



| | | |
|--|-----------------|------------------|
| STELLUNGNAHME zur Anfrage FDP-Gemeinderatsfraktion | Vorlage Nr.: | 2018/0468 |
| | Verantwortlich: | Dez. 2 |
| Evaluation „Fahrradkurier bei Ausweisdokumenten“ | | |

| | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------|----------|----|
| Gremium | Termin | TOP | ö | nö |
| Gemeinderat | 18.09.2018 | 43 | x | |

1. Welche Erfahrungen hat die Stadtverwaltung mit der Zustellung per Fahrradkurier bei Ausweisdokumenten?

Die Stadtverwaltung hat gute Erfahrungen mit dem Fahrradkurier gemacht. Die Kunden empfinden das Angebot des Fahrradkuriers als innovativ. Trotzdem ist die Nutzung teilweise verhalten. Grund hierfür ist oft die Tatsache, dass das alte Ausweisdokument bei Antragstellung entwertet werden muss. Obwohl die Kunden eine Bestätigung erhalten, dass sie ein neues Dokument beantragt haben, bereitet ihnen die Dokumentenentwertung bei Antragstellung die Sorge, dass sie sich nicht mehr ausweisen können.

2. Welche belastbaren Zahlen zu dem o. a. Angebot kann die Stadtverwaltung derzeit vorweisen?

Die Akzeptanz in den Bürgerbüros stellt sich im Jahr 2018 wie folge dar:

| Kaiserallee 8 | BB Mitte | BB Ost | Durlach | Neureut |
|----------------------|-----------------|---------------|----------------|----------------|
| 2.789 | 334 | 1.164 | 102 | 14 |
| 22,5 Prozent | 7,65 Prozent | 37,3 Prozent | 3 Prozent | 1 Prozent |

3. Wie wird das Angebot derzeit durch die Stadtverwaltung beworben?

Durch persönliche Beratung bei der Antragstellung am Schalter, durch telefonische Beratung über die Behördenrufnummer 115, auf der städtischen Internetseite www.karlsruhe.de und durch ein eigens angefertigtes Plakat, welches an unterschiedlichen Stellen positioniert wurde. Seitens der Verwaltung ist der Serviceausbau durch den Fahrradkurier sehr begrüßenswert. Die Bewerbung des Fahrradkuriers wurde deshalb auch in das Ausbildungskonzept für neue Mitarbeitende aufgenommen, um die Überzeugungskraft an dieser Stelle zu stärken.