Karlsruhe

Beratung per Video

[29.01.2026] Das Ordnungs- und Bürgeramt der Stadt Karlsruhe hat die Beratung per Videotelefonie eingeführt. Für die Bevölkerung entsteht ein Mehrwert durch ortsunabhängigen Kontakt und die Stadt erhöht ihre Attraktivität als Arbeitgeberin.

In Karlsruhe können Bürgerinnen und Bürger jetzt mittels Videotelefonie zahlreiche Anliegen von zu Hause oder unterwegs aus erledigen. Bürgermeister Albert Käuflein sagt zu dem neuen digitalen Angebot des Ordnungs- und Bürgeramts: „Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger entsteht ein großer Mehrwert, denn der Kontakt zum Amt ist komplett ortsunabhängig." Trotz räumlicher Distanz habe man im Videochat einen persönlichen Kontakt und spare Zeit. Der Bürgermeister sieht auch Vorteile für die Stadt: Durch flexiblere Gestaltung von Arbeitsprozessen können Beschäftigte der Bürgerbüros nun auch im Homeoffice arbeiten – ein großes Plus für die Arbeitgeber-Attraktivität.

Wie die baden-württembergische Kommune mitteilt, erfolgte der Test der neuen Software seit Mitte vergangenen Jahres – rund 2.500 Termine im Bereich Bürgerangelegenheiten wurden schon per Videochat absolviert. „Das Fazit ist sehr positiv", resümiert der stellvertretende Amtsleiter Matthias Günzel. Zehn Mitarbeitende des Bürgerbüros wurden bereits im Umgang mit der neuen Software geschult. Nach Vereinbarung eines Termins über die Website der Stadt oder die Behördenrufnummer 115 erhalte der Kunde einen Link und gelange damit per Smartphone, Tablet oder PC in den Videochat mit dem Bürgerbüro. Gemeinsam werde das Anliegen in einem persönlichen Gespräch Schritt für Schritt bearbeitet. Sofern es sich um eine gebührenpflichtige Leistung handle, könne direkt online bezahlt werden – per Paypal oder Kreditkarte.

Die Videotelefonie ist nach Angaben der Stadt Karlsruhe als dauerhaftes Angebot gedacht, das schrittweise auf weitere Bereiche und Ämter ausgedehnt werden soll. Die Software sei gut, die Bürger immer besser vertraut mit der Technik und der WLAN-Ausbau schreite voran – in der Kombination gute Voraussetzungen für einen zusätzlichen digitalen Kanal, findet auch Markus Losert, Leiter des städtischen IT-Amtes.

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, Karlsruhe, Portale, Videotelefonie