



## **Niederschrift**

15. Sitzung Gemeinderat  
**29. September 2020, 15:30 Uhr**  
**öffentlich**  
Bürgersaal, Rathaus Marktplatz  
Vorsitzender: Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

16.

### **Punkt 13.1 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:**

Kenntnisnahme

### **Abstimmungsergebnis:**

Antrag: Erledigt, keine Abstimmung

Ergänzungsantrag: zurückgezogen

**Der Vorsitzende** ruft Tagesordnungspunkt 13 zur Behandlung auf, verweist auf die erfolgte Vorberatung im Hauptausschuss sowie die vorliegenden Stellungnahmen der Verwaltung.

**Stadtrat Dr. Schmidt (AfD):** Wir haben zur Kenntnis genommen, dass sich sehr viel getan hat, wenn es darum geht, die Abläufe für die Bürger beispielsweise beim Ummelden des Wohnsitzes zu vereinfachen, hauptsächlich wegen der Corona-Einschränkungen. Für uns ist nur nicht ganz klar, ob unser Antrag als erledigt zu betrachten ist, weil wir das jetzige System ausprobiert haben. Wir finden es sehr kompliziert. Man muss alle möglichen Daten eingeben. Wenn man nicht nur sich selber ummelden will, sondern auch sein Kfz, muss man verschiedene Zahlen eingeben, die Nummer des Fahrzeugbriefs, die Fahrzeugnummer, die Prüfziffer für die Fahrzeugnummer. Unsere Frage ist: Wer hilft einem dabei, im Internet die Dinge richtig auszufüllen? Wir glauben nicht, dass alle Mitbürger ohne Hilfe in der Lage sind, die entsprechenden Eingaben zu machen. Wir haben festgestellt, dass es dazu keine Alternative gibt. Wenn ich diese Eingabe nicht machen will, sondern einen Termin vereinbaren, dann kommt eine Fehlermeldung. Das heißt, man ist als Bürger dazu gezwungen, diese Online-Formulare auszufüllen. Wenn Sie uns jetzt sagen, dass das

die Nummer 115 macht, dann müssen wir darauf verweisen, dass die überlastet ist. Wenn Sie uns aber sagen, dass es jemanden gibt, der einem hilft - unsere Vorstellung wäre zum Beispiel ein Chat, wo man miteinander chatten kann, weil wir wissen, dass ein Mitarbeiter bis zu fünf Chats gleichzeitige betreuen kann -, wäre das die effektivste Art, damit umzugehen. Abhängig von Ihrer Antwort würden wir diesen Antrag als erledigt bezeichnen.

**Stadträtin Weber (GRÜNE):** Seit knapp 1 ½ Jahren beschäftigt sich der Gemeinderat und der Hauptausschuss nun mit dem Thema, den Bürgerservice auszubauen. Die Verwaltung hatte für Verbesserung in den Bürgerbüros gesorgt und kontinuierlich über den Verlauf berichtet. Eine neue Terminvereinbarungssoftware ist installiert worden, um exakte Daten über die Effizienz der Leistung zu erhalten. Wartezeitenanzeige und Kundenmeinungen sind nun mit der neu angeschafften Aufrufanlage möglich. Ab Anfang Oktober 2020 startet der Pilotbetrieb im Bürgerbüro Ost. Und es folgt eine erweiterte Überprüfung, die dem Gemeinderat zur Verfügung gestellt wird.

Ich frage mich: Weshalb müssen wir uns nach 1 ½ Jahren immer noch mit diesem Thema beschäftigen, obwohl die Verwaltung für Transparenz und Verbesserung bereits gesorgt hat. Ich kann es mir nur damit erklären, dass wir uns im Vorfeld der OB-Wahlen befinden. Wir möchten uns gerne der Antwort der Verwaltung anschließen und beide Anträge als erledigt betrachten.

**Stadträtin Wiedemann (CDU):** Ich bin etwas irritiert. Kommt nicht noch FÜR Karlsruhe dran? Weil sie auch noch einen Antrag gestellt haben zu diesem Thema.

**Der Vorsitzende:** Wenn Sie mich so direkt fragen, wir haben immer die Handhabung, dass nur der Hauptantrag dazu führt, dass am Anfang gesprochen wird.

**Stadträtin Wiedemann (CDU):** Wir sehen den Antrag nicht als erledigt an. Die Verwaltung hat zugesichert, dass im Oktober ein neues Programm läuft, dass Neuerungen eingestellt werden. Wir, die CDU-Fraktion, würden uns wünschen, dass uns ein kurzfristiger Ergebnisbericht der Verwaltung vorgelegt wird, wo über einen Erfolg oder gegebenenfalls verbesserungswürdige Maßnahmen gesprochen wird. Also, Wiedervorlage mit Verbesserungsvorschlägen.

**Stadtrat Huber (SPD):** Der Bürgerservice der Stadtverwaltung und vor allem auch die Mitarbeitenden in den Bürgerserviceeinheiten sind das Aushängeschild unserer Stadtverwaltung. Ich glaube, dass wir in der Breite gut aufgestellt sind. Wir haben die beiden großen Zentren in der Steinhäuserstraße und in der Kaiserallee. Wir haben aber auch noch zur Ergänzung mittelgroße bis kleinere Einheiten in den Ortsverwaltungen und im Stadtamt Durlach. Wir haben vor einiger Zeit die Online-Terminvergabe eingeführt, was ein erster, aber sicherlich auch ganz besonderer Schritt war hin zur notwendigen Modernisierung und zur Digitalisierung unseres Angebots.

Der Beginn des Corona-Lockdowns im März dieses Jahres hat unser Bürgerservice-Angebot, wie die meisten alltäglichen Dinge, auf den Kopf gestellt. Nicht zuletzt wegen des guten Krisenmanagements der Stadtverwaltung, aber auch meiner Kolleginnen und Kollegen in den Ortsverwaltungen, ist es uns gelungen, das Angebot schnell wieder herzustellen und bis heute fast ohne Einschränkungen. Ich möchte – ich glaube, das kann ich machen im Namen der Bürgerinnen und Bürger – unseren Mitarbeitenden in den Bürgerserviceeinheiten für ihren Dienst danken. Wartezeiten sind lästig. Das steht außer Frage. Deswegen ist es wichtig, dass man, wenn man neue Wege geht, diese evaluiert, verbessert, wo es notwendig ist. Ich kann allen hier im Haus vergewissern, weil ich durchaus auch als Ortsvorsteher betroffen bin, dass diese Arbeit bereits im

Gänge ist. Der Universalprozess, der angesprochen ist in der Stellungnahme, ist nur einer von vielen Beispielen, wo Neues ausprobiert wird, das jetzt evaluiert werden soll.

Ich glaube, es ist klar, dass ein guter Bürgerservice aber nicht nur neue Prozesse und ein gutes Prozessmanagement braucht. Ich glaube, es ist auch klar, dass es nicht nur Terminvergabesysteme braucht. Es braucht vor allem eine gute Personalausstattung, gut geschultes Personal. Und es braucht eine ausreichend gute räumliche Verteilung in der Stadt. Deswegen ist es nahezu ideal, dass sowohl das Personalamt als auch das zuständige Ordnungs- und Bürgeramt sich in einem Dezernat bündelt, im Dezernat 2. Wir erwarten auch, da spreche ich jetzt wieder als Stadtrat, dass nach dieser Evaluation, wenn es dann Mängel gibt in der Struktur, die wir als Gemeinderat unterstützen können, dieses Angebot zu machen, auf uns zugekommen wird mit den Evaluationsergebnissen, dass wir hier entscheiden können, wo Notwendigkeiten bestehen, um diese Strukturen möglichst zu verbessern und auszubauen.

**Stadträtin Lorenz (FW | FÜR):** Wir begrüßen es, dass diese Terminvereinbarungssoftware jetzt am Start ist. Es ist auch schwierig, da es erst Anfang Oktober richtig befüllt wird, schon Aussagen zu treffen. Es ist schon mehrmals gesagt worden. Die Pandemie hat die Bürgerbüros und die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sicherlich vor große Herausforderungen gestellt. Daher würden wir unseren Antrag zunächst einmal zurücknehmen, weil wir denken, dass es jetzt nicht die hohe Priorität hat.

Was mich etwas überrascht hat, ist der letzte Satz, dass Sie ansonsten keinen weiteren Bedarf an einem Bewertungsportal sehen. In der ersten Verhandlung haben Sie das begrüßt. Sie haben damals auch schon ausgeführt, dass Hardfacts beurteilt werden sollen, wie zum Beispiel Öffnungszeiten usw. und auch nur mit einem Sternchensystem. Ich denke, dass es zeitgemäß wäre, auch für uns als Stadt oder Sie als Verwaltung, zu erfahren, wie die Rückläufe sind und wir nicht immer nur die Pressemitteilungen oder das, was man über drei Ecken hört und sagt über die Terminvereinbarung, die Freundlichkeit usw. als Maßstab nehmen. Daher würden wir uns vorbehalten, es zu einem späteren Zeitpunkt, wenn genauere Zahlen vorliegen, noch einmal zu beantragen. Für heute ziehen wir den Antrag zurück.

**Stadtrat Hock (FDP):** Kollegin Lorenz hat gesagt, dass sie den Antrag zurückziehen. Gerade wurde auch gesagt, wenn Sie, Herr Oberbürgermeister, noch einmal dazu Stellung nehmen, kann man davon absehen, diesen Antrag weiter hier zu behandeln.

Aber eines muss man schon sagen, Herr Bürgermeister Dr. Käuflein. Sie wissen das, ich war einer, der bemängelt hat, was am Anfang so lief. Das war nicht so ganz toll. Aber, man muss wirklich sagen, die Stadtverwaltung hat nachgebessert. Sie hat reagiert. Sie hat das gut gemacht, fand ich persönlich. Auch die Rückmeldungen aus der Bürgerschaft sagen dasselbe. Natürlich, bei der Nummer 115 haben wir ein Problem. Das gibt die Stadtverwaltung zu. Daran arbeiten wir. Da sind wir jetzt als Verwaltung gefordert, das in geordnete Bahnen zu lenken. Das tun wir auch. Das glaube ich Ihnen. Wir hatten Defizite. Da wurde am Regler gedreht. Das hat man auch draußen in den Bürgerbüros zur Kenntnis genommen. Deshalb: Meine Fraktion ist im Moment mit dem, was läuft, bis auf die 115, sehr zufrieden. Herr Bürgermeister, Respekt, das haben Sie gut gemacht.

**Bürgermeister Dr. Käuflein:** Wir reden über ein riesen Themenkomplex, Bürgerservice. Wir sind uns einig, dass wir den Bürgerinnen und Bürgern den bestmöglichen Service bieten wollen. Insofern bin ich auch für jede einzelne Bemerkung, auch wenn sie manchmal kritisch daher kommt,

dankbar. Nur so können wir besser werden. Der Bürgerservice beruht auf drei Säulen. In allen drei Säulen haben wir Verbesserungen vorgenommen und werden auch weiter Verbesserungen vornehmen. Wir werden niemals an dem Punkt sein, dass wir sagen, jetzt ist das Thema Bürgerservice abgeschlossen. Insofern appelliere ich noch einmal an die Antragsteller zu sagen, wir setzen heute einen Punkt, sagen, der Antrag ist erledigt. Damit ist aber das Thema nicht erledigt.

Nur ein paar Stichworte: Persönlicher Bürgerservice. Wir haben in der Zeit meiner Verantwortung das Bürgerbüro in der Kaiserallee völlig neu aufgestellt, völlig neu gestaltet. Wir haben ein Bürgerbüro Ost. Da sind wir umgezogen, haben das völlig neu gemacht. Wir hatten Springerstellen etabliert für die Ortsverwaltungen, dass, wenn dort jemand krank ist oder Urlaub hat, der Service nicht ausfällt. Wenn Sie daran denken, das letzte Mal haben wir im Februar und März darüber gesprochen, wir haben die Terminvereinbarung verbessert. Ich habe heute um halb eins geschaut, Neuausstellung Personalausweis in der Kaiserallee 8. Wann bekomme ich einen Termin, weil das im Januar/Februar sehr stark bemängelt wurde. Ein Kollege aus dem Stadtrat hat das Tablett hochgehalten und hat mir etwas vorgelesen. Heute Nachmittag wäre der erste Termin gewesen. Dann für den Rest der Woche nicht mehr. Dann am Montag wieder, am Dienstag nicht und am Mittwoch, Donnerstag, Freitag. Das finde ich sehr gut. Wir haben auch gesagt, Notfälle werden immer vorgezogen. Wenn Sie jetzt in Urlaub fahren, merken, der Ausweis ist abgelaufen, dann kommen Sie früher dran. Aber wenn ich am selben Tag einen Termin bekomme, dann finde ich das sehr gut. Da sind wir besser geworden, als wir waren.

Die telefonische Erreichbarkeit – zweite Säule -, das ist unumwunden zuzugeben, da sitzen wir in der Falle, so möchte ich es einmal sagen, unseres Erfolgs. Es rufen so viele Leute an, dass wir die nicht so bedienen können, wie wir wollen. Jetzt nutzt es natürlich nichts zu sagen, der Bürgermeister, der für den Bürgerservice zuständig ist, ist auch für das Personal zuständig. Wir bräuchten, um eine Zahl zu nennen, vielleicht 15 Leute mehr, Stand heute, um dieses Anruferaufkommen entsprechend zu bedienen. Wir behelfen uns ad hoc im Augenblick mit studentischen Aushilfen, die wir dort hinsetzen, steuern da gegen. Wir sind auch reglementiert, was andere Möglichkeiten angeht, weil das die bundesweite Nummer ist. Wir sind im Augenblick vom Bund daran gehindert, ein Chatbot-System zu etablieren, was wir mit großem Erfolg bei der Corona-Hotline gemacht haben. Denn ganz viele Fragen sind Standardfragen und können durch einen Chatbot abgebildet werden. Bei der 115 können wir/dürfen wir das im Augenblick noch nicht. Das ist noch eine große Baustelle für mich.

Beim digitalen Bürgerservice sind wir auf der einen Seite verpflichtet durch das Onlinezugangsgesetz, in Bälde mehrere 100 Verwaltungsdienstleistungen digital abzubilden. Aber das können wir als Kommune nicht alleine machen. Das heißt, wir sind abhängig von entsprechenden Softwarelösungen des Landes, des Bundes. Wir haben jetzt aus der Not heraus etwas gemacht, was ich eigentlich immer nicht wollte, nämlich einen sogenannten Universalprozess zu etablieren. Digitale Prozesse sind dann gut, wenn sie ohne Brüche in die entsprechenden Fachverfahren gehen. Also, wenn das gleich an der zuständigen Stelle landet. Universalprozess heißt ganz laienhaft, Sie tragen Ihr Anliegen in ein Formular ein und das landet dann irgendwo und muss dann aber weitersortiert werden. Trotzdem habe ich gesagt, jetzt Corona, wir müssen darauf reagieren, dass Digitales mehr gefragt wird. Deswegen habe ich grünes Licht gegeben bei der Stadtverwaltung, dass wir diesen sogenannten Universalprozess etablieren. Ich finde es nicht schlecht, wenn Sie sich die Seite anschauen. Auch wenn es, das gebe ich gerne zu, an der einen oder anderen Stelle noch hakt. Ich habe es mir ausgedruckt. Sie können Anmeldung Wohnsitzmeldebescheinigung, Führungszeugnis, Ausweise abholen, Anmeldung Kfz, Abmeldung Kfz, Wunschkennzeichen, Ter-

minvereinbarung, Urkundenbestellung und Sperrmüll auf Abruf machen. Das finde ich auch nicht gerade wenig. Das heißt, zehn Services, die viel nachgefragt werden, können Sie jetzt digital machen.

Ich komme noch einmal auf den Beginn. Der Prozess der Verbesserung des Bürgerservices ist nicht abgeschlossen. Ich verspreche Ihnen, dass ich dranbleibe. Gleichwohl wäre meine Bitte, dass wir formal sagen, der Antrag ist erledigt. Bitte, kommen Sie mit einzelnen Beobachtungen jederzeit auf uns zu. Denn nur dann können wir im Detail nachjustieren.

**Der Vorsitzende:** Ich möchte gern ergänzen, dass es neben der Online-Terminvereinbarung auch noch einzelne Angebote gibt, wo man das physisch machen kann. Ich bin auch sicher, wenn jemand, der bei der Online-Terminvergabe scheitert, an einen Infoschalter geht, dass man ihm dort auch weiterhilft. Alles andere wäre unsinnig.

**Stadtrat Schnell (AfD):** Ich war im Januar der böse Bube mit dem iPad. Sehen Sie es mir nach, Herr Dr. Käuflein, wenn ich es noch einmal mache. Ich bin gerade bei der Online-Terminvereinbarung und zwar bei allem, was mit Kraftfahrzeugen zu tun hat. Wenn ich ein Fahrzeug ummelden will, es anwähle und sage, ich möchte einen Termin vereinbaren, dann bekomme ich die Auskunft: „Leider können wir für Ihr Anliegen derzeit keine Termine anbieten. Bitte probieren Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal. Vielen Dank.“

Wenn Sie das noch hinbekommen, dann können wir gerne frohen Mutes sagen, der Antrag ist erledigt.

**Der Vorsitzende:** Der Herr Dr. Käuflein sagt das zu.

Damit ist es erledigt. Wir können den Tagesordnungspunkt abschließen.

Zur Beurkundung:  
Die Schriftführerin:

Hauptamt - Ratsangelegenheiten-  
23. Oktober 2020