

# *Fachkonferenz digitale Bürgerbeteiligung*

*Partizipative Verfahren für zukunftsfähige Kommunen.*

*Darmstadt, 24. Juli 2016*

*Dokumentation*



Herausgeber:  
wer|denkt|was GmbH  
Robert-Bosch-Straße 7  
64293 Darmstadt

[www.werdenktwas.de](http://www.werdenktwas.de)

Am 24. Juni 2016 fand die Fachkonferenz „Digitale Bürgerbeteiligung in der Praxis“ der wer|denkt|was GmbH in Darmstadt statt. Über 40 Vertreterinnen und Vertreter aus Forschung, Politik und Verwaltung fanden sich im Tagungshotel in Darmstadt ein, um aktuelle Methoden, Erfolgsfaktoren und Trends der Bürgerbeteiligung zu diskutieren. Neben Beiträgen aus der Forschung berichteten erfahrene Kommunen über erprobte Verfahren in Bezug auf Bürgerbeteiligung und Bürgerservice sowie die damit verknüpften Herausforderungen.

## 1 Einführung in den Tag

Die Konferenz wurde durch Dr. Tobias Klug, Geschäftsführer der wer|denkt|was GmbH, eröffnet. Neben der allgemeinen Begrüßung und der Vorstellung des Rahmenprogramms gab Dr. Klug den Teilnehmenden einen kurzen Einblick in die verschiedenen Formate und Verfahren, die durch die wer|denkt|was GmbH begleitet werden.



Tobias Klug, Geschäftsführer der wer|denkt|was GmbH, begrüßt die Teilnehmenden und gibt Einblick in verschiedene Formate der digitalen Bürgerbeteiligung

Insgesamt zeichnet sich in Hinblick auf Bürgerbeteiligung der Trend ab, dass Kommunen den Beteiligungsprozess auf Online-Plattformen verlagern, um einen bürgernahen und barrierefreien Zugang zu

gewährleisten. Dabei dient die Einführung eines Mängelmelders als modernes Beschwerdemanagement, bei dem Bürgerinnen und Bürger Anliegen direkt an die Verwaltung richten können, oftmals als niedrigschwelliger Einstieg für Bürgerschaft und Verwaltung und kann so einen Ausgangspunkt für weitere Beteiligungsprojekte darstellen.

## 2 „Darf Bürgerbeteiligung Spaß machen?“

Direkt im Anschluss folgte die Keynote von Dr. Kai Masser, Forschungsreferent am Kompetenzzentrum für Bürgerbeteiligung, die den bewusst provokant gewählten Titel „Darf Bürgerbeteiligung Spaß machen?“ trug.



Dr. Kai Masser, Forschungsreferent am Kompetenzzentrum für Bürgerbeteiligung bei der Keynote

Als Einstieg diente ein Blick auf die geschichtliche Entwicklung der Beteiligungskultur in Deutschland seit der „Partizipativen Revolution“ 1968. Als Reaktion auf die Protestwelle der 68er-Bewegung wurden administrative Prozesse und Entscheidungen offener und freier zugänglich gestaltet. Dazu verabschiedeten die Landesparlamente eine ganze Reihe von Informationsfreiheits- und Transparenzgesetzen, die den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang

zu Informationen erheblich erleichterten. Ab den 90er Jahren wurden dann sowohl die Möglichkeiten der formellen als auch der informellen Beteiligung für die Bürgerinnen und Bürger erweitert. Neben der Direktwahl von Bürgermeister\*innen und Landräten, dem Bürgerbegehren und dem Bürgerentscheid wurden auch informelle, konsultative Verfahren wie Bürgerhaushalte und Online-Konsultationen in das Portfolio vieler Kommunen aufgenommen.

Dr. Masser diagnostizierte anhand der Analyse zahlreicher früher Bürgerhaushaltsverfahren, dass dieses Beteiligungsinstrument aufgrund der extrem geringen Beteiligung häufig gescheitert sei. Auch Wortmeldungen aus dem Publikum bestätigten dieses ernüchternde Urteil gegenüber Bürgerhaushalten, bei denen sich nur wenige, vorwiegend ältere Leute beteiligt hatten. Eine neue Welle an Bürgerhaushalten, die sich die modernen technischen Mittel zunutze machen, wurde jedoch positiv bewertet. So konnten einige Best-Practice Beispiele wie Potsdam oder Ludwigshafen dazu genutzt werden, zwei grundlegende Erfolgsfaktoren für gelungene Bürgerbeteiligung abzuleiten. Vor allem der Faktor „Spaß“ wurde in den bisherigen Modellen massiv unterschätzt. Dieser Trend zur zunehmenden *Gamification* von Beteiligungsprozessen sorgt für ein zunehmendes Interesse der Bürgerinnen und Bürger an Beteiligungsverfahren.

Als weiteren zukünftigen Erfolgsfaktor wurde die Chancen der *Virtual Reality* identifiziert. In Ludwigshafen wurde Bürgerinnen und Bürgern mithilfe einer VR-Brille die Möglichkeit gegeben, verschiedene Planungsentwürfe für eine Brücke zu „begehen“. Diese neue, spielerische Form von Beteiligung birgt eine ganze Reihe von neuen Möglichkeiten, Bürgerbeteiligung zu ge-

stalten. Ob durch diese beiden Entwicklungen allerdings eine Renaissance der Beteiligungsverfahren herbeigeführt wird, lässt sich nur schwerlich prognostizieren. In der anschließenden Pause nutzten viele der Teilnehmenden die Gelegenheit, bei Kaffee und Snacks über die Grenzen und Möglichkeiten dieser beiden Mittel zu diskutieren.

### 3 Bürgerkommune Lampertheim

Nach der Pause referierte Rolf Hecher, Leiter des Fachbereichs Kultur, Jugend, Bildung und Vereine, über die „Bürgerkommune Lampertheim“.

Im Jahr 2010 beschloss der Stadtrat, die Stadt Lampertheim in Zukunft verstärkt bürgernah und beteiligungsfreundlich aufzustellen und sich so zu einer Bürgerkommune zu entwickeln. Daraufhin wurde 2013 der Mängelmelder eingeführt, um der Bürgerschaft einen benutzerfreundlichen Kanal für Beschwerden und Anliegen zur Verfügung zu stellen. Ergänzend dazu sind seit 2013 die Haushaltszahlen der Stadt transparent im interaktiven „Offenen Haushalt“ einzusehen. Im Jahr 2014 wurde dann das Bürgerforum ins Leben gerufen, eine kontinuierliche Bürgerkonsultation, bei der ganzjährig Vorschläge eingereicht und priorisiert werden können. 2015 folgte die Zusammenfassung der zahlreichen Online- und Offline Beteiligungsmöglichkeiten im sogenannten Bürgerportal sowie die erste Erhebung im Rahmen des Lampertheimer Bürgerpanels.

Dabei betonte Herr Hecher in seinem engagierten Vortrag, dass mit dem Ideal der Bürgerkommune eine bürgerfreundliche Haltung verknüpft ist. Diese Haltung muss vom Verwaltungspersonal nach außen getragen werden. Ohne engagierte und moti-

vierte Leute, die diese Haltung repräsentieren, ist eine Umsetzung der Bürgerkommune nur schwer realisierbar.

In Lampertheim werden die umfassenden Möglichkeiten teilweise allerdings nur

schwer, dass eine Beteiligung oftmals nicht möglich oder zielführend ist.

In der anschließenden Diskussionsrunde wurde angeregt darüber debattiert, wie man die Haltung und das Engagement



Rolf Hecher, Leiter des Fachbereichs Kultur, Jugend, Bildung und Vereine, berichtet über die Bürgerkommune Lampertheim

spärlich von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt. Die Mobilisierung der Bürgerschaft für die Beteiligungsverfahren sieht Herr Hecher nicht als primäre Aufgabe der Verwaltung; vielmehr sei es wichtig, die Beteiligungsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger anzubieten und offen mit Ideen und Vorschlägen umzugehen.

Dabei muss den Beteiligten bewusst sein, dass auch die Bürgerkommune Grenzen der Beteiligung kennt. Gerade bei Baumaßnahme wiegen Sicherheitsaspekte so

beim Verwaltungspersonal fördern kann. Einige Wortmeldungen forderten schon bei der Ausbildung des Verwaltungspersonal eine positive Grundhaltung zu bürgerfreundlichen Herangehensweisen zu fördern, um alte, starre Strukturen aufzubrechen. Andere berichteten aus ihrer Erfahrung, dass diese Veränderung in der Ausbildung teilweise schon vollzogen wurde.

#### 4 Friedrichshafen: Vielfalt kommunaler Bürgerbeteiligung - „Sag's Doch“

Nach der Mittagspause berichtete der Leiter des Amts für Bürgerservice, Sicherheit und Umwelt, Hans-Jörg Schraitle, über die

formations- und Kommunikationstechnologien zu erhöhen. Im Jahr 2011 startet die Website [www.sags-doch.de](http://www.sags-doch.de), die seitdem durch zahlreiche neue Funktionen und Beteiligungsprojekte kontinuierlich erweitert wurde. Die Grundidee dabei ist es, eine zentrale Plattform für Anliegen zu schaffen,



Hans-Jörg Schraitle, Leiter des Amts für Bürgerservice, Sicherheit und Umwelt, referiert über die digitalen Bürgerbeteiligungsverfahren auf dem Portal "Sag's doch"

digitalen Bürgerbeteiligungsverfahren der Stadt Friedrichshafen auf dem Portal „Sag's doch“. Die Online-Plattform ist ein Gemeinschaftsprojekt zwischen dem Bodensee-Kreis und der Stadt Friedrichshafen. Hier können Bürgerinnen und Bürger Anregungen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge direkt einbringen.

Die Plattform „Sag's doch“ entstammt aus einer Kooperation der Stadt Friedrichshafen mit der Deutschen Telekom: Das Hauptziel des sog. T-City-Projektes war es, die Standortqualität durch moderne In-

die mehr Transparenz für die Bürgerschaft herstellt und einen zusätzlichen Kanal für die Bürgerinnen und Bürger bildet. Die eingegangenen Hinweise können über „Stimm ab!“ bewertet werden, sodass quartalsweise eine Siegeranregung gekürt wird. 2014 wurde „Sag's doch“ weiterentwickelt und von der wer|denkt|was GmbH um weitere Beteiligungsfunktionen ergänzt. Nicht zuletzt wegen der hohen Akzeptanz in der Bevölkerung gilt die Plattform mittlerweile über die Kreisgrenzen hinweg als vorbildlich für systematische Bürgerbeteiligung, effizien-

tes E-Government und verwaltungsübergreifende kommunale Zusammenarbeit.

Seit 2015 ist auf der Plattform auch eine themenspezifische Bürgerbeteiligung über den Bereich „Mach-mit“ möglich. Neben Befragungen sind die Onlinebeteiligung zum Lärmaktionsplan und diejenige zur Neugestaltung des Uferparks zwei aktuelle Beispiele, wie die Bürgerschaft projektbezogen beteiligt werden kann.

In der anschließenden Diskussion wurde deutlich, dass vor allem die erfolgreiche Kooperation zwischen dem Landkreis und Stadt auf großes Interesse stößt, da diese interne Kommunikation vielerorts noch Probleme und Komplikationen birgt.

Außerdem wurde darüber diskutiert, welche Person innerhalb der Verwaltung für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern verantwortlich sein soll. Herr Schraitle bevorzugte die Fachämter als direkte Ansprechpartner für die Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner, da diese auch den fachlichen Hintergrund für die Beantwortung der Anliegen vorweisen können. Als Alternative wurde eine zentrale Stabsstelle ins Spiel gebracht, die als Schnittstelle zwischen der Bürgerschaft und der Verwaltung agieren soll. Allerdings sprach sich die Mehrheit der Diskutierenden gegen eine zentrale Stabsstelle und für die Fachämter als Ansprechpartner der

Bürgerinnen und Bürger aus.

## 5 Praxisbericht: Mängelmelder Monheim am Rhein

Nach einer kurzen Kaffeepause berichtete Birte Hauke von der Presse- und Öffentlichkeitsabteilung der Stadt Monheim am Rhein von der Jahresauswertung des Mängelmelders. Dabei bezieht sich die statistische Auswertung auf den Zeitrahmen von Mai 2015 bis April 2016.

Seit 2012 können die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Monheim am Rhein Mängel bequem über die Smartphone-App oder über die Website der Stadt melden. Dabei erreichten die Verwaltung erstaunlicherweise 69 % der Meldungen über den Browser, nur knapp ein Drittel nutzten die



Birte Hauke von Presse- und Öffentlichkeitsabteilung der Stadt Monheim am Rhein stellt die Jahresauswertung des Monheimer Mängelmelders vor

Smartphone-App.

Insgesamt wurden 444 Mängel gemeldet, was durchschnittlich 10,3 Meldungen pro 1.000 Einwohnern entspricht. Damit zählen die Bürgerinnen und Bürger aus Monheim

zu den aktivsten im Bundesgebiet. Die Bearbeitungszeit, bis ein Mangel behoben oder ungelöst abgeschlossen wird, beträgt etwa 24 Tage. Dabei entfallen auf die Freigabe einer Meldung 1,5 Tage, auf die Prüfzeit 4,7 und auf die Lösungszeit 17,8 Tage. Dennoch können die Hälfte der Meldungen nach circa 10 Tagen gelöst werden.

Am häufigsten – mit insgesamt 99 Meldungen – werden dabei defekte oder beschädigte Straßenlaternen gemeldet, dicht gefolgt von der Kategorie Abfall und Sauberkeit, in der 94 Mängel gemeldet wurden. Auf dem dritten Platz liegt die Gruppe der Meldungen, die unter den Bereich Sicherheit und Ordnung fällt. Dabei machen allein diese drei Kategorien über 50 % des Meldeaufkommens aus.

Mit Blick auf die Bearbeitungszeit pro Mangel ist auffällig, dass illegaler Müll und defekte Straßenlaternen besonders schnell zu beheben sind, wohingegen Anregungen und Lob bei der Bearbeitung deutlich mehr Zeit in Anspruch nehmen.



Diskussion im Plenum

Anschließend wurde innerhalb des Plenums über Verbesserungspotenzial für den Mängelmelder in Monheim am Rhein diskutiert, wobei vor allem die Bearbeitungszeit als problematisch angesehen wurde. Durch

eine schnellere Reaktion seitens der Stadtverwaltung wird insgesamt eine höhere Bürgerzufriedenheit erwartet.

## 6 Pfungstadt Ticketmanagementsystem

Der Hauptamtsleiter der Stadt Pfungstadt Thomas Rädchen stellte im abschließenden Vortrag das kommunale Ticketmanagementsystem vor.

Ein Ticketmanagementsystem dient dazu, anfallende Aufgaben innerhalb einer Verwaltung zu strukturieren und zu dokumentieren. Für jede gestellte Anfrage oder Aufgabe wird ein Ticket erstellt, das einzelnen Personen oder Gruppen zugewiesen werden kann. Der Bearbeitungsstatus ist jederzeit einsehbar und ermöglicht somit eine lückenlose Dokumentation der internen Prozesse. Außerdem besitzt das Ticketmanagementsystem eine Erinnerungs- und Eskalationsfunktion, die dem Vergessen von Aufgaben entgegen wirkt.

Das Besondere am Pfungstädter Ticketmanagementsystem ist, dass es komplett an den Mängelmelder angebunden wurde. Das zuvor verwendete Ticketmanagementsystem für die interne Kommunikation konnte durch den Mängelmelder vollends ersetzt werden.

Die Mitarbeiter, die die Mängel vor Ort beheben, können nun bequem auf ihren Smartphones die Ihnen zugewiesenen Meldungen einsehen und bearbeiten. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um eine interne Anweisung oder ein Bürgeranliegen handelt.



Thomas Rädchen, Hauptamtsleiter der Stadt Pfungstadt, stellt das kommunale Ticketmanagementsystem vor

Die Stadt Pfungstadt führte den Mängelmelder im Februar 2015 als Bürgerservice und internes Ticketmanagementsystem ein. Insgesamt erstellten die Bürgerinnen und Bürger im vergangenen Jahr gemeinsam mit der Stadtverwaltung 653 Meldungen, wovon 531 der aufgegebenen Meldungen zum Jahresende gelöst werden konnten. Dabei zeigt sich eine steigende Frequenz der Meldungen: Die Anzahl der Meldungen ist in den ersten fünf Monaten 2016 deutlich angestiegen.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Bürgeranliegens beträgt 32,5 Tage, wobei am Häufigsten (ca. 40% der Meldungen) Straßenschäden gemeldet werden. Wie in Monheim rangiert auch die Kategorie „Defekte Beleuchtungen“ auf dem zweiten Platz mit 21 % Anteil am Meldeaufkommen.

Dabei nutzen die Pfungstädterinnen und Pfungstädter zu 98 % das Webportal zur Erstellung von Meldungen. Dieser hohe Wert ist vor allem der internen Nutzung des Mängelmelders geschuldet, da die Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter über den PC die internen Tickets einstellen.

## 7 Resümee

Die Referenten zeigten ein breites Spektrum unterschiedlicher Perspektiven auf, berichteten aus ihrer alltäglichen Arbeit mit Bürgerbeteiligungsverfahren und regten zu interessanten Diskussionen an.



Ergebnissicherung

Viele Herausforderungen und wichtige Erfolgsfaktoren konnten identifiziert werden, um bei zukünftigen Konzepten, Plänen und deren Umsetzungen berücksichtigt zu werden.

Dr. Tobias Klug, Geschäftsführer der wer|denkt|was GmbH, resümiert: „Es freut uns sehr, dass unsere Fachkonferenz auch in diesem Jahr so interessiert aufgenommen wurde und wir Menschen aus verschiedenen Kontexten mit unterschiedlichen Perspektiven zusammen bringen konnten.“

## 8 Kontakt



wer|denkt|was

Robert-Bosch-Straße 7  
64293 Darmstadt

Telefon: 06151 62 923 80  
Telefax: 06151 62 749 149  
team@werdenktwas.de