

Stadt Reutlingen 13 Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Gz.: 13-1-kü	22/007/06	14.03.2022
Beratungsfolge	Datum	Behandlungszweck/-art
VKSA	29.03.2022	Kenntnisnahme öffentlich

Mitteilungsvorlage

Bürgerbeteiligung – Ideenplattform und Mängelmelder
- Antrag der WiR-Fraktion vom 15.05.2021

Bezugsdrucksache

21/005/035

Kurzfassung

Die WiR-Fraktion beantragt eine Ideenplattform und einen transparenten Mängelmelder auf dem Internetauftritt der Stadt Reutlingen mit dem Ziel, einen aktiven Bürgerdialog zu installieren (GR-Drs 21/005/035). Sie beruft sich dabei auf die Stadt Frankfurt am Main, die „Frankfurt fragt mich (Ffm)“ ins Leben gerufen hat. Hierbei handelt es sich um eine eigene, vom eigentlichen städtischen Internetauftritt losgelöste Webseite, die federführend von der Stadtkämmerei betrieben wird und neben einer Ideenplattform und einem Mängelmelder auch sämtliche Bürgerbeteiligungsverfahren beispielsweise zu Stadtplanung und Bauvorhaben vereint. Ein solches Projekt ist begrüßenswert und dazu angetan, das Miteinander von Bürgerschaft, Gemeinderat und Stadtverwaltung zu bereichern. Es hat allerdings auch seinen Preis. Neben einmaligen Kosten in Höhe von rund 6.000 Euro fallen jährliche Kosten für Hosting in Höhe von rund 12.000 Euro an. Die Stadtverwaltung geht von einem zusätzlichen Personalaufwand von 1,5 Stellen (105.000 Euro) aus.

Angesichts der aktuellen Finanzsituation ist ein vergleichbares Projekt derzeit nicht leistbar.

Sachverhalt

1. Ausgangslage

Bürgerschaftliches Engagement hat einen festen Platz in der Stadtverwaltung. Der Stadtverwaltung Reutlingen ist es ein Anliegen, dass sich die Bürgerschaft mit Fragen, Anregungen, Ideen oder das Melden von Schäden/Mängeln niederschwellig an die Stadt wenden kann. Zahlreiche Umfragen, bei denen sich die Bürgerschaft direkt beteiligen konnte, wurden und werden von der Stadtverwaltung durchgeführt, wie zum Beispiel die aktuelle Umfrage „Wie leben Menschen mit Behinderungen in Reutlingen?“.

Als gelungenes Beispiel für mehr Partizipation und das gemeinsame Vorgehen von Stadtmarketing und Stadtverwaltung steht das „Rad der Ideen“: Im Sommer 2021 luden Stadtmarketing und Stadtverwaltung interessierte Bürgerinnen und Bürger zu einem Workshop über die „Zukunft der Innenstadt“ ein. Seit 2014 veranstaltet die Stadt Reutlingen jedes zweite Jahr ein Jugendforum. Organisiert wird die Veranstaltung vom Amt für Schulen, Jugend und Sport und dem Reutlinger Jugendgemeinderat.

Corona-bedingt wurde das Jugendhearing 2022 online angeboten. Wer nicht daran teilnehmen konnte, hatte auf reutlingen.de die Möglichkeit, Themen und Anliegen einzureichen (www.reutlingen.de/Jugendbeteiligung/Jugendhearing-2022).

Hinweis: Auf www.reutlingen.de/beteiligung bietet die Stadtverwaltung der Bürgerschaft eine Informationsplattform und konkrete Online-Beteiligungsmöglichkeiten zu einzelnen Vorhaben, verschiedenen Projekten etc. an. Auf dieser Seite sind aktuelle und vergangene Bürgerbeteiligungen in Reutlingen aufgelistet.

2. www.reutlingen.de

Verantwortlich für reutlingen.de ist das Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Die Optimierung der städtischen Homepage ist ein fortschreitender Prozess. Seit dem ersten eigenständigen Internetauftritt im Jahre 2003 haben sich die technischen Möglichkeiten rasant verändert. Im Laufe der Jahre konnte der Internetauftritt immer weiter verbessert werden. Sukzessive wurde die städtische Homepage um Module, die der Bürgerschaft den Zugang zu Informationen erleichtern, erweitert. Beispiele sind: Schadensmelder, Umfragetool, Kontaktformular, Engagement-Pinnwand, Kita-Finder, Online-Terminkalender, Traukalender, Bestattungskalender, Google Translator.

Mit der Neugestaltung von reutlingen.de 2020 hat der Online-Auftritt ein modernes und klares Erscheinungsbild erhalten. Ebenfalls neu ist das sogenannte „Responsive Webdesign“ der Internetseite. Das bedeutet: Die Optik der Website variiert je nach Endgerät, die Darstellung passt sich an die Bildschirmgröße von Smartphone, Tablet oder Desktop-PC an.

Für mehr Beteiligung der Bürgerschaft stehen schon heute verschiedene Module auf reutlingen.de zur Verfügung, die bei Bedarf intensiver genutzt werden können, ohne auf kostenintensive externe Lösungen zurückgreifen zu müssen.

2.1 Ideenwand

Die Stabsstelle Bürgerengagement nutzt das Modul Ideenwand. Auf der Seite <https://www.reutlingen.de/engagement-pinnwand> können sich Vereine, Institutionen und Initiativen eintragen, die ehrenamtliche Mitarbeit anbieten und suchen.

Dieses Modul kann auch für andere Beteiligungsformen zum Einsatz kommen, wie zum Beispiel die beantragte Ideen-Plattform. Allerdings kann damit kein Quorum ausgewertet werden.

2.2 Umfragetool

Zum Erreichen eines Quorums können aber die eingereichten Ideen von der Pinnwand direkt in ein Umfragetool übernommen werden. Über das Umfragetool auf reutlingen.de, das erfolgreich bei der Online-Befragung „Käpsele“ eingesetzt wurde, kann über diese Ideen abgestimmt werden. Über eine Excel-Tabelle wird dann das Quorum ermittelt.

2.3 Schadensmelder/Mängelmelder

Seit 2015 können Bürgerinnen und Bürger Schäden über ein Formular, das auf www.reutlingen.de/schadensmelder eingestellt ist, melden. Schäden können einfach und unkompliziert gemeldet werden. Die Bürgerschaft hilft so mit, die Stadt intakt zu halten.

Der Meldende hat die Wahl, den Schadensstandort entweder manuell oder über die Auswahl des Standorts auf einer Karte anzugeben. Der Schadensmelder ist auch über das Smartphone voll funktionsfähig und kann so von unterwegs genutzt werden. Wer seine Ortungsdienste aktiviert hat, kann den Schadensstandort über GPS automatisch erkennen lassen. Ebenso ist es möglich, ein Foto des Schadens hochzuladen.

Nach der Auswahl der Kategorie (Straßenbeleuchtung, Geh- und Radwege etc.) stehen auch weitere Details zur Konkretisierung des Schadens (Leuchte flackert, Belag beschädigt etc.) zur Verfügung. Das Formular kann anonym, optional aber auch mit Angabe des Namens, E-Mail-Adresse und Telefonnummer abgeschickt werden. Eine automatisierte Mail bestätigt dem Meldenden den Eingang des Formulars.

Im Schnitt gehen pro Jahr ca. 700 bis 800 Meldungen ein, die vom Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit direkt an das jeweilige Amt zu Bearbeitung weitergeleitet werden. Die gemeldeten Schäden sind hauptsächlich defekte Straßenleuchten, gefolgt von Straßenschäden und wildem Müll.

Schäden werden aber nicht nur über den Schadensmelder bei der Stadt eingereicht, auch über das Kontaktformular und vermehrt über die sozialen Medien landen Hinweise aus der Bürgerschaft bei der Verwaltung. Diese niederschweligen Angebote eröffnen der Bürgerschaft, selber zu entscheiden, wie sie zum Beispiel Müllablagerungen oder Schlaglöcher an die Verwaltung meldet.

Der Schadensmelder auf reutlingen.de ist auch auf der Seite der Technischen Betriebsdienste eingebunden.

Mängel, die die RSV betreffen, werden äußerst selten gemeldet. Hauptsächlich landen bei der RSV Beschwerden über Betriebsabläufe. Die RSV verwendet dafür eine spezielle Software, mit der alle Beschwerden erfasst werden und zum Schutze der Kunden und Mitarbeitenden die Daten vertraulich behandelt werden müssen. Ein transparenter Mängelmelder wird den Anforderungen der RSV nicht gerecht.

Kosten zwischen Stadtverwaltung, TBR und RSV können deshalb auch nicht geteilt werden.

3. Finanzieller Aufwand/Ressourcen

Für die Implementierung einer Ideenplattform mit einer automatischen Auswertung und einem transparenten und für jeden einsehbaren Schadensmelder ist mit folgendem Aufwand zu rechnen:

Einmaliger Aufwand für externe Software (polidia.de)

Konzeptentwicklung, technische Einführung: ca. 6.000 Euro

Zusätzlicher laufender Aufwand

Personalkosten für Anonymisierung Daten, Koordination zwischen den Ämtern, Auswertung, Antworten der Verwaltung einpflegen etc. (1,5 Stelle): 105.000 Euro/Jahr

Kosten Hosting: 10.000 – 12.000 Euro/Jahr

Geschätzter Aufwand Werbekosten: 5.000 Euro/Jahr

Dem gegenüber stehen derzeit laufende Kosten für Hosting für die auf reutlingen.de bestehenden Module von ca. 700 Euro/Jahr.

4. Fazit/Ausblick

Das Einrichten eines transparenten Mängelmelders analog zu Frankfurt setzt finanzielle Ressourcen voraus, die den Haushalt nicht nur einmalig belasten, sondern auch hohe Folgekosten mit sich bringen und einen höheren Personalaufwand erfordern. Auch die Umsetzung der Ideenplattform erfordert zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen.

Die Verwaltung empfiehlt daher den Antrag der WiR-Fraktion zum jetzigen Zeitpunkt abzulehnen, wird aber dennoch das Anliegen nach „mehr Miteinander von Stadtverwaltung, Bürgern und Gemeinderat“ im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten und Ressourcen vorantreiben und weiterverfolgen.

4.1 Schadensmelder/Mängelmelder

Der Dienstleister der Reutlinger Homepage arbeitet bereits an der Optimierung des Schadensmelders für alle seine Kunden. Eine Aussage darüber, inwieweit die Bedienerfreundlichkeit angepasst wird und mehr Transparenz vorgesehen ist, kann im Moment nicht getroffen werden.

Parallel dazu nimmt das Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit anderen Anbietern ähnlicher Plattformen Kontakt auf, um Angebote auf ihre Praktikabilität und Kosten vergleichen zu können.

Erst nach Vorliegen verschiedener Angebote und Lösungen können Gespräche mit den beteiligten Ämtern geführt werden, um eine Einschätzung über die Kosten und den zusätzlichen Personalaufwand zu gewinnen.

Da es sich bei den Schäden hauptsächlich um defekte Straßenleuchten, Schlaglöcher und wildem Müll handelt, ist die Verwaltung der Ansicht, dass ein vierteljährlicher Bericht im zuständigen Ausschuss zu keinem großen Erkenntnisgewinn führt. Deshalb schlägt die Verwaltung vor, einmal im Jahr über die gemeldeten Schäden eine Zusammenfassung zu präsentieren.

4.2 Ideenplattform

Der Antrag auf eine Ideenplattform für mehr Bürgerbeteiligung kann mit den bereits bestehenden Modulen „Ideenwand“ und „Umfrage-Tool“ technisch umgesetzt werden.

Die Verwaltung hält es aber angesichts der angespannten Haushaltslage nicht für zielführend, die Ideenplattform zum jetzigen Zeitpunkt umzusetzen und verweist in diesem Zusammenhang auf das „Rad der Ideen“ oder das Jugendhearing 2022. Beide Formate sind ein gutes Beispiel für gelungene Bürgerbeteiligung. Engagierte Bürgerinnen und Bürger haben bei diesen Veranstaltungen der Verwaltung einen bunten Strauß an kreativen Ideen vorgelegt, auf die zuerst der Fokus gerichtet werden muss, bevor neue Formate, wie die Ideenplattform, realisiert werden können.

gez.

Sabine Külschbach