



## Niederschrift

7. Plenarsitzung des Gemeinderates  
18. Februar 2020, 15:30 Uhr  
öffentlich  
Bürgersaal, Rathaus Marktplatz  
Vorsitzender: Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

28.

**Punkt 25 der Tagesordnung: Bürgerfreundlichkeit der Neuorganisation der Terminvergabe und der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen überprüfen**

**Antrag: AfD**

**Vorlage: 2019/1327**

**dazu:**

**Ergänzungsantrag: FW|FÜR**

**Vorlage: 2020/0044**

## **Beschluss:**

Verwiesen in den Hauptausschuss

## **Abstimmungsergebnis:**

Keine Abstimmung

**Der Vorsitzende** ruft Tagesordnungspunkt 25 zur Behandlung auf und verweist auf die vorliegenden Stellungnahmen der Verwaltung.

**Stadtrat Dr. Schmidt (AfD):** Das Thema ist kein neues Thema. Wir haben schon in der letzten Legislaturperiode eine Anfrage dazu gestellt und haben das damals von der Stadtverwaltung zugesagt bekommen. In den Bürgerbüros verändert sich die Situation wieder zum Positiven, wurde uns mitgeteilt. Die Rückstände aus den vergangenen Grippewellen und dem hohen Einarbeitungsaufwand sind nahezu abgearbeitet. Aufgrund der Tatsache, dass die Produkte der Bürgerbüros nicht zeitkritisch sind, ist eine Wartezeit von maximal zwei bis drei Wochen aus Sicht der Verwaltung akzeptabel. – Soweit die wörtlichen Zitate.

Leider haben wir dann zum Jahreswechsel festgestellt, dass für bestimmte Dienstleistungen die Zeiten noch länger sind. Das war für uns Grund genug, einen Antrag zu stellen. Der Antrag geht nur dahin, dass beantragt wird, dass die Stadtverwaltung die Bürgerfreundlichkeit der Neuorganisation der Terminvergabe und der Arbeitsabläufe bei den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen überprüft und Verbesserungsvorschläge erarbeitet, um die bestehenden

Mängel zu beheben und die Umsetzung dieser Maßnahmen einzuleiten. Also sehr moderat. Wir sind von betroffenen Bürgern angesprochen worden. Auch wenn jetzt in der Stellungnahme der Stadtverwaltung auf den Ergänzungsantrag der FW|FÜR, den wir sehr begrüßen, anklingt, dass es 70 ausgefüllte Rückmeldekarten im gesamten Jahr 2019 gegeben hat, halten wir das Bild, das beschrieben wird, für nicht der Realität entsprechend. Denn uns ist nicht nur von Seiten der Bürger sondern auch teilweise von Verwaltungsmitarbeitern, die im Bürgerdialog arbeiten, bei Nachfrage gesagt worden, dass auch sie mit diesem System nicht zufrieden sind. Früher war es so, man kam ins Bürgerbüro, hat sich eine Nummer gezogen und hat dann gewartet. Aber man wusste, an dem Vormittag bekomme ich mein Anliegen noch über die Bühne. Heute ist es so, dass man bei bestimmten Dingen, die nicht so abwegig sind, wie zum Beispiel eine Ummeldung im Stadtgebiet mit gleichzeitiger Ummeldung des Kfz, was auf der Hand liegt, wenn man umzieht, muss man sein Kfz mitummelden, dann drei Wochen warten muss auf einen Termin oder noch länger. Auch bei Beurkundungen, also Kopien, die beurkundet werden müssen, deren Richtigkeit beurkundet werden muss, also ganz einfachen Dingen, muss man mehrere Wochen warten. Das ist für uns inakzeptabel. Wir bitten Sie, diesen Antrag mitzutragen, um die Servicequalität für die Bürger dieser Stadt zu verbessern.

**Der Vorsitzende:** Ich hatte vergessen darauf hinzuweisen, dass es noch einen Ergänzungsantrag von FW|FÜR gibt.

**Stadträtin Meier-Augenstein (CDU):** Bürgerfreundlichkeit ist natürlich wichtig. In den Bürgerbüros sind in der Regel unsere Bürger im engsten Kontakt zur unserer Verwaltung. Deswegen ist uns auch ein Anliegen, dass unsere Bevölkerung zufrieden ist. Wir sehen jetzt die Problematik, wie sie im AfD-Antrag beschrieben ist, nicht, weil die Verwaltung zuletzt nachgebessert hat. Es wurden neue Springerstellen geschaffen. Das Bürgerbüro Ost ist umgestaltet worden. Dadurch konnten neue Plätze, zusätzliche Kapazitäten geschaffen werden, so dass wir im Moment nicht den Bedarf sehen. Wir sind mit unserer Verwaltung zufrieden. Natürlich, wenn es möglich ist, durch die neue Software, die kommen soll, das noch besser messen zu können, haben wir nichts dagegen. Aber für uns wäre dieser Antrag heute obsolet.

**Stadträtin Weber (GRÜNE):** Ich möchte mich kurz halten. Der Grund des Antrags besteht so nicht mehr, wie meine Vorrednerin gesagt hat. Seit der letzten Anfrage der AfD-Gemeinderatsfraktion vom Mai 2019 sind bereits weitere Maßnahmen umgesetzt worden, um den Bürgerservice auszubauen. Im Ergänzungsantrag der Freien Wähler und FÜR Karlsruhe geht es darum, exakte Daten über die Effizienz der Leistungen zu erhalten. Genau darum wird von Seiten der Verwaltung eine neue Software zur Terminvereinbarung mit integrierter Feedback-Funktion angeschafft. Das Ausschreibungsverfahren für diese Software läuft. Wir möchten uns deshalb gerne der Antwort der Verwaltung anschließen und beide Anträge als erledigt betrachten.

**Stadträtin Moser (SPD):** Einen Termin für eine Passverlängerung oder eine Ummeldung in einem Bürgerbüro oder bei den Ortsverwaltungen zu erhalten, ist für viele Bürgerinnen und Bürger eine Herausforderung. Morgens ab 8:00 Uhr kann ab Öffnung eine Nummer für einen Termin gezogen werden, um dann hoffentlich am gleichen Tag wieder kommen zu können, um sein Anliegen zu erledigen, theoretisch. Denn sehr oft ist es so, dass alle Nummern für den gewünschten Tag in Windeseile vergeben sind. Also komme ich am nächsten Tag wieder. So kann das mehrere Tage hingehen. Eine andere Möglichkeit, an einen Termin zu kommen, ist,

sich nachts um 24:00 Uhr, wenn das Portal freigeschaltet ist, vor den Computer zu setzen. Aber das wissen natürlich auch viele andere, die einen Termin brauchen. Ich beschreibe dies so ausführlich, weil ich nicht weiß, ob alle hier im Saal um die Abläufe wissen. Auch mir war das bisher nicht klar, hätte ich es nicht mehrfach aus meinem direkten Umfeld erfahren. Dies ist für mich nicht der Service für die Bevölkerung, wie ich ihn mir wünsche. Ich möchte nicht mehrere Male unverrichteter Dinge von dannen ziehen oder womöglich einen Tag Urlaub nehmen müssen. Es muss meiner Meinung nach möglich sein, einen Antrag digital zu stellen. Wir leben schließlich in 2020.

Ich möchte nicht falsch verstanden werden. Die Mitarbeitenden an den Schaltern tun ihr Bestes, machen sogar Überstunden, wie ich weiß, um die Anträge zu bewältigen. Trotzdem wird es nicht besser. Hier möchte ich betonen: Ich spreche ausschließlich für die Bürgerinnen und Bürger, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zur Antwort der Verwaltung. Hier muss nachgesteuert werden. Wenn schon das System nicht umgestellt wird, müssen wir dafür sorgen, dass ausreichend Personal zur Verfügung steht. Zwei Springerstellen, die zudem noch immer in Ausbildung sind, reichen nicht aus. Ein Rätsel ist für mich, dass das neue Bürgerbüro Ost drei zusätzliche Schalterarbeitsplätze besetzt hat, aber in den Ortsverwaltungen die Not groß ist. Da stellt sich mir die Frage, wo die zusätzlichen Arbeitsplätze so schnell herkommen, wenn es in den Ortsverwaltung so offensichtlich klemmt und nicht schneller reagiert werden konnte und kann. Im Übrigen reden wir ganz viel von Digitalisierung, die scheinbar vor dem Bürgerservice Halt macht. Wir buchen Reisen über das Internet, kaufen dort ein, bestellen online. Warum ist das bei einer Passverlängerung oder Ummeldung nicht machbar? Es nützt den Betroffenen überhaupt nichts, wenn im Vergleich zu anderen Städten die Wartezeiten auf einen Termin in Karlsruhe unterdurchschnittlich sind.

Herr Oberbürgermeister, ich bitte Sie, dieses Thema im zuständigen Ausschuss schnellstmöglich auf die Tagesordnung zu setzen, damit für die Ortsverwaltungen und Bürgerbüros Lösungen erarbeitet werden. So kann das nicht weitergehen. Dies führt zu Frust und Arbeitsverdrossenheit bei den Mitarbeitenden.

**Stadträtin Böringer (FDP):** Den Bürgerservice auch immer als Service zu verstehen, fällt beiden Seiten manchmal schwer. Ich glaube auch, dass die Verwaltung nicht aufhören sollte, in diesem Bereich innovativ zu sein. Die eigene Leistung muss man immer wieder hinterfragen. Politisch ist aber auch anzuerkennen, dass die Verwaltung hier viele Schritte gemacht hat. Gerade die bereits erwähnte Eröffnung des neuen Bürgerbüros Ost ist ein klares Zeichen für die positiven Schritte in diesem Themenfeld.

Wir wünschen daher der Verwaltung viel Kraft bei der weiteren Ausgestaltung des IQ-Projekts Neukonzeption Bürgerservice. Die bereits geplanten Schritte wie die Einführung einer Software für Terminvereinbarung mit integrierter Feedbackfunktion sehen wir positiv. Meine Fraktion folgt der Stellungnahme der Verwaltung und betrachtet die Anträge als erledigt.

Einen Finger in eine digitale Wunde müssen wir allerdings legen. Was ist eigentlich aus dem digitalen Bürgerbüro geworden? Das Automatenzimmer im Erdgeschoss im Rathaus wirkt verwaist.

(Heiterkeit)

Meine Fraktion hat hierzu bereits eine Anfrage gestellt. Es ist etwas enttäuschend, dass es im Zusammenhang mit den heutigen Anträgen noch keine Ergebnisse dazu gibt, was sinnvoll wäre.

**Der Vorsitzende:** Ich möchte zwei Dinge ergänzen. Zum einen möchte ich mich noch einmal bei Herrn Dr. Weiße und auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken für das, was ich erlebt habe in den Bürgerdiensten. Ich habe ganz normal über online meinen Termin gemacht. Ich bin hingegangen, ich bin dort auch gut beraten und bedient worden.

(Zurufe, Heiterkeit)

- Nein. Online habe ich den Termin gemacht.

Was mir aufgefallen ist, lieber Herr Stadtrat Hock, dass die, die vor mir und die, die nach mir eigentlich online sich angemeldet hatten, alle nicht gekommen sind, weil sie offensichtlich dann anderswo doch noch schneller einen Termin bekommen haben. Das sind auch Probleme, mit denen wir uns herumschlagen.

Ich will jetzt nicht auf die verschiedenen Punkte, Frau Stadträtin Moser, Ihrer Litanei eingehen. Aber ich kann nur auffordern, wenn es solche Einzelfälle gibt, dann bitte bei uns im Bürgerservice anrufen oder beim Bürgeramt und das versuchen im Einzelfall zu klären. Ich bekomme regelmäßig Rückmeldungen aus der Nachbarschaft, auch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Institutionen, die anderswo wohnen, aber aus der Not heraus dann hier in Karlsruhe, wo sie arbeiten, darum bitten, dass ihre Anträge aus den anderen Städten bearbeitet werden. Von denen bekomme ich hervorragende Rückmeldungen. Von daher kann ich einfach nur bitten, wenn Ihnen als Stadträtin und Stadtrat konkrete Vorgänge auffallen, die Sie nicht in Ordnung finden, dann geben Sie uns die Chance, diese konkreten Vorgänge dann auch zu ergründen und Ihnen zu erklären, und nicht in dieses allgemeine Wehklagen einzusteigen, das ich, wenn ich mir die Arbeit dort anschau, nicht stehen lassen kann.

Wenn ich im Begründungsteil des AfD-Antrags sehe, dass jemanden Mitte Dezember auffällt, dass er einen Verwaltungsakt machen möchte, und dann bekommt er, wenn ich mir die ganzen Feiertage zwischendrin anschau, Mitte Januar einen Termin, dann ist es für mich überhaupt kein Grund, sich auch nur ein bisschen aufzuregen. Es gibt nur ganz wenige Dinge, die ich innerhalb von 24 Stunden erledigen muss im Bürgerdienst. Auch die von Ihnen aufgeführte Ummeldung einer Wohnung und eines Autos hat locker drei Wochen Zeit. Ich habe es mal nach drei Jahren gemacht. Da musste ich 35 Euro Strafe zahlen. Das ist eine andere Geschichte. Aber da kommt es auf eine Woche nun wirklich nicht an. Ich weiß von vielen, dass, wenn sie kurzfristig Pässe brauchen oder sonst etwas, unsere Bürgerdienste immer eine Lösung finden. Es ist noch keiner nicht an den Flughafen gefahren, weil er am Ende nicht doch noch innerhalb von wenigen Stunden einen Pass bekommen hat. Also, bitte an der Stelle nicht die Ansprüche zu hoch ansetzen. Und bitte auch nachforschen, wo solche Probleme herkommen. Die kleinen Verwaltungseinheiten in den Ortsteilen implizieren schon ein Stück weit durch ihre Kleinheit das Problem, dass, wenn da kurzfristig jemand ausfällt, es nicht ganz so einfach ist, mal so eben jemanden dorthin zu schicken. Wir haben keinen Bus von Bürgerdienstmitarbeitern, die den ganzen Tag herumfahren und überall die Lücken stopfen. Mit den Springern haben wir einmal versucht, eine solche Konzeption zu entwickeln. Wenn Sie sehen, dass München oder andere Großstädte sowieso nur noch zwei oder drei Bürgerdienste

anbieten, genau aus diesem Grund, dann möchte ich jetzt nicht mit einer Lösung kommen. Aber da müssen wir auch akzeptieren, dass es passieren kann, dass so eine kleine Einheit vorübergehend nicht so leistungsfähig ist, wie sie sein müsste.

Im letzten Jahr kam noch hinzu, dass wir teilweise Anfang des Jahres einen Vollbesatz im Bürgerdienst hatten. Im Mai hatten wir plötzlich wieder 10 oder 11 freie Stellen, wenn ich es noch richtig in Erinnerung habe. Das müssen Sie dann erst einmal auf die Reihe bekommen, die alle wieder zu füllen. Trotzdem habe ich persönlich relativ wenig, eigentlich gar keine, negativen Rückmeldungen bekommen. Außer, dass es in den Ortsteilen zum Teil nicht funktioniert hat. Das wissen wir ja. Da arbeiten wir auch intensiv daran.

**Stadträtin Moser (SPD):** Ich will meine Litanei, wie Sie sich ausgedrückt haben, nicht fortsetzen. Aber fragen Sie bitte Ihre Ortsvorsteherinnen und Ortsvorsteher.

**Stadtrat Dr. Schmidt (AfD):** Ich wollte jetzt gar nicht so viel emotionale Reaktion bei Ihnen hervorrufen. Es sollte kein Vorwurf an die Leute in der Verwaltung sein. Es steht auch in der Begründung drin, dass wir sehr wohl der Meinung sind, dass diese Leute einen sehr guten Job machen, und dass sie sich durchaus bemühen. Es geht aber darum, die beste Lösung ...

(Unruhe)

- Entschuldigung, kann man mir bitte zuhören?

(Zurufe, Heiterkeit)

Es geht hier nicht darum, wie ich gesagt habe, irgendjemandem einen Vorwurf zu machen. Es geht nur darum, die beste Lösung zu finden. Wir sind der Meinung, dass die eine Mischung sein muss aus Online-Terminvergabe und Losverfahren. Wenn man mit den Verwaltungsmitarbeitern spricht, die bekommen den ganzen Frust ab. Was die frustriert, ist genau das, was Sie gesagt haben, dass viele Termine vereinbart werden und dann kommt keiner. Das heißt, da sitzen Leute, die dann noch für dieses Losverfahren zur Verfügung stehen, und warten ewig. Und andere Termine verfallen. Die Mitarbeiter warten auch auf die Bürger, die kommen sollen. Insgesamt wird viel gewartet. Es könnte viel effizienter laufen. Da geht es nicht darum, dass wir uns über irgendetwas beschweren, sondern wir sind der Meinung, die Verwaltung hat in der Vergangenheit effizienter gearbeitet aus Sicht der Bürger. Wir müssten das Ganze einfach einmal unter die Lupe nehmen und darüber reden. Deswegen bin ich auch Frau Moser für ihre Litanei dankbar und für ihren Vorschlag, das Ganze in einen Ausschuss zu verweisen. Dann könnten wir noch einmal ganz entspannt darüber reden, welche Möglichkeiten es gibt für eine Mischorganisationsform zwischen Online-Terminvergabe und Losverfahren.

**Stadträtin Lorenz (FW|FÜR):** Man sieht, wie aufreibend das Thema ist. Daher kommt unser Antrag auch genau richtig, diese Bewertungsfunktion zu erweitern. Dann müssen Sie nämlich nicht in der Nachbarschaft und im Bekanntenkreis nachfragen, wie es mit den Diensten aussieht. Ein zufriedener Kunde erzählt es sechs weiteren Kunden, ein unzufriedener Kunde erzählt es 30 Menschen weiter. Bewertungen sind in der freien Wirtschaft eine gängige Praxis. Wir Freien Wähler|FÜR Karlsruhe sehen ein großes Potential für alle Abteilungen in der Verwaltung, die im direkten Bürgerkontakt stehen. Nicht der Verwaltungsakt als solches sollte

bewertbar sein, sondern die Hardware: Öffnungszeiten, Terminvergabe, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Wartezeit, Erreichbarkeit usw. Für die Bürgerinnen und Bürger ist dies eine sehr gute Möglichkeit, ihrer Verwaltung eine direkte Rückmeldung zu geben über die kostenpflichtige Dienstleistung. Für die Verwaltung ergäbe sich die Möglichkeit, transparent und bürgernäher zu kommunizieren und mit den Auswertungen den Service zu optimieren. Möglicherweise entstehen daraus auch Impulse für die Mitarbeiter in der Verwaltung. Die Bewertungsmöglichkeit sollte in einem Noten- beziehungsweise Sternchensystem installiert werden und nicht mit Texteingabefeldern.

Wir sind positiv überrascht, dass die Verwaltung unserem Vorschlag sehr offen gegenübersteht. Bei der Anschaffung der neuen Software sollte auf diese Erweiterung der Feedback-Funktion auf jeden Fall geachtet werden. Wir würden unseren Antrag gerne aufrechterhalten.

**Stadtrat Schnell (AfD):** Gerade eben frisch abgeprüft. Ich darf die nächsten Termine nennen: Bürgerbüro K8 frühester Termin 17.03., 9:45 Uhr. Stadtamt Durlach frühester Termin Mittwoch, 18.03., 10:15 Uhr. Ortsverwaltung Grötzingen derzeit kein Termin verfügbar. Ortsverwaltung Wettersbach derzeit kein Termin verfügbar. Muss ich noch etwa sagen? – Danke!

(Zurufe, Heiterkeit)

**Der Vorsitzende:** Herr Huber macht es Ihnen.

(Anhaltende Heiterkeit)

Ich habe große Lust und nehme Ihr Angebot an, dass wir das in den Hauptausschuss verweisen und noch einmal gründlich durchdiskutieren. Ich kann nur Ihre Darstellung, früher sei alles besser gewesen, an dieser Stelle überhaupt nicht nachvollziehen.

(Zuruf **Stadträtin Moser/SPD**)

- Das hat Herr Dr. Schmidt gesagt. Ich habe es nicht von Ihnen, Frau Moser.

Das Onlinesystem ist eingeführt worden, weil die Bürger stundenlang in Schlangen vor den Bürgerbüros standen und sich darüber beschwert haben, dass sie keinen verbindlichen Termin bekommen. Bei aller Kritik funktioniert das System insofern zuverlässig, als Sie den Termin, den Sie dann bekommen, auch wahrnehmen können und relativ zügig zu einem Ergebnis kommen. Wir haben auch genug andere Alternativen, um kurzfristig an einen Termin zu kommen. Wie gesagt, die Notfallsituation werden wir immer ernst nehmen. Nur manche machen sie zum Konzept. Das legt natürlich den einen oder anderen Laden lahm.

Also, verwiesen in den zuständigen Ausschuss.

Zur Beurkundung:  
Die Schriftführerin:

Hauptamt - Ratsangelegenheiten –  
11. März 2020