fangen jetzt damit an, in einem Bürgerbüro digitale Arbeit zu machen. Wenn es funktioniert, wird es ausgeweitet auf alle anderen Stadtteile. Das heißt, es kann zukünftig tatsächlich noch mehr Bürgerbüros geben oder anders lokalisierte Bürgerbüros. Das heißt, wir probieren das Konzept aus. Wenn es funktioniert, wird es verbreitet.

Grundsätzlich sehe ich große Chancen in dem Modell. Wir von GfK sind überhaupt nicht dagegen, sondern wir sagen, es sind viele Chancen drin. Aber ich möchte trotzdem auf zwei, drei Problemchen hinweisen. Es wird in der Vorlage von Chatspots gesprochen, d. h., das ist ein Apparat, den spricht man an. Vielleicht bekommt er sogar einen Namen, vielleicht heißt er nicht Alexa, sondern anders. Man spricht ihn mit Namen an und dann fragt er: Was wünschen Sie? Dann sagt eine ältere Dame, die badisch spricht, „I will en Antrag

stelle“. Dann heißt es, „Wie bitte? Wiederholen Sie!“ Ich kann mir schon allerhand lustige Begegnungen vorstellen. Aber nicht nur lustige, sondern auch solche, die zur Verzweiflung führen. Wenn der Apparat nicht gleich versteht oder wenn er sogar einen Fehler macht – Sie glauben es nicht, aber die Apparate machen Fehler -, dann kommt man in eine Schleife und dann verzweifelt man. Was muss da sein, damit es funktioniert? Es muss ein Mensch in der Nähe sein, den man fragen kann, den man nicht erst nach einer halben Stunde Verzweiflung fragen kann, sondern sofort. Es muss am Anfang wahrscheinlich eine 1 : 1-Betreuung – ein Apparat, ein Mensch – sein, damit es funktioniert. Jüngst hat Google einen Prozess verloren. Ein Kläger hat eine E-Mail geschrieben an Google. Google antwortet per vorgefertigter Antwort zurück. Dann gab es auch eine Schleife. Dann hat er gesagt, das kann nicht sein, dass ich immer nur eine vorgefertigte Antwort bekomme. Das Urteil lautet so, Google muss einen Mensch hinsetzen. Die Antwort muss von einem Menschen kommen. Das ist wohl das Entscheidende, dass man die digitale Arbeit kombiniert mit einer entsprechenden Begleitung, fachlich kompetent.

Ein Zweites: Wenn ich in ein digitales Büro komme und dort steht zuerst ein Apparat, fühle ich mich nicht willkommen. Dann ist es eine kalte Atmosphäre. Es muss immer ein Welcome-Desk da sein, es muss immer noch ein Mensch da sein, der einen vielleicht sogar anlächelt, etwas Wärme verbreitet, ich bin hier willkommen, ich bin hier richtig, ich bekomme hier Orientierung. Wenn das wegfällt, dann sage ich Nein. Wenn aber diese menschliche Komponente beigefügt wird, dann hat es eine große Chance. Die Leute werden – wie Kollege Fostropoulos gesagt hat – lernen, damit umzugehen. Aber, wie gesagt, auf diese menschliche Komponente werden wir nicht verzichten können. Das ist die Grundbedingung. Dann gebe ich diesen Dingen große Chancen.

**Stadtrat Wenzel (FW):** Ich fange etwas anders an. Wer von Ihnen war nicht einmal bei einem großen Discounter mit Selbstbedienungskasse? Wenn man das so beobachtet, dann sieht man, wo die Schlangen stehen, und dass diese Kassen, wenn kein Personal da ist, sehr einsam sind. Mir ist es sogar passiert, weil ich neugierig bin. Ich wollte es einmal testen, mit dem Ergebnis, dass meine Kreditkarte eingezogen wurde.

(Heiterkeit)

Man kann sich natürlich vorstellen, dass ich etwas vorsichtig bin mit menschenloser digitaler Technik. Wir müssen den Weg in die Digitalisierung gehen. Das steht außer Frage. Ich finde es auch gut. Aber wie meine Vorredner sagten, es müsste ein Mensch dabei sein.

Ein anderer Aspekt: Das Rathaus ist das Herz der Stadt. Das hat der Kollege Haug gesagt. Da trifft man sich. Das ist wichtig. Es ist leicht erreichbar für viele ältere Bürger, ich sage einmal Generation 65plus. Man kann mit dem öffentlichen Verkehrsmittel hinfahren. Man hat keine Parkplatzprobleme. Wir haben die größte Parkhausdichte in der Innenstadt. Es ist ein Zentrum. Man sollte nicht die menschliche Bedienung hier aufgeben. Man könnte sagen, 1 ½ Kilometer entfernt ist das nächste klassische Bürgerbüro. Aber 1 ½ Kilometer bedeuten, es ist eine Strecke, für beeinträchtigte Menschen eine weite Strecke. Wenn man nicht gerade schnell die Straßenbahn nehmen kann, weil es vielleicht nicht geht oder man mit dem Auto unterwegs ist, ist es doch eine weite Strecke.



Ja zur Digitalisierung, aber wie mein Vorredner, Herr Kalmbach, sagte, mit menschlichen Zügen und menschlicher Unterstützung. Das sollte uns auch garantiert werden, dass dieser Übergang auch hier so funktioniert.

**Stadtrat Haug (KULT):** Ich würde gerne unseren letzten Wunsch in einen Antrag umformulieren, dass man das Bürgerbüro, so wie es ist, um ein Selbstbedienungsterminal ergänzt, so dass man eine Redundanz zwischen Mensch und Maschine hat.

**Stadtrat Hock (FDP):** Ich hätte gerne gewusst, ob und wann uns das Konzept vorgelegt wird.

**Bürgermeister Dr. Käuflein:** Ich habe es vielleicht vorhin zu kurz angedeutet. Als wir das letzte Mal über das Thema Bürgerbüros gesprochen haben, ging es um Haushaltsstabilisierung, Haushaltskonsolidierung. Es lag dem Gemeinderat, dem ich damals noch angehörte, der Vorschlag vor, ein oder mehrere Bürgerbüros zu schließen. Dem ist der Gemeinderat nicht gefolgt. Ich habe damals auch dagegen gestimmt. Ich habe damals auch zu denen gehört, Herr Stadtrat Hock, die gesagt haben, bevor wir ein Bürgerbüro schließen, wollen wir ein Konzept haben. Richtig. Daran ist die Verwaltung gebunden. Es ist zurecht darauf hingewiesen worden, dass der Souverän der Stadt Karlsruhe hier unten sitzt. Ich versuchte zu sagen, dass dieser Wunsch, den ich respektiere und bei dem ich selber mitgestimmt habe, nach Erstellung eines Konzepts für die Bürgerbüros, aufgegangen ist in dieses größere IQ-Leitprojekt „Neukonzeption Bürgerservice“. Deswegen haben wir heute versucht, einen kurzen Zwischenbericht zu geben, und sagen, bitte, geben Sie uns die Zustimmung dazu, dass wir im Sinne eines Pilotprojekts ein digitales Bürgerbüro hier etablieren.

Wenn Sie erlauben, darf ich noch zu ein paar anderen Stichworten kurz Stellung beziehen. Bereits im Hauptausschuss haben wir zugesagt, das kann ich hier öffentlich wiederholen, dass wir diesen Wunsch nach der Barrierefreiheit ernst nehmen und mitnehmen. Das gilt für die herkömmlichen Bürgerbüros. Aber das gilt natürlich auch für ein digitales Bürgerbüro. Positiv nehmen wir gerne auch den Hinweis auf, dass die unterschiedlichen Services vielleicht noch bekannter gemacht werden müssen, dass es auch – auch das kann ich positiv aufnehmen – nach wie vor eine klassische Terminvergabe gibt. Ich habe gesagt, meine Prognose ist, dass es wie bei der Bahn beim Ticketkauf nebeneinander den ganz herkömmlichen Schalter geben wird, dass es aber dann auch Terminals geben wird, an denen man das machen kann. Und es wird die Möglichkeit zuhause geben.

Vielleicht noch eine letzte Bemerkung. Der menschliche Kontakt zu den städtischen Mitarbeitenden ist sicher wichtig und richtig. Aber man sollte den Kontakt an einem Schalter, an dem ich eine Dienstleistung abhole, sei es eine Ausweisverlängerung, sei es irgendetwas anderes, auch nicht romantisch überhöhen. Ich bin auch Bürger. Ich habe auch meine Ausweise verlängert oder verschiedenes an solchen Schaltern gemacht. Da würde ich vor einer Überromantisierung warnen.

Es wird kein Personal abgebaut. Diese Frage stand auch noch im Raum. Wir machen hier – das ist unser Vorschlag – ein neues, ein digitales Bürgerbüro. Dem können Sie zustimmen oder auch nicht. Was ich zurückweisen möchte, ist die Formulierung, dass die Digitalisierung ein Deckmantel sei. Man kann mit Fug und Recht verschiedener Meinung sein. Aber zu sagen, das ist ein Deckmantel, den wir über etwas anderes legen, was wir eigentlich im Schilde führen, das bitte ich noch einmal zu überdenken.

**Der Vorsitzende:** Ich möchte noch einmal auf die Bürgerdienstentwicklung in den anderen Städten hinweisen. Wenn gesagt wird, wir schaffen jetzt den menschlichen Kontakt im Bürgerdienst ab, weil wir das digitale Bürgerbüro einrichten, möchte ich noch einmal darauf hinweisen, die Stadt München hat noch vier, die Stadt Bonn bei 310.000 Einwohnerinnen und Einwohnern einen Bürgerdienst. Bei uns kann man nach wie vor an mehr als doppelt so vielen Bürgerdiensten wie in der Stadt München den persönlichen Kontakt suchen. Man muss sich nur vorher entscheiden, ob man zu einem digitalen Bürgerbüro geht oder zu einem anderen Bürgerbüro.

Ich möchte auch ausdrücklich noch einmal, weil auch die Presse da ist, darauf hinweisen, dass man eine Terminabsprache auch über das Bürgerservicetelefon 115 machen kann. Das erleichtert vielen den Zugang, die es selber über das Online-System nicht schaffen, und wird auch zunehmend wahrgenommen. Es geht also nicht darum, dass man etwas ersetzt, sondern dass man etwas ergänzt. Der Service wird an den Stellen, wo ich jetzt das Personal stärker einsetzen kann, natürlich besser. Insofern ist auch nicht die Befürchtung gegeben, dass man jetzt über den Abbau einer Anlaufstelle an einer anderen Anlaufstelle unnötig lange Schlangen produziert. Die langen Schlangen gibt es im Moment eher bei uns im Bürgerbüro im Rathaus, weil wir von der Kapazität her es nicht beliebig aufbauen können. Von daher ist das auch an dieser Stelle die richtige Entscheidung.

Touristen erkunden die Stadt vom Marktplatz aus. Bürgerinnen und Bürger kennen das Mühlburger Tor gut und finden von daher auch den Weg zu unserer Kaiserallee. Da bitte ich auch nicht zu sehr die Vergleiche überzustrapazieren.

**Stadtrat Fostiropoulos (Die Linke):** Noch einmal eine Anmerkung: Zunächst ist es so, seit meinem Studium überweise ich digital, und zwar abends, wenn die Sparkassen schon zu haben. Ich glaube, ich habe seitdem keine Sparkasse mehr von innen gesehen. Die persönlichen Kontakte suche ich woanders, z. B. im Gemeinderat oder in Cafés oder zuhause, aber weder in Bürgerbüros noch in Sparkassen. Das ist gar nicht mein Problem. Ich glaube, das wird sich sowieso wandeln. Danach schmunzeln wir noch über die Vergangenheit. Dennoch würde ich sagen, Digitalisierung ist keine Imagefrage, weil es immer wieder so diskutiert wird. Wenn wir Digitalisierung einführen, dann, weil wir die Dienstleistung für die Menschen in der Stadt erhöhen und verbessern können. Also nicht jetzt als Leuchtturm, sondern zur Verbesserung der Dienstleistung.

Meine Frage ist, Herr Oberbürgermeister, weil das der Kollege von der KULT auch gesagt hat, ich habe den Vorschlag im Prinzip auch schon im Hauptausschuss genannt: Wenn es geht - ich glaube, technisch geht es -, dass wir in der laufenden Sitzung zu einem eröffneten Punkt einen Ergänzungsantrag direkt einbringen können, dann hätte ich gerne den Antrag eingebracht, zum Start eines digitalisierten Teils dieses Büro nicht aufzulösen, sondern die Dienstleistung zu erweitern, eine Digitalisierungssäule dazu zunehmen und trotzdem das Personal beibehalten und es dann erlernen lassen. Ansonsten haben wir genau das Problem, das die Bahn gemacht hat. Wir werden das Personal hier behalten. Die werden nur neben der Säule stehen, wochen- und monatelang. Von daher wäre jetzt der Antrag, wenn das technisch geht, dass wir sagen, wir wollen die Digitalisierung. Aber wir wollen das Büro nicht auflösen, sondern ergänzend die Digitalisierungssäule hier einführen. In einem Jahr sprechen wir vielleicht darüber, ob dann das Personal hier an dieser Stelle ge-

braucht wird oder nicht. Zunächst sollten wir einmal ein Jahr die Erfahrung machen. Das wäre dieser Antrag.

**Stadtrat Hock (FDP):** Jetzt fühle ich mich doch genötigt, noch einmal Stellung zu nehmen. Uns geht es bei diesem Konzept darum, dass wir schriftlich von der Verwaltung einen Plan bekommen, in dem steht, wie es mit den anderen Bürgerbüros die nächsten Jahre weitergeht. Um das geht es doch. Es geht um nichts anderes. Wir wollen keinesfalls mit dem Einstieg hier den Sargnagel auf die anderen Bürgerbüros draufhauen. Das wollen wir schriftlich haben. Ich sage ganz ehrlich, Zusicherung ist das eine. Ich will schriftlich ein Konzept haben, in dem steht, dieses Bürgerbüro, dieses Bürgerbüro usw., da wollen wir hin. Das wollten wir haben. Das haben wir nicht bekommen. Jetzt bekommen wir einen Zwischenbericht. Das ist nicht in Ordnung.

**Der Vorsitzende:** Die Aussage ist ganz klar, ich wiederhole sie gerne noch einmal: Wir denken im Moment nicht über die weitere Schließung von Bürgerbüros nach. Lieber Herr Hock, wir wissen nicht, wie sich die Welt entwickelt. Es kann sein, dass dieses digitale Bürgerbüro so positiv einschlägt, dass wir am Ende den Vorschlag von Herrn Konrad umsetzen, überall in der Stadt kleine digitale Bürgerbüros einzurichten. Es kann auch sein, dass keine Socke kommt, weil man es zuhause vom PC vielleicht genauso gut machen kann oder weil einem der menschliche Kontakt wichtiger ist. Es kann sein, dass wir eine zunehmende Polarisierung bekommen auf die großen Bürgerdienste, die einfach krisenfest immer Service anbieten können. Es kann auch sein, dass wir oben in den Höhenstadtteilen die Bude eingerannt bekommen. Ich weiß es nicht. Deswegen können wir Ihnen heute keinen fundierten Vorschlag machen. Das müssen Sie aushalten. Im Übrigen würde die Verwaltung auch nie nach dem Sargnagel noch den Sargdeckel zuhämmern, sondern das wäre immer Ihre Entscheidung, das zu tun. Wir machen Ihnen nur Vorschläge.

Ich sage Ihnen zu, die Verwaltung wird Ihnen in den nächsten Jahren keine Veränderung an der Stelle vorschlagen, weil wir erst einmal schauen müssen, wie sich das ganze technisch weiterentwickelt. Wir sind in einem unglaublichen Umbruch. Das hätte vor zwei Jahren auch keiner für möglich gehalten. Dann können wir in drei, vier Jahren eine erste Evaluierung machen. Dann kann man schauen, wohin entwickelt sich das. Auf der Grundlage reden wir dann über weitere Konzeptionen. Alles andere wäre im Moment nicht sinnvoll und würde z. B. auch Ihrer Beschlusslage widersprechen. Sie haben die klare Ansage gemacht, Sie wollen keine Bürgerbüros schließen. Daran fühlen wir uns weiter gebunden.

Dann kommen wir jetzt zur Abstimmung. Es gibt einen Antrag der SPD-Fraktion. Ich glaube, der ist jetzt weitestgehend beantwortet. Das sehen Sie auch so. Die Anfrage der Linken ist auch beantwortet. Jetzt gibt es einen Antrag von Herrn Stadtrat Haug, der ziemlich identisch ist mit dem Antrag von Herrn Fostropoulos, nämlich hier den Bürgerdienst im Rathaus so zu belassen und daneben noch ein digitales Terminal zu stellen, um dann eine Art Ergänzungsgeschichte zu machen. Ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass damit der Service im Rathaus nicht besser wird.

(Zurufe)

- Mündliche Anträge kann man stellen zur Beschlussvorlage.

Der Antrag ist klar. Die Verwaltung empfiehlt Ablehnung, weil es den Service nicht verbessert sondern aus meiner Sicht eher verschlechtert und uns insgesamt nicht weiterbringt. Ich bitte über diesen mündlich eingebrachten Antrag jetzt in die Abstimmung zu gehen. – Der Antrag ist mehrheitlich abgelehnt.

Damit kommen wir zur unveränderten Beschlussvorlage der Verwaltung. – Das ist eine deutliche Mehrheit.

Zur Beurkundung:  
Die Schriftführerin:

Hauptamt – Ratsangelegenheiten  
5. Juni 2018