



## Niederschrift

60. Plenarsitzung des Gemeinderates  
22. Januar 2019, 15:30 Uhr  
öffentlich  
Bürgersaal, Rathaus Marktplatz  
Vorsitzende: Erste Bürgermeisterin Gabriele Luczak-Schwarz

13.

## **Punkt 12 der Tagesordnung: Neuausrichtung Bürgerbüro Ost Vorlage: 2018/0893**

### **Beschluss:**

Die Verwaltung wird beauftragt alle dargestellten und erforderlichen Maßnahmen für einen Umzug des Bürgerbüros in die Karlsruher Straße 23 zu ergreifen.

### **Abstimmungsergebnis:**

einstimmig zugestimmt

**Die Vorsitzende** ruft Tagesordnungspunkt 12 zur Behandlung auf und verweist auf die erfolgte Vorberatung im Hauptausschuss:

Es gibt eine ausgetauschte Vorlage. Das haben Sie gesehen.

**Stadtrat Ehlgötz (CDU):** Zunächst einmal lassen Sie mich recht herzlich dafür danken, dass Sie auf den Brief der CDU-Fraktion vom 08.06.2018, auf die Initiative in Hagsfeld, sich das Objekt Sparkasse anzuschauen, so reagiert haben mit Ihrer heutigen Vorlage. Ich glaube, eine einmalige Chance tut sich auf für unseren Ortsteil Hagsfeld. Der 24-Stunden-Sparkassenschalter bleibt erhalten. Wir haben ein großes und neuartiges Bürgerbüro zu gestalten, das seinesgleichen suchen wird. Dafür sind wir Ihnen dankbar. Vor allem sind wir auch deshalb sehr dankbar, dass wir den Ortskern wieder etwas beleben und dass wir ihn letztendlich vor eine Ausblutung retten können. Denn in Hagsfeld ist es wie in vielen anderen Stadtteilen auch so, dass Stück für Stück die Infrastruktur wegbricht. Wenn wir dieses neue Bürgerbüro dort einrichten können in der ehemaligen Sparkasse, dann ist das eine gute Sache für den gesamten Ortsteil bzw. für den gesamten Osten. Deshalb vielen Dank und volle Zustimmung der CDU-Fraktion.

**Stadtrat Pfalzgraf (SPD):** Eigentlich haben wir gestern im Ältestenrat darüber gesprochen, dass wir zu diesem Tagesordnungspunkt nichts sagen. Ganz einfach deshalb, weil die Vorlage so gut ist und von lauter Vorteilen spricht gegenüber der jetzigen Situation. Insofern war es selbstverständlich, dass zumindest der größte Teil – ich kann nicht für alle sprechen – dieser Vorlage sowieso zustimmen wird.

Um mit den Worten Ihrer Fraktionskollegin zu reden, lieber Kollege Ehlgötz, hätte es einer Rede nicht gebraucht. Das hat sie gerade gesagt zum vorhergehenden Tagesordnungspunkt. Aber dennoch: Dickes Lob von mir, lieber Thorsten Ehlgötz, ganz einfach deshalb, da sieht man einmal wieder die Local Heros, die vor Ort kämpfen, sich für ihren Stadtteil einsetzen. Weiter so, der 26. Mai lässt grüßen.

**Stadträtin Dr. Leidig (GRÜNE):** Die Bürgerinnen und Bürger schätzen es, wenn Angebote, die sie benötigen, tatsächlich auch vor Ort angeboten werden. Insofern werden viele Hagsfelder und Hagsfelderinnen froh darüber sein, dass das Bürgerbüro erhalten bleibt und außerdem auch noch aufgewertet, vergrößert wird. Auf der anderen Seite ist es aber so, dass wir im Moment zweigleisig fahren. Wir bieten digitalisierte Angebote an und gleichzeitig bauen wir auch die personellen Angebote aus. Auf Dauer ist die Frage, ob das ein Weg ist, den wir gehen können. Wenn wir uns jetzt einmal die Sparkassen anschauen, die sind genau den anderen Weg gegangen. Die sagen, da ist zum Beispiel der Kollege Ehlgötz auch im Verwaltungsrat, wir können uns das auf Dauer nicht leisten, weil es so viele digitale Angebote gibt, weil viele Menschen Online-Banking machen. Deswegen reduzieren wir die Angebote in der Fläche auf das Notwendigste, Vorhaltung von Bankautomaten. Letzten Endes ist das schon auch so der Weg der Zeit, der begangen wird und wo wir in Zukunft noch einmal darüber sprechen müssen.

Heute freuen wir uns erst einmal für die Hagsfelder, denen, wie der Kollege gerade ausgeführt hat, damit nicht nur ein Behördenangebot zur Verfügung steht, sondern auch ein Ort, an dem man sich begegnet, wo man hinget, wo einfach eine Belegung des Ortes geschieht. Und, das ist auch uns auch ganz wichtig, die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter im Bürgerbüro werden sich erheblich verbessern. Die sind jetzt sehr schwierig. Zukünftig werden das gute Arbeitsbedingungen sein. Darüber freuen wir uns ganz speziell. Deswegen werden wir heute dieser Vorlage zustimmen und auch gerne zustimmen. Aber dieses Thema wird uns noch beschäftigen. Können wir uns in Zukunft den Ausbau beider Dinge, Digitalisierung und Personalangebot, leisten oder ist es nicht so, dass die Digitalisierung nicht ein Add on, sondern ein Ersatz für andere Angebote ist.

**Stadtrat Lancier (KULT):** Nachdem ich als Rintheimer auch relativ nah an der ganzen Geschichte dran bin, will ich mich dem Lob auch noch anschließen. Auch die Waldstädter haben sicher einen kürzeren Weg zu der neuen Bürgerbürostelle als sie in die Stadt hinein brauchen. Insofern ist es ein Vorteil, der durchaus über Hagsfeld hinausreicht.

Grundsätzlich gilt unser Lob der Bürgernähe, die dadurch entsteht. Gerade ich als Pirat bin natürlich durchaus der Auffassung, dass digitale Mittel auch sinnvoll sind. Sie verkürzen Wege, sie belasten die Umwelt weniger und ähnlich Dinge. Aber eine direkte persönliche Ansprache in einem Amt hilft vielen dann doch weiter, wenn es um eine reine Dialoggeschichte geht, oder man doch einmal eine Unterschrift braucht oder etwas vergleichbares. Auf die Art und Weise erreicht man den Bürger direkt vor Ort, was wir als Vorteil sehen.

Die Tatsache, dass die Sparkasse auf die Art und Weise auch besser erreichbar ist, sehe ich ebenfalls als Vorteil. Denn immerhin bin ich ein Freund des Bargeldes.

**Stadtrat Hock (FDP):** Zuerst möchte ich festhalten, dass es für die Hagsfelder Bevölkerung und auch die Damen und Herren aus der Waldstadt und drumherum eine sinnvolle Entscheidung ist, das Bürgerbüro an diesem Platz zu verorten. Aber ich möchte einmal den Vortrag von Kollegin Dr. Leidig gerne aufnehmen. Das ist genau das Problem. Wir haben jetzt in unserem Rathaus das Bürgerbüro von den Menschen weiter weggenommen, meines Erachtens. Wir werden es digitalisieren. Für uns und meine Fraktion möchte ich doch einmal darum bitten zu beobachten, wie ältere Menschen in unserer Stadt mit so etwas umgehen oder nicht umgehen können und es sehr schwierig wird für viele ältere Menschen in dieser Stadt. Deshalb war und ist es für uns eine falsche Entscheidung gewesen, das zu schließen. Der Vortrag von Kollegin Dr. Leidig, dass Sie irgendwann darüber wieder sprechen wollen, das hat unser Oberbürgermeister auch schon in diesem Rat gesagt, dass er da nicht locker lassen wird, dass er wieder auf uns zukommen wird. Aber eines wird klar sein, die FDP wird auf jeden Fall gegen solche zentralisierte Maßnahmen in dieser Stadt sein. Dass man das Bürgerbüro von den Bürgerinnen und Bürgern wegnimmt, das wollen wir nicht. Ich sage Ihnen voraus, wenn man nur meint, man kann alles auf die Digitalisierung bringen, wird es viele in dieser Stadt geben, die Ihnen irgendwann entgegenhalten, dann müssen Sie mir bitte noch jemanden dazustellen, der mir erklärt, wie ich was zu tun habe. Denn es ist nicht einfach, an den Automaten das umzusetzen, was man gerne möchte.

Deshalb: Für Hagsfeld finde ich das eine tolle Sache. Wir unterstützen das auch. Wir werden das Auge immer darauf halten. Das haben wir auch schon ganz am Anfang gesagt haben, wir wollen auf keinen Fall das Bürgerbüro in Hagsfeld schließen. Wehret den Anfängen. Dieser neue Gemeinderat, der dann irgendwann hier sitzen wird, wird dieses Thema bald wieder zu besprechen haben. Dann kann ich uns nur wünschen, dass dieser Gemeinderat auch ein Auge auf die ältere Bevölkerung in unserer Stadt hat.

Was mir noch nicht klar ist an diesem Bürgerbüro in Hagsfeld, das könnte vielleicht einmal der zuständige Bürgermeister noch einmal erklären: Die Geschichte mit dem Gehwegparken hat natürlich auch in Hagsfeld Einzug gehalten und hat auch dort die Parkflächen weniger werden lassen und hat auch dort gewisse Zwänge für die Bevölkerung vor Ort mit sich geführt. Das erschließt sich mir noch nicht ganz, wie das neue Bürgerbüro an der Stelle, wo die Sparkasse früher war, nicht nur fußläufig, sondern auch mit Auto zu erreichen ist. Das ist die Frage. Vielleicht kann man mir die noch beantworten. Für mich ist nicht klar, wie es dort mit der Parkfläche aussieht. Vor der Tür bei der Sparkasse gibt es zwar Parkplätze, aber die sind immer belegt. Kollege Ehlgötz kann das mit Sicherheit bestätigen. Deshalb die Frage, wie viele Parkplätze denn im Innenhof sind, das man auch weiß, wenn man mit dem Auto dorthin kommt, dass man eine Fläche hat, die man nutzen kann zum Parken. Das sollte vielleicht noch einmal klar und deutlich gesagt werden.

Ansonsten sind wir heute froh und dankbar, dass wir diesen Beschluss fassen und bitten darum, lieber Gemeinderat, passen Sie auf, was in nächster Zeit passiert. Wir wollen nicht nur Automaten stehen haben in dieser Stadt.

**Stadtrat Dr. Schmidt (AfD):** Herrn Hock kann ich voll zustimmen. Insbesondere wenn er sagt, wenn wir dort ein Bürgerbüro ausweiten, das Konzept verbessern, dann braucht man

auch Parkplätze. Das ist ganz klar. Es ist eine Frage der Wertschätzung gegenüber den Menschen, die unsere Stadt, unsere Wirtschaft aufgebaut haben nach dem Krieg. Um diese Generation geht es. Ich weiß es selber, wenn ich auf meine Mutter schaue, die ist zwar in der Lage Online-Banking zu machen. Aber es ist ihr zu umständlich. Sie will lieber in die Bank und den persönlichen Ansprechpartner haben, im Zweifel auch am Telefon. Lieber am Telefon als über den Computer. Ich glaube, das ist symptomatisch. Viele ältere Leute wollen nicht über die Kiste mit ihrer Bank oder mit ihrer Stadtverwaltung kommunizieren. Diesen Wunsch müssen wir ernst nehmen.

Wir haben im Haushaltskonsolidierungsprozess vor drei Jahren viel darüber gesprochen, was gespart werden kann. Am Ende war es so, dass das meiste, was gespart wurde, zusätzliche Belastungen für die Bürger waren, weil Gebühren erhöht wurden. Letztendlich sieht man also, die Leistung für den Bürger ist das, was am Ende dabei herauskommt und das, wofür er Steuern zahlt. Je mehr Leistung man möchte, umso mehr muss man bezahlen. An dieser Stelle glauben wir, dass die Mehrkosten sehr gering sind im Vergleich zu der Mehrleistung, die die Bürger, die diese Stadt aufgebaut haben, dafür bekommen. Die Kosten-Nutzen-Analyse fällt also sehr positiv aus. Deswegen kann es gar keinen Zweifel geben, dass das eine gute Sache ist und dass diese Serviceleistung in anderen Teilen der Stadt aufrechterhalten werden muss.

Wenn Frau Dr. Leidig dann sagt, wir haben uns für mehr Digitalisierung entschieden und wir müssen uns fragen, wie wir das in Zukunft mit den Kosten machen, dann verstehe ich, dass Sie sich überlegen, dann solche Servicedienstleistungen mehr und mehr zurückzufahren nach dem Motto: Bürger, ihr könnt das alles digital machen. Da sagen wir, nein. Das ist eine Serviceleistung, die für die Bürger so erhalten bleiben muss. Ich muss einfach als Bürger in der Lage sein, ins Amt zu gehen und meine Verhältnisse mit der Stadt, mit dem Einwohnermeldeamt zu klären. Da muss jemand da sein, der mir sagt, worauf es ankommt und der mir mit Rat und Tat zur Seite steht. Denn man kann auch Fehler machen. Wenn ich vor dem Computer sitze und weiß nicht recht, was ich ausfüllen soll, mache ich vielleicht einen Fehler. Und dann? Hat es sich am Ende dann gelohnt, wenn man noch einmal und noch einmal ...? Hat es sich dann für die Stadt gelohnt? Ich glaube nicht. Es muss auf alle Fälle für diejenigen Leute, die es brauchen, die es nachfragen, die Möglichkeit geben, direkt mit den Amtsmenschen der Stadt 1 : 1 in Kontakt zu treten.

Deswegen sind wir froh, dass es sich in Hagsfeld so weiterentwickelt. Wir sind auch froh für Hagsfeld und auch für die Umgebung, wie es Herr Hock auch schon gesagt hat. Wir glauben, dass das ein Modell ist, das auch in anderen Stadtteilen weiter so gefahren werden kann, dass die Stadt einfach Büros, Niederlassungen übernimmt, die frei werden und für die Bürger vor Ort als Servicepartner ansprechbar ist.

**Stadtrat Wenzel (FW):** Ich kann den beiden Rednern nur zustimmen. Ich sehe die Digitalisierung als einen Weg, aber nicht den Heilsweg. Ich sehe aufgrund der demografischen Entwicklung und der sonstigen Entwicklung in unserem Land den Menschen als Mittler und Vertreter der Verwaltung und der Bürger als notwendig. Deshalb halte ich diesen Weg für richtig. Ich fasse mich kurz, weil es schon gesagt wurde. Der Standort Hagsfeld ist okay, passt auch für die umliegenden Stadtteile. Aber wir sollten wirklich, auch wenn der Spar-Druck irgendwann einmal kommt, die Bürgerbüros, so wie sie heute sind, belassen und uns eventuell überlegen, die Digitalisierung nicht zum Heilsbringer zu verklären, sondern den Menschen als Menschen zu betrachten.

**Herr Bürgermeister Dr. Käuflein:** Lassen Sie mich auf den einen oder anderen Aspekt aus der Debatte kurz reagieren. Wir haben heute nicht – das haben wir vor einiger Zeit gemacht – über die Eröffnung des digitalen Bürgerbüros hier im Rathaus gesprochen. Diese Debatte damals war kontrovers. Aber mit großer Mehrheit hat dieses Haus beschlossen, dass wir hier im Rathaus ein digitales Bürgerbüro eröffnen. Für die Zukunft, um es einmal ganz grundsätzlich zu sagen, sehe ich nicht zwei sondern drei Säulen, auf denen der Bürgerservice aufruft. Die eine Säule ist in der Tat das digitale Bürgerbüro. Wir werden die erste Stadt in Baden-Württemberg sein, die in absehbarer Zeit hier im Erdgeschoss ein digitales Bürgerbüro eröffnet. Das wird nachgefragt von den Bürgerinnen und Bürgern auf der einen Seite, weil sich das Nutzerverhalten auch bei städtischen Services ändert. Und wir sind schlicht und einfach auch in mittlerer Frist gesetzlich dazu verpflichtet. Es gibt ein Online-Zugangsgesetz, das uns bis zum Jahr 2022 verpflichtet, über 500 Services digital anzubieten. Die Bürgerinnen und Bürger wollen das. Das ist die eine Säule, das Digitale.

Die andere Säule, die eben nur am Rande genannt wurde, ist, dass wir eine Rufnummer haben, die 115. Sie können sehr viele Dinge telefonisch erledigen. Auch da sind wir in der Stadt Karlsruhe ganz vorne.

Die dritte Säule ist das klassische Bürgerbüro. Niemand will dieses klassische Bürgerbüro abschaffen. Sie können es daran erkennen, dass wir im Westen in der Kaiserallee 8, ich durfte das vor wenigen Tagen eröffnen, sehr viel Geld investiert haben, eine Ertüchtigung dieses Bürgerbüros. Wir haben es völlig modernisiert und barrierefrei gestaltet. Jetzt haben wir im Osten der Stadt, in Hagsfeld, durch den Auszug der Sparkasse eine einmalige Gelegenheit, die räumliche Situation des dortigen Bürgerbüros zu verbessern. Die Vorteile stehen alle in der Vorlage. Das neue Bürgerbüro ist größer. Das kommt der Mitarbeiterschaft zugute, aber auch der Kundschaft. Es ist verkehrlich gut zu erreichen. Auch das steht in der Vorlage. Sie können mit dem Bus hinfahren, Sie können mit der Bahn hinfahren, Sie können mit dem Auto hinfahren. Die Vorlage, um die Frage direkt zu beantworten, teilt mit, dass um das Bürgerbüro herum ausreichend Parkplätze vorhanden sind. Es ist verkehrlich gut angebunden. Sicherheitsaspekte spielen eine Rolle. Wir haben einen Tresorraum im Keller, den wir von der Bank übernehmen können, wo die entsprechenden Vorlagen eines Bürgerbüros sicherer als jetzt verwahrt werden können. Wir haben die Gelegenheit, dieses Bürgerbüro besser an das Internet anzuschließen. Wir werden im Übrigen auch dort eine Kombination anstreben aus einem herkömmlichen klassischen Bürgerbüro und einem digitalen, weil wir nämlich auch dort, wenn es so weit ist, einen Terminal hinstellen können, wo die Bürgerinnen und Bürger die Services digital nutzen können.

Also, drei Säulen: digital, telefonisch, aber auch das klassische Bürgerbüro. Insofern werde ich um Ihre Zustimmung.

**Die Vorsitzende:** Mir geht es noch einmal darum, im Haushaltsstabilisierungsprozess, liebe Kolleginnen und Kollegen, ging es nicht darum, dass wir alle Bürgerbüros abschaffen wollen. Sondern es ging darum, die Standorte zu reduzieren. Da war der Vorschlag Hagsfeld, weil wir Ausweichmöglichkeiten auf Durlach und Stadtmitte gesehen haben. Dieses haben Sie abgelehnt. Daraus folgend ist jetzt dieser Vorschlag entstanden. Wir werden natürlich mit Blick auf die Entwicklung der Ressourcen, Frau Dr. Leidig, uns kritisch damit auseinandersetzen müssen in der Zukunft. Denn der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die Online-Dienste annehmen werden, wird stetig wachsen. Damit müssen wir uns auch

auseinandersetzen. Deswegen hat der Herr Oberbürgermeister auch im Hauptausschuss gesagt, wir begleiten das sehr wohlwollend auf der Grundlage Ihres Beschlusses. Ich denke, wir freuen uns jetzt, dass wir in Hagsfeld wirklich eine gute Möglichkeit hatten, dann Ihren Beschluss auch umzusetzen.

Damit würde ich die Vorlage zur Abstimmung stellen. – Damit einstimmig.

Zur Beurkundung:  
Die Schriftführerin:

Hauptamt - Ratsangelegenheiten –  
29. Januar 2019