

**Niederschrift**

38. Plenarsitzung des Gemeinderates
26. April 2022, 15:30 Uhr
öffentlich
Bürgersaal, Rathaus am Marktplatz
Vorsitzender: Oberbürgermeister Dr. Frank Mentrup

8.

Punkt 8 der Tagesordnung: Weiterentwicklung des digitalen Bürgerbüros
Vorlage: 2022/0387**Punkt 22 der Tagesordnung: Einrichtung einer temporären Kommission und Entwicklung einer Strategie zur Verbesserung der Situation in den Karlsruher Bürgerbüros****Antrag: SPD****Vorlage: 2022/0376****Punkt 22.1 der Tagesordnung: Termine in den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen****Änderungsantrag: AfD****Vorlage: 2022/0376/1****Beschluss:**

Der Gemeinderat beschließt nach Vorberatung im Hauptausschuss und Information in der IT-Kommission, die vor der Corona-Pandemie im Rathaus angebotenen digitalen Dienstleistungen des Bürgerservice weiterhin anzubieten, sie jedoch in den personalbesetzten Dienststellen des Ordnungs- und Bürgeramtes – Kaiserallee 8 und Bürgerbüro Ost – zur Verfügung zu stellen. Damit soll der Ausbau digitaler Dienste weiter unterstützt, gefördert und sichergestellt werden. Bei Hilfebedarf und Fragen der Nutzer*innen kann so zu Dienstzeiten zusätzlich Hilfestellung geleistet werden. Im Bürgerbüro Ost wird zudem parallel zu dem dort ebenso befindlichen Sparkassen-Terminal eine 24-Stunden-Zugänglichkeit angestrebt.

Der Gemeinderat beschließt die Schließung des unbesetzten „Digitalen Bürgerbüros“ im Rathaus am Marktplatz und stimmt einer Verlegung der Bürgerterminals in die betreuten Standorte „Bürgerbüro Kaiserallee 8“ und „Bürgerbüro Ost“ zu.

Abstimmungsergebnis:

Verwaltungsvorlage: Mehrheitliche Zustimmung (31 JA-Stimmen, 4 Nein-Stimmen, 2 Enthaltungen)

Antrag SPD: keine Abstimmung

Antrag AfD: keine Abstimmung

Der Vorsitzende ruft Tagesordnungspunkte 8, 22 und 22.1 zur Behandlung auf und verweist auf die erfolgte Vorberatung im Hauptausschuss am 12. April 2022.

Stadträtin Fahringer (GRÜNE): Zunächst zu den zwei Service-Terminals. Wir GRÜNEN begrüßen, dass wir im Prozess Digitalisierung von Bürgerservices mutig bleiben, und auch wenn das digitale Bürger*innenbüro bis dato hinter den Erwartungen zurückgeblieben ist, wollen wir die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen und durch ständige Weiterentwicklung vor Ort die digitalen Bürger*innen-Services im Rahmen des Möglichen ausbauen. Wir stimmen dieser Vorlage gerne zu. Denn Trial and Error und nur mit Mut was auszuprobieren und wenn es nicht gut läuft, mal was zu verändern und neu zu denken, das klappt nur, wenn wir nicht mit dieser Denkprämisse, es läuft eh alles gut, an Themen rangehen, und leider läuft aber in puncto Bürger*innenservice nicht alles gut.

Herr Bürgermeister Käuflein, wir haben zum Thema mangelnde Terminverfügbarkeit, wie Sie wohl alle, zahlreiche Bürger*innen-Briefe, Anrufe und E-Mails erhalten, und gerade ist es besser. Aktuell sind Termine verfügbar und ja, Sie stellen einige Maßnahmen vor, die zur Servicequalität beitragen sollen und ja, einige Maßnahmen greifen auch schon. Die Situation hat sich etwas verändert. Erste Schritte sind sicherlich, das Zeitfenster der verfügbaren Termine auszuweiten und der Aufbau der spontanen Zugangsmöglichkeit. Ich selbst war auch schon am Expressschalter und habe dort mein Anliegen rasch erledigen können, aber auch in Zukunft muss es Planungssicherheit für die Bürger*innen geben, und es muss sichergestellt sein, und schon bevor uns erste Klagen erreichen, muss vonseiten der Verwaltung gegengesteuert werden. Dieser Change-Prozess, der Umbau und die Restrukturierung sind ja laut Vorlage in der Stellungnahme zum Antrag der Kolleg*innen der SPD schon eingeleitet. Dennoch sind aus unserer Sicht noch viele Fragen offen. Einer Kommission nun die Verantwortung zu übertragen, das halten wir GRÜNE nicht für den richtigen Schritt, auch wenn wir den Anlass des SPD-Antrags verstehen und das Anliegen dahinter sehr gut nachvollziehen können und teilen. Aus unserer Sicht liegt es aber nunmehr vielmehr an Ihnen, diesen Prozess als Chefsache weiter zu betreiben und die Umgebung und Abläufe so zu gestalten, dass beispielsweise Terminvereinbarungen, wenn auch in ferner Zukunft liegend, möglich sind und dabei auch ein Arbeitsumfeld für die Mitarbeitenden zu erhalten oder, wenn notwendig, gar erst mal zu schaffen, das die Bearbeitung der Anträge und Anfragen zeiteffizient und bürger*innenfreundlich ermöglicht. Wir werden diesen Prozess und die geplanten Maßnahmen gerne eng begleiten.

Stadträtin Wiedemann (CDU): Es ist ärgerlich, wenn man auf Termine warten muss und keine Termine bekommt. Es ist ärgerlich, dass man nicht durchkommt, um Termine zu vereinbaren. Das können wir alles nachvollziehen, und das hat die Verwaltung auch selbst schon erkannt und bemerkt.

Zu TOP 8, diese Veränderung, die tragen wir natürlich mit, dass es hier eine Möglichkeit gibt zu diesem digitalen Zugang des Bürgerbüros, gegebenenfalls auch Hilfe vom Personal einzufordern, was in vielen Fällen notwendig sein wird. Was wir natürlich nachvollziehen können, sind die Corona-Ausfälle. Nicht nur im Bürgeramt für Bürgerservice, sondern überall sind Corona-Ausfälle gewesen, und man kann jetzt nicht nur einer Verwaltungsstelle diesen Vorwurf machen oder ihnen da einen Strick daraus drehen. Das finden wir nicht fair. Wir würden natürlich einen Runden Tisch ablehnen. Das sind Ressourcen, die hier gebunden würden, und die wären auch nicht effektiv. Die Stadtverwaltung bietet uns ja an, hier regelmäßig über Veränderungen

und Erfolge Bericht zu erstatten. Sie ist ja auch bereit, uns Gemeinderäten vor Ort mal die Situation zu schildern, und ich denke, dieses Angebot sollten wir annehmen. Weiterhin denke ich, dass die Verwaltung auf einem richtigen Weg ist, und wenn natürlich dann auch noch der Bund und das Land ein bisschen flotter wird in seiner Umsetzung von ihren Gesetzen und Vorschriften in puncto Digitalisierung, denke ich, dass wir auf einem guten Weg sind.

Stadträtin Melchien (SPD): Unsere Bürgerbüros erfüllen eine wichtige Aufgabe, die weit über das Melde- und Passwesen hinausgeht. Unsere Bürgerbüros sind die Aushängeschilder unserer Stadtverwaltung, oft der erste Berührungspunkt, den unsere Bürgerinnen und Bürger mit der Kommunalverwaltung und damit auch mit unserem Staat haben. Darüber hinaus können sie zum Helfer in der Not werden, wenn zum Beispiel der Personalausweis abhandengekommen ist oder kurz vor der Reise auffällt, dass der Reisepass abgelaufen ist. Hier können wir den Bürgerinnen und Bürgern viel zurückgeben und mit einem guten Service viel Eigenwerbung für unsere Kommunalverwaltung machen. Deshalb ist es uns ein großes und wichtiges Anliegen, dass unsere Bürgerbüros gut funktionieren, dass es eine gute Erreichbarkeit, ausreichend Termine und einen freundlichen Service gegenüber allen Bürgerinnen und Bürgern dieser Stadt gibt.

Als wir vor einem Monat diesen Antrag eingereicht haben, war die Situation in den Bürgerbüros sehr angespannt. Online waren keine Termine zu bekommen, und die Bürgerbüros der Ortsverwaltung und des Stadtamt Durlachs waren ebenfalls von Terminanfragen überhäuft. Das hat uns veranlasst, nachzuhaken und um Informationen zu bitten. Deshalb wollen wir uns zuallererst bei der Verwaltung für die Stellungnahme bedanken, die gründlich versucht, die größten Problemherde aufzuzeigen. Wir danken auch der Verwaltung für den Vorschlag, einen Runden Tisch einzurichten. Das ist zwar nicht ganz so offiziell wie die von uns beantragte Kommission, aber es ist sicher ein richtiger Anfang für einen Dialog zwischen Verwaltung und Politik. Wir wollen aber heute vor allem darum bitten, dass es jetzt schnell geht und möglichst bald zu einem Auftaktgespräch eingeladen wird. Auch wenn es zum Beispiel durch die Einrichtung der Expressschalter durchaus erste Anzeichen der Entspannung gibt, eilt die Zeit, neue Lösungen zu entwickeln. Die Digitalisierung spielt sicher bei der mittelfristigen Entlastung der Bürgerdienste eine ganz entscheidende Rolle. Hier haben wir in ganz Deutschland massiven Nachholbedarf im Vergleich zu anderen Ländern. Deshalb stimmen wir der Verwaltungsvorlage zu TOP 8 auch zu und beauftragen damit die Verwaltung, zügig zusammen mit dem Land an neuen Lösungen zu arbeiten.

Stadträtin Böringer (FDP): Zum Thema Weiterentwicklung digitaler Bürgerservice muss ich mal sagen, die Überschrift ist etwas irreführend. Bei der Weiterentwicklung denken wir nämlich, sagen wir mal, an voran und vorwärts und zumindest wortwörtlich an weiter, aber das vorliegende Konzept sieht aus unserer Sicht letzten Endes den Abbau oder den Rückbau des Services für die Bürgerinnen und Bürger vor. Meine Fraktion hat bereits mal moniert, dass die Schließung des personell besetzten Bürgerbüros im Rathaus vorgenommen wurde, und es ist schwer zu erwarten, dass wir heute der seinerzeit prophezeiten Schließung auf Raten zustimmen werden. Hier im Herzen der Stadt muss es einen digitalen Bürgerservice geben, und wenn dieses Rathaus sich nicht als Service für die Bürgerinnen und Bürger begreift, dann nützen auch so schöne Sätze wie in der Begründung zu TOP 22, was wir ja heute mitbehandeln, nichts. Dort heißt es nämlich unter Punkt 6 Amtsisus, ich zitiere: „Es gilt in erster Linie das Bewusstsein zu schaffen, dass der Bürgerservice nicht nur kommunale Pflichtaufgabe der Stadt Karlsruhe ist, sondern das Gesicht des Staates überhaupt für Bürgerinnen und Bürger in einer sehr großen

Vielzahl von Fällen darstellt.“ Und jetzt wendet sich der letzte Rest dieses Gesichtes auch noch von dem Herzen der Stadt ab.

Sehr interessant ist es eigentlich zu beobachten, dass Komm.ONE in der Vorlage zu TOP 8 noch als externer Stakeholder zum Erfolg beiträgt, und in der Stellungnahme zu TOP 22 werden Systemausfälle bei Komm.ONE als ein Baustein des Übels benannt. Dabei stammen ja jetzt beide Informationen, Herr Oberbürgermeister, Dr. Käuflein, aus Ihrem Bereich. Gut, ein Schelm wer Böses dabei denkt. Ein Wort zu den Begriffen Digitalisierung und Automatisierung. Die ersten Formen der Automatisierung finden wir in England des Jahres 1745 bei der Windmühlentechnik, und die Vorstellung von Digitalisierung in unserem Fall erinnert uns auch eher an das Kämpfen gegen Windmühlen. Da nach unserer Kenntnis die derzeitige Problemlage immanent ist, befürworten wir die in TOP 22 vorgeschlagene Kommission, vor allem um besser informiert zu werden. Als Anwältinnen und Anwälte der Bürgerinnen und Bürger sollten wir gerade bei der Kernaufgabe dem Bürgerservice immer ein Ohr an beiden Seiten haben.

Jetzt möchte ich mich zum Abschluss noch einigen Formulierungen der Vorlage zu TOP 22 widmen.

(Der Vorsitzende weist auf die abgelaufene Redezeit hin)

Also, die ersten Probleme bei den Bürgerbüros unter Nummer 115, ich bin gleich fertig, Herr Oberbürgermeister, ich bitte um Nachsicht, es sind drei Punkte eigentlich und bitte um großzügige Auslegung, ich bin sofort fertig. Ja, das ist so, das sind drei Punkte, die wir jetzt in einem behandeln, nebst einem Antrag der AfD, deswegen ganz schnell. Also, ich will sagen, die Probleme sind schon vorher bekannt. Da dürfen wir nicht die Pandemie verschieben, und jetzt habe ich eben noch zu TOP 8 etwas zitiert, so darf ich jetzt den ersten Teil eines weiteren Textes zitieren, Herr Bürgermeister Dr. Käuflein?

Der Vorsitzende: Frau Böringer, Sie überziehen jetzt ein bisschen. Sie können sich ja noch mal melden, okay?

Stadträtin Böringer (FDP): Sind Sie nicht der Auffassung, Herr Oberbürgermeister, eine Frage noch, wir haben ja jetzt zwei TOPs und eine...

Der Vorsitzende: Der Vorschlag, das zusammenzufassen, kam aus den Reihen des Gemeinderats und bedeutet keine Verlängerung der Redezeit.

Stadträtin Böringer (FDP): Gut, ich darf noch den letzten Satz sagen, dann melde ich mich hier nicht mehr. Ich möchte nur noch mal sagen, die Formulierung, das Gesicht des Staates, da gebe ich Ihnen 100-prozentig Recht, es gilt, das Gesicht des Staates zu wahren, und wie heißt es so schön, es gibt eben keine zweite Chance für einen ersten Eindruck. Die FDP ist ein Partner, die Stadtverwaltung zu modernisieren. Langer Rede kurzer Sinn, wir lehnen Punkt 8 ab und 22, den Antrag der AfD und Zustimmung zum TOP 22, danke schön.

Stadträtin Fenrich (AfD): Ich versuche, die Zeit jetzt einzuholen. Was lange währt, wird hoffentlich bald gut. Zu dem Punkt TOP 8 möchte ich sagen, dass die Verwaltung es schlüssig vorgetragen hat, weshalb sie die digitalen Bürgerdienste verlagern möchte in die beiden Bürgerbüros Kaiserallee 8 und Bürgerbüro Ost. Da stimmen wir natürlich zu.

Was den TOP 22, den SPD-Antrag, anbelangt, möchte ich sagen, dass es hier wieder nach dem Grundsatz gilt, und wenn ich nicht mehr weiterweiß, dann gründe ich einen Arbeitskreis. Ich denke, die Problematik währt schon so lange, dass hier jetzt eine weitere Kommission wahrscheinlich nicht zielführend sein dürfte, und deswegen erteilen wir diesem Antrag eine Absage.

Jetzt komme ich zu dem Antrag, der allein erfolgsversprechend ist, nämlich dem unsrigen. Das ist also der Antrag, der Änderungsantrag. Da geht es darum, Termine zu überbuchen, das ist klar, das machen Arztpraxen, und das machen andere Institutionen, die also Terminvereinbarungen machen, machen das genauso. Weitere Arbeitsplätze, das hat die Verwaltung ja auch zum Teil schon zugesagt, dass Personal rekrutiert wird aus anderen Dienststellen. Die Öffnungszeiten, würden wir vorschlagen, sollten ausgedehnt werden von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr, und spezielle Schalter sollten eingerichtet werden wie früher, dass man ohne Online-Buchung eben zum Bürgerbüro gehen kann. Was noch ist, um die Bürger vielleicht ein bisschen zu, ich sage jetzt einfach mal in Anführungszeichen, bitte verstehen Sie mich nicht falsch, zu disziplinieren, die Verwaltung möge doch prüfen, dass wenn ein Bürger einen Termin ausmacht und dann nicht kommt, ist es ärgerlich. Denn ein anderer hätte den Termin wahrnehmen können. Deshalb vielleicht prüfen, ob die Möglichkeit besteht, eine Verwaltungsgebühr von 10 Euro zu erheben, die dann mit der endgültigen Verwaltungsgebühr, zum Beispiel für den Pass 50 Euro, verrechnet werden kann. Ich möchte auch noch mal ausdrücklich sagen, dass es nicht darum geht, die Mitarbeiter der Bürgerbüros zu kritisieren. Die leisten fast Übermenschliches, aber es liegt eben an der Terminvereinbarung, und es muss die Möglichkeit geben, wenn es hier nicht funktioniert, dass man zum Altbewährten zurückgeht. Dann gibt es eben Warteschlangen, aber die Leute bekommen das, was sie möchten. Das wäre eine bürgerfreundliche Verwaltung und deswegen bitte ich hier, das zu überlegen und für unseren Antrag zu stimmen.

Stadtrat Bimmerle (DIE LINKE.): Ich glaube, die Debatte kann man gut mit dem Wort Ratlosigkeit unterschreiben, weil so richtig haben wir jetzt alle noch nicht so einen Lösungsvorschlag gemacht. Das ist überhaupt gar keine Kritik daran, weil das Problem sehen wir in jedem Bund, in jedem Land, in jeder Kommune, unabhängig davon, wer da sitzt und wer regiert. Also, das ist ein Problem, was man überhaupt nicht so einfach in den Griff kriegen kann, und deshalb bringt es jetzt auch nichts, irgendwelche Vorschläge zu machen, die gar nicht der Realität nahe sind.

Also, 6:00 bis 22:00 Uhr, Frau Fenrich, ich weiß gar nicht, wie das Personal das noch machen soll. Ich meine, wir haben da eh schon Probleme, erst mal nicht nur Personal zu finden, das liegt ja noch nicht mal an den Stellen, sondern wir müssen ja auch Bedingungen dort schaffen, dass es attraktiv ist, dass die Leute dort arbeiten. Ich glaube, 6:00 bis 22:00 Uhr führt auch nicht dazu. Ich glaube auch nicht, dass wir wenn wir jetzt Gebühren erheben, unbedingt dieses Problem lösen werden. Da sind ja noch ganz viele andere Prozesse hinten dran, die dann kommen. Man muss dann wieder die 10 Euro zurücküberweisen und so weiter und so fort. Das ist alles nicht ganz so einfach. Auch eine Kommission einzurichten, kann man alles schon machen, wir können es an einem Ausschuss noch mal viel detaillierter diskutieren. Ich glaube, das löst das Problem nicht. An sich ist nur die Bitte an die Verwaltung, oder das wissen wir eigentlich schon, dass hier alles getan wird, um dieses Problem zu lösen, das ist natürlich eine sehr unzufriedenstellende Situation und dass wir natürlich hoffen, dass wir irgendwann diese Personalsituation auch verbessern können.

Ich glaube, da wäre es einfach schön, im Ausschuss noch mal detaillierter zu reden, auch wenn erste Maßnahmen vielleicht schon Ergebnisse gezeigt haben. Ich bin auch kein Experte für Ordnungswesen oder Bürgerbüroorganisation, sonst hätte ich sicherlich einen superklugen Vorschlag gehabt. Auf jeden Fall vielen Dank an der Stelle an die Mitarbeiter*innen, auch an alle, die sich da engagieren. Noch mal abschließend zu den digitalen Bürgerbüros. Ich glaube, es ist gut, dass man da jetzt noch eine Anpassung vorgenommen hat und einfach auch erst mal das ausprobiert hat, und jetzt hat man gesehen, dass es nicht so funktioniert. Das ist nichts, wofür man sich schämen muss, sondern das gehört dazu und jetzt kann man die richtigen Weichenstellungen machen, um das Thema Digitalisierung weiter voranzutreiben. Ich glaube, das ist sicherlich einer der Schlüssel, um dieses Problem in den Griff zu kriegen, auch wenn wir nur begrenzte Möglichkeiten an der Stelle haben. Deshalb ist es gut, dass wir da diese Anpassung oder Rejustierung vornehmen, dass wir versuchen, dennoch weiterhin an dem Thema festzuhalten, auch wenn es natürlich schwerfällt.

Stadtrat Kalmbach (FW|FÜR): Lieber Bürgermeister Käuflein, die Schelte gab es schon im Hauptausschuss, das gibt es heute nicht. Deswegen, ich möchte mich auf den Ausblick konzentrieren. Also, die Digitalisierung wird für das Erste sicher nicht Arbeitsentlastung sein, auch für die Bürgerbüros nicht, aber es ist ein Ansatz für die Zukunft, und dafür möchte ich Mut machen. Ich habe von Ihnen, Herr Käuflein, einen Satz gehört und der hat mich angesprochen. Es wäre denkbar, dass irgendwann, nehmen wir an in 10 Jahren, 15 Jahren, überall in den Stadtteilen solche Terminals stehen, wo man sich selbst bedienen kann, wo man gewisse Dienstleistungen selbst vollziehen kann, die bisher nur direkt bei der Stadtverwaltung möglich sind. Diese Vision, die finde ich sehr, sehr gut, und da müssen wir hinarbeiten. Insofern ist die Verlegung jetzt in andere Räumlichkeiten sicher der richtige Schritt und bringt uns weiter.

Wir müssen nur immer sagen, und das möchte ich immer bei Digitalisierung betonen, wo wir immer mehr Digitalisierung schaffen, müssen wir auf der anderen Seite mehr Menschlichkeit schaffen. Das heißt, es müssen auch Menschen vorkommen, und das ist jetzt schon mal gegeben an dieser Stelle, dass die angesprochen werden können, wenn es nicht funktioniert. Insofern finden wir, es ist ein guter Weg und ein guter Schritt und da müssen wir wirklich das Ziel im Auge haben, dass wir jetzt durch Trial and Error durchgehen, und wir werden das eines Tages hinkriegen, wenn wir in zehn Jahren ein funktionierendes System in der ganzen Stadt haben, haben wir viel gewonnen. Genau, das zum einen.

Jetzt zu diesem anderen, zu dieser Frage mit Kommission, mit Runder Tisch. Ich glaube schon, dass wir als Stadträte wenig Einblick haben in die Tiefe dessen, was da gerade vor sich geht, und wir können von außen her ganz schlecht mitreden. Wir können irgendwas sagen, aber ob das qualifiziert ist, ist eine ganz andere Frage. Deswegen, ein Runder Tisch, wo man sich mit Fachleuten zusammen austauschen kann, wo man auch Vorschläge einbringen kann, wo man gemeinsam da dran irgendwie arbeitet und miteinander überlegt, das halte ich auf jeden Fall für hilfreich, und das würde ich empfehlen, auch meinen Kolleginnen und Kollegen da mitzugehen. Also, wir glauben, dass hier wirklich die Möglichkeit besteht, in das System sozusagen hineinzukommen. Dann als letztes, die AfD hat noch Vorschläge gemacht, die kann man sich sicher anschauen, auch in diesem Rahmen, aber das ganze Bündel zusammen muss man zusammen betrachten und nicht isoliert als einzelne Punkte herausgreifen. Vielen Dank, für die Zukunft möchte ich Hoffnung machen.

Stadtrat Cramer (KAL/Die PARTEI): Meine Fraktion hat einen kleinen Wunsch, und zwar ist es ja im Moment so, dass sehr perfekt alle Ukrainerinnen und Ukrainer, die nach Karlsruhe kommen, sich bei der Ausländerbehörde digital anmelden können, das funktioniert super. Man ruft dieses Formular auf, gibt seine Daten ein, schickt es ab und bekommt in wenigen Sekunden eine Rückmeldung, dass die Daten eben in der Ausländerbehörde angekommen sind. Soweit so gut, das ist wirklich toll, aber wenn man weiß, in der Ausländerbehörde, wie es dann weitergeht, nämlich dass diese Daten, die digital übermittelt wurden, dann noch mal händisch in irgendeine was auch immer Datei übertragen werden, dann verstehe ich persönlich die Welt nicht mehr, muss ich ganz ehrlich sagen. Das Schlimme ist, darüber könnte man ja lachen oder denken, na ja gut, das ist halt Technologieregion Karlsruhe, das ist halt so, aber wenn man sich da reindenkt in das Ding, das hat nämlich Auswirkungen auf die Menschen, die sich dort anmelden, wenn nämlich das falsch händisch übertragen wird sehr oft, sehr häufig, und das erleben wir jeden zweiten Tag, dass da nämlich die Post nicht ankommt, weil einfach der Name oder irgendwelche andere Dinge nicht ordentlich abgeschrieben wurden, dann hat es wirklich persönliche Auswirkungen auf die Menschen, die sich angemeldet haben. Das sollte man meiner Ansicht nach jetzt mal so schnell wie möglich abschaffen.

Stadtrat Dr. Schmidt (AfD): Ja, ich will nur mal sagen, wir sind der Meinung, dass die Mitarbeiter der Verwaltung alles tun, um die gegenwärtige Situation irgendwie in den Griff zu kriegen, und ich möchte eigentlich auf das zurückkommen, was Herr Kalmbach eben vorgeschlagen hat. Wir haben ja unseren Änderungs-/Ergänzungsantrag gestellt, um die Sache voranzubringen, um vielleicht noch ein paar mehr Optionen ins Spiel zu bringen. Wenn Sie uns das zusagen, was er eben vorgeschlagen hat, dass diese Punkte geprüft werden, dann bräuchten wir unseren Änderungsantrag nicht abzustimmen.

Der Vorsitzende: Gut, dann kommen wir in die Abarbeitung der verschiedenen Vorschläge. Ich möchte noch mal festhalten, Herr Stadtrat Cramer, das ist zwar immer einfach, an einem Einzelbeispiel dann der Stadtverwaltung irgendwie mangelnde Technologiebereitschaft vorzuwerfen. Wir haben aber in Deutschland insgesamt das Problem, dass viele Datenerfassungssysteme auf Bundesebene, auf Landesebene und auf kommunaler Ebene nicht kompatibel sind. Das hatten wir 2015 schon mal, da mussten dann teilweise die Polizistinnen und Polizisten die Daten übertragen. Ich kann mich da noch gut erinnern, und auch die schnelle Anmeldung, die jetzt hier offensichtlich möglich ist, ändert nichts dran, dass ja anschließend noch mal zur erkennungsdienstlichen Erfassung alle noch mal hin müssen, und das ist die große Engstelle, die wir da haben. Da nutzt es bisher auch nichts, dass viele der Ausweise, die die Ukrainerinnen und Ukrainer mitbringen, ja genau diese Daten auch schon beinhalten, weil wir die wiederum nicht aufnehmen können. Also, das ist alles ein ziemlicher Murks, und wenn Sie sich das Online-Zugangsgesetz anschauen, das ja eigentlich bundesweit regeln soll, dass bis Ende 2022 die etwa 600 Verwaltungsvorgänge, die es an der Schnittstelle zu den Bürgerinnen und Bürgern gibt, auf online umgestellt werden sollen und wir liegen im Moment, glaube ich, irgendwo bei 30 bis 50, dann kann man ungefähr ermessen, wie erfolgreich das bisher funktioniert bzw. wie wenig erfolgreich das funktioniert. Auch die Idee des Bundes, dass man diese ganzen verschiedenen Verfahren auf die Bundesländer verteilt und die dann quasi für die anderen Bundesländer mit das entwickeln, dafür wurde in den vergangenen Jahren deutlich zu wenig Geld eingestellt, mal davon abgesehen, dass es auch schwierig ist, überhaupt die Personalkapazitäten am Markt zu finden, um diese Themen zu entwickeln. Das ist im Moment gerade im IT-Bereich und nicht nur im Moment, auch außerordentlich schwierig.

Ich möchte noch mal festhalten, und damit beginne ich jetzt mit dem Antrag der AfD, dass viele der Vorschläge, die Sie hier machen, dem Inhalt der Pressekonferenz von Herrn Dr. Käuflein von vorletzter Woche entsprechen. Wir haben mehr Personal zusammengezogen, wir haben Expressschalter eingerichtet, wir sind zugänglich. Was wir nicht können, und das geht aus der Stellungnahme, die wir Ihnen jetzt trotz der Kurzfristigkeit des Antrags ja sehr ausführlich heute noch vorgelegt haben, wir können aus verschiedenen Gründen die Öffnungszeiten nicht auf 6:00 bis 22:00 Uhr ausdehnen, zumal es nicht unser Kernproblem berührt. Wir haben zu wenig Personal und wir haben nicht Klagen, dass Menschen nicht in der Lage wären, zu den Öffnungszeiten zu kommen, sondern dass sie keine Chance haben, zu den Öffnungszeiten jemanden vorzufinden. Das haben wir geändert, und auch das Thema mit den 10 Euro, die man wieder verrechnen kann, ist auch unserer Sicht rechtlich nicht möglich. Ich möchte aber hier auch auf die Stellungnahme der Stadt, auf die Ziffer 5 verweisen. Allein durch diese Expresshalle konnten im März 1.600 zusätzliche Termine und im April 1.700 zusätzliche Anliegen abgearbeitet werden. Ich glaube, wir sind auf einem guten Weg. Man muss aber auch sehen, wir haben früher unser Heil in der Terminvergabe gesehen, weil das der beste Weg schien, um Schlangen zu vermeiden und eine schnelle Abwicklung zu organisieren. Da waren wir auch im Konvoi mit allen anderen Städten. Spätestens Corona hat das ziemlich durcheinandergebracht. Die Bürgerinnen und Bürger gehen aber mit diesen Terminen auch anders um, als es in der Anfangszeit dieses Terminvergabesystems funktioniert hat, und wir haben aktuell eben immer noch wieder die Situation, dass wir immer noch in der Nacharbeitung der schriftlich und per Mail eingereichten Dinge sind aus Corona-Zeiten und gleichzeitig jetzt aber viele Leute wieder in Urlaub fahren und vieles andere tun, wo sie jetzt dringend neue Papiere brauchen. Wenn Sie sich noch mal überlegen, wie das so vor zwei Jahren zu Beginn der Corona-Zeit war, welche Landesbehörden, welche Institutionen aller Art einfach für Wochen ihre Türen abgeschlossen haben und haben gesagt, jetzt warten wir mal ab, was kommt, und unser Bürgerdienst musste immer in der Lage sein, auf dringliche Anliegen auch Antworten zu finden, das war eine komplette Umstellung, ins Schriftliche, ins Mailtechnische und vieles mehr, dann muss ich auch im Nachhinein sagen, dass ich den Hut ziehe vor dem, was da in den Bürgerdiensten geleistet wurde. Das Ganze hört ja nicht auf, nicht nur weil wir jetzt sozusagen einen Nachholeffekt aus Corona-Zeiten haben, sondern jetzt kommen ja auch noch die Registrierungen der vielen neu zu uns geflüchteten Menschen dazu, und auch das haben wir ja schon an anderer Stelle dargestellt und wir diskutieren es ja nachher auch noch mal, löst da auch noch mal einen zusätzlichen Personalbedarf aus. Gut, insofern kann ich Ihr Angebot gerne annehmen, Herr Dr. Schmidt, also was in der Stellungnahme noch nicht ausreichend beantwortet ist, das geben Sie bitte noch mal rein, denn da merken Sie ja schon, dass wir alles sehr ernsthaft geprüft haben und dann, was eben noch nicht ausreicht, das geben Sie noch mal rein. Ansonsten können wir dann jetzt hier auf eine Abstimmung verzichten.

Stadträtin Fenrich (AfD): Ja, danke, Herr Oberbürgermeister. Ich weiß nicht, ob ich es vielleicht jetzt auch nicht mitgekriegt habe, zu unserem Punkt 5, also spezielle Schalter noch mal einzurichten, die wie früher, es erlauben, dass die Leute ohne Termin kommen und wo sich dann halt eben entsprechend auch lange Schlangen bilden können, ich weiß jetzt nicht, ich glaube, da haben Sie jetzt nichts dazu gesagt.

Der Vorsitzende: Ja, das ist ja das Wesen der Expresshalle. Das machen wir ja genau und haben diese 1.500 oder 1.700 zusätzliche Anliegen genau über solche Schalter abgearbeitet.

Stadträtin Fenrich (AfD): Das wäre in der Expresshalle dann. Okay, gut, danke schön.

Stadtrat Cramer (KAL/Die PARET): Ja, Herr Oberbürgermeister, also, ich kann jetzt Ihre Antwort auf meine Schilderung dieses Problems nicht akzeptieren. Ich habe nicht von unterschiedlichen Behörden, unterschiedlichen Bereichen gesprochen. Ich habe von einem Bereich gesprochen, nämlich von der Ausländerbehörde, die das, wie gesagt, sehr gut online annimmt, die Daten, die dann aber nicht online scheinbar dort einspeisen kann, wo es notwendig ist, sondern das händisch abschreibt. Das ist das Problem, und da erwarte ich auch ein Stück weit von Ihnen, Herr Oberbürgermeister, dass Sie sich darum kümmern, denn das ist eine Sache, die kann so nicht stehen bleiben. Das, meiner Ansicht nach, darf nicht so weitergehen, und es kann auch nicht sein, dass man das, ja, im allgemeinen Wust Ihrer Erklärung dann untergehen lässt. Das kann ich nicht akzeptieren. Es wird ein Problem geben, wenn nämlich jetzt ab 1. Juni das Jobcenter zuständig ist und nicht mehr das Sozialamt. Das ist klar, das wird ein Problem geben, weil die Daten nicht übertragen werden können. Das würde ich gar nicht kritisieren, aber wenn innerhalb eines Amtes super ankommende digitale Daten kommen und man die dann händisch irgendwo in eine Karteikarte oder in den PC irgendwie reinhackt und dann nicht mal richtig, darum geht es mir. Da bin ich der Meinung, und ich sage es noch mal nachdrücklich, das muss jetzt abgestellt werden. Das muss jetzt abgestellt werden.

Der Vorsitzende: Also, in dieser Fragestellung habe ich schon an Komm.ONE geschrieben und habe hier quasi einen Alarmbrief vor einigen Wochen abgesetzt, weil uns das Problem in allen Städten beschäftigt, aber bei uns jetzt ganz besonders. Wir haben auch schon eine Antwort bekommen, und die werden sich jetzt noch mal mit einer eigenen Task Force intensiv auch bei uns da einklinken. Also, da habe ich schon reagiert. Nein, ist ja alles gut. Ich wollte auf ein allgemeines Problem hinweisen, das wir trotzdem nach wie vor haben, dass nämlich die Kompatibilität der verschiedenen Systeme der Behörden nicht gegeben ist, und das ist ein grundsätzliches Problem in der IT-Struktur unserer Verwaltungsumsetzung.

Okay, jetzt kommen wir zu dem SPD-Antrag. Ich mache es jetzt gerade so weiter, auch wenn es eigentlich kein Ergänzungsantrag zu unserer Vorlage ist, aber Sie sehen mir das jetzt nach. Wir würden Ihnen eben anbieten, dass man ein solches Gespräch führt, aber nicht als feste Kommission, und ich würde Ihnen zusätzlich anbieten, weil das auch aus mehreren anderen Fraktionen kam, dass wir im Hauptausschuss regelmäßig noch mal berichten, wie weit wir mit den verschiedenen Punkten sind, und dann kann man das da auch an der Stelle vertiefen. Also, beide Vorschläge, einmal eine Einladung, dass man sich noch zusammensetzt, aber ohne einen festen Kommissionscharakter, dann können Sie teilnehmen, wenn Sie das für sinnvoll halten oder auch nicht und am anderen, dass wir im Hauptausschuss regelmäßig informieren, wenn wir so verbleiben könnten, wäre das gut.

(Zustimmendes Nicken von Stadträtin Melchien)

Dann kommen wir zur Beschlussvorlage, der Weiterentwicklung des digitalen Bürgerservices, und da bitte ich Sie um Ihr Votum ab jetzt. – Das ist mehrheitlich angenommen.

Wir unterbrechen die Sitzung für 20 Minuten. Wir sollten versuchen, dass wir es dann viertel nach, zwanzig nach, auch pünktlich hinkriegen und lüften noch ordentlich, und dann setzen wir die Sitzung fort, vielen Dank.

(Sitzungsunterbrechung 16:55 bis 17:18 Uhr)

Zur Beurkundung:
Die Schriftführerin:

Hauptamt - Ratsangelegenheiten –
4. Mai 2022