

Vorlage Nr.: 2025/0489

Verantwortlich: **Dez. 2**  
Dienststelle: **Amt für  
Informationstechnik und  
Digitalisierung**

## KA-Feedback nutzungsfreundlich weiterentwickeln – für echte digitale Bürgerbeteiligung Antrag: GRÜNE

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Gemeinderat	24.06.2025	14	Ö	Kenntnisnahme
Haupt- und Finanzausschuss	15.07.2025	6	Ö	Behandlung

### Kurzfassung

Der Gemeinderat nimmt die Ausführungen zu den Weiterentwicklungen von KA-Feedback zur Kenntnis.

Der Haupt- und Finanzausschuss behandelt die Ausführungen zu den Weiterentwicklungen von KA-Feedback.

<b>Finanzielle Auswirkungen</b>	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: geschätzt 150.000 € Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten: geschätzt 75.000 €	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:
<b>Finanzierung</b> <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input checked="" type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	<b>Gegenfinanzierung durch</b> <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.

<b>CO<sub>2</sub>-Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz</b> Bei Ja: Begründung   Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
<b>IQ-relevant</b>	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridortheema:	
<b>Abstimmung mit städtischen Gesellschaften</b>	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

## Erläuterungen

Die ursprüngliche Softwarelösung KA-Feedback wurde nach mehrjährigem Betrieb seitens des FZI nicht mehr weiterentwickelt und gewartet. Daher musste ein Dienstleister gesucht werden, mit dem KA-Feedback weiterentwickelt und auf den aktuellen Stand der Technik gebracht werden konnte, was letztendlich zur Notwendigkeit eines technischen Relaunchs führte. Nach Markterkundung, Ausschreibung und anschließender Entwicklung wurde am 1. Juli 2022 die neue, native KA-Feedback-App gelauncht.

Zunächst erfolgte eine 1:1 Abbildung der bisherigen Standardfunktionen der ursprünglichen App. Einige der im Antrag gewünschten Entwicklungspotenziale sind auch bereits für die weitere Produktentwicklung vorgesehen. Die Umsetzung dieser Planungen hängt jedoch sehr stark von der Haushaltslage und der Bereitstellung der hierfür erforderlichen Ressourcen ab.

Die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zur Barrierefreiheit und eine Aktualisierung der Apps an die neuen Vorgaben der App-Stores wurde aktuell beauftragt.

Perspektivisch ist eine vollständige Integration von KA-Feedback (als progressive Web-App) in die Karlsruhe.App vorgesehen.

Im Zuge dieser Integration ist dann auch wieder ein Webzugang möglich, sowie übersichtliche Karten. Außerdem wird eine Verschlankung und Optimierung der nachgelagerten Prozesse angestrebt.

Erste Vorgespräche hierzu haben bereits stattgefunden.

Hinweis zu den Kosten:

Die Kosten für den laufenden Betrieb in Höhe von ca. 75.000 € p.a. waren bislang budgetiert. Welcher Betrag nach Maßnahmen zur Haushaltssicherung hierfür verbleiben wird, ist derzeit unklar. Die einmaligen Kosten für die genannten Anpassungsarbeiten in Höhe von ca. 150.000 € sind bisher nicht budgetiert.

Auf die einzelnen Punkte des Antrags wird im Folgenden gesondert eingegangen.

### **1. Barrierefreier und intuitiv bedienbarer Webzugang für Computer als Ergänzung zur aktuellen App, einschließlich der Integration in die Karlsruhe.App.**

Die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit wurde bereits beauftragt. Ein Webzugang ist im Zuge der vollständigen Integration in die Karlsruhe.App geplant.

### **2. Übersichtlichere Darstellung bereits eingereicher Rückmeldungen inklusive deren Bearbeitungsstatus und Reaktion der Stadt. Außerdem soll eine nachvollziehbare Kategorisierung der durch die Plattform bewirkten Maßnahmen erfolgen – im Sinne der städtischen Digitalstrategie.**

Eine neue Karte und übersichtlichere Darstellung mit aktuellem Status der Meldungen ist im Zuge der Integration in die Karlsruhe.App geplant.

### **3. Einführung einer Unterstützungsfunktion (z. B. „Gefällt mir“/„Unterstützen“-Button), um Mehrfachmeldungen zu vermeiden und die Relevanz einzelner Vorschläge sichtbar zu machen.**

Die Bereitstellung dieser Funktion wurde bislang zurückgestellt, da noch Restarbeiten zur Integration des Call Centers 115 offen waren.

**4. Upload-Möglichkeit für Skizzen und weitere Dokumente, um Rückmeldungen präziser und nachvollziehbarer zu gestalten.**

Dies wäre eine neue Anforderung an KA-Feedback. Sie könnte unter der Voraussetzung, dass entsprechende Mittel zur Verfügung gestellt werden, umgesetzt werden. Aufgrund der Haushaltssicherung ist dies derzeit nicht möglich.

**5. Prüfung der Einführung von QR-Codes für spezifische Meldungen oder Kategorien, um eine bessere Kommunikation im öffentlichen Raum (z. B. Infotafel oder Flyer) zu ermöglichen.**

Dies wäre eine neue Anforderung an KA-Feedback. Sie könnte unter der Voraussetzung, dass entsprechende Mittel zur Verfügung gestellt werden, umgesetzt werden. Aufgrund der Haushaltssicherung ist dies derzeit nicht möglich.

**6. Gezielte Bewerbung der Plattform als zentrale Rückmeldestelle durch öffentliche Aktionen und Kommunikationsmaßnahmen.**

Bislang wurden die Funktionen und Mehrwerte von Ka-Feedback über das Marketing für die Karlsruhe.App mitbeworben. Eine zusätzliche separate Marketingmaßnahme ist aufgrund der Haushaltssicherung derzeit nicht möglich.

**7. Erstellung und Umsetzung einer Open-Source-Strategie für die Weiter- oder Neuentwicklung der Plattform in Kooperation mit der Zivilgesellschaft und anderen Städten.**

Eine Neuausschreibung der Lösung ist aktuell nicht vorgesehen.

**8. Transparente Rückmeldung zu jedem eingereichten Anliegen, auch wenn dieses aus Kapazitätsgründen vorerst zurückgestellt wird.  
Zudem sollte eine Benachrichtigung der Nutzenden erfolgen, wenn eine Antwort eingestellt wurde.**

Dies ist technisch bereits möglich, kann aber nur durch die zuständigen Fachämter erfolgen. Als Übergangslösung würde hier eine automatisierte Benachrichtigung bei jeder Statusänderung in Betracht kommen. Die Entwicklung von Push-Benachrichtigungen steht bereits im Anforderungskatalog, konnte aber mangels verfügbaren Budgets bisher nicht umgesetzt werden.

**9. Prüfung der Integration beziehungsweise des Zusammenspiels mit der geplanten digitalen Beteiligungsplattform.**

Sollten Mittel für den Relaunch der Beteiligungsplattform bereitstehen, könnte diese Anforderung in das Leistungsverzeichnis aufgenommen werden.

Diese Stellungnahme wurde in der Sitzung der IT-Kommission am 8. Juli 2025 vorbesprochen.