

<b>Beschlussvorlage</b>	<b>4827/2017</b>	<b>Fachbereich 1</b> Herr Hoffmann
<b>Einführung einer digitalen Bürgerbeteiligungsplattform</b>		
<b>Beratungsfolge</b>	<b>Haupt- und Finanzausschuss</b>	

**Beschlussvorschlag der Verwaltung:**

Der Haupt- und Finanzausschuss stimmt der Einführung einer digitalen Bürgerbeteiligungsplattform mit allen dargestellten Modulen der Plattform zu.

<b>Gremium</b>	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>Enthaltung</b>	<b>wie Vorlage</b>	<b>TOP</b>
<b><u>Haupt- und Finanzausschuss</u></b>					

**Sachverhalt:**

Ein entsprechendes Angebot zur Einführung einer digitalen Bürgerbeteiligungsplattform ist an die Verwaltung herangetragen worden. Anbieter ist die wer-denkt-was GmbH, welche ihrerseits eine Ausgründung der Technischen Universität Darmstadt darstellt. Seitens des Anbieters werden in verschiedenen Modulen technische Lösungen zur digitalen Bürgerbeteiligung angeboten, welche sich beliebig und individuell auf die Kommune zugeschnitten kombinieren lassen.

Nach einer ersten Präsentation bei der Verwaltungsspitze wurde ein auf die Stadt Mayen zugeschnittenes Angebot erstellt und in Bezug auf die Kosten kalkuliert.

Die potenziellen Inhalte der Plattform wurden anschließend in einer Präsentation unter Beteiligung von Vertretern der im Stadtrat vertretenen Fraktionen vorgestellt. Die Fraktionen wurden um Besprechung der Angelegenheit in den jeweiligen Fraktionssitzungen und um Rückmeldung an die Verwaltung gebeten.

**Inhalte der Plattform:**

Folgende Module wurden für eine Einführung für die Stadt Mayen vorgeschlagen:

- **Mängelmelder:**  
Über den Mängelmelder können Bürger ihre Anliegen eigenständig als Ticket in einem zentralen System erfassen. Hierzu können sie über die dafür vorgesehene App neben einem Erläuterungstext Bilder einbinden und eine Markierung auf einer Karte hinterlegen, damit die betreffenden Anliegen ohne weitere Nachfragen nachvollzogen und bearbeitet werden können. Über eine durch den Bürger vorzunehmende Kategorisierung (Beispiel: „illegaler Müll“) werden die Anliegen dann nach entsprechenden Vorarbeiten im Rahmen der Einführung des Systems automatisch an die zuständige Verwaltungseinheit weitergeleitet; eine manuelle Informationsweitergabe im Haus entfällt damit. Durch die Mitarbeiter eingetragene Zwischenstände und Rückmeldungen zur Erledigung der jeweiligen Anfrage werden automatisch über das System an den erfassenden Bürger mitgeteilt.  
Bei der Präsentation für die Fraktionen des Stadtrates wurde die Frage angebracht, ob der Mängelmelder in die Mayen-App integriert werden könnte. Der Anbieter hat hierzu mitgeteilt, dass dies technisch möglich ist; weitere Einzelheiten bezüglich der Einbindung sind noch festzulegen.

- Vorhabenliste und Informationen:  
Aktuelle Vorhaben der Stadt (beispielsweise beginnende oder laufende Baumaßnahmen) können hier zur Information der Bürger eingestellt werden. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit der Anlage eines Newsletters, welcher abonniert werden kann.
- Ideenplattform:  
Hier können zu Vorhaben der Stadt konkrete Diskussionen geführt und Ideen eingebracht werden. Diese werden durch den Anbieter moderiert. Über die Ideenplattform können auch Vorhaben, welche sich im förmlichen Bürgerbeteiligungsverfahren befinden (Bsp. Bauleitpläne, Bürgerbeteiligung im Rahmen des Haushaltsaufstellungsverfahrens), ergänzend eingestellt werden, um ein niedrigschwelliges Beteiligungsangebot zu schaffen.
- Bürgerbefragung:  
Von Seiten der Verwaltung können Fragebögen eingestellt werden, um ein Meinungsbild bei den Bürgern zu bestimmten Themen zu erhalten.

Die Nutzung der Plattform insgesamt erfordert eine Registrierung unter dem Klarnamen, d.h. tatsächlichen Vor- und Zunamen. Innerhalb der Plattform agiert der Bürger dann mit einem frei zu vergebenden Benutzernamen. Über eine Wohnortangabe lassen sich Erkenntnisse entsprechend nach Herkunft ordnen.

#### Rückmeldungen der Fraktionen:

Überwiegend wurde sich seitens der Fraktionen ablehnend zum Thema geäußert, dies unter Hinweis auf die Kosten der Einführung einer solchen Plattform und unter Verweis auf den bereits vorhandenen Bürgerzettel, über welchen Eingaben bei der Stadtverwaltung gemacht werden können. Ebenfalls wurde der zu erwartende erhöhte Personalaufwand, insbesondere bei der Einführung des Programmes, angeführt.

Der Mängelmelder als einzelnes Modul erhielt hierbei eine größere Zustimmung als die restlichen Module des Systems.

#### Weiteres Vorgehen:

Seitens der Verwaltung wird weiterhin empfohlen, ein solches System einzuführen. Zunächst ist bei Einführung und Betrieb eines solchen Systems damit zu rechnen, dass Maßnahmen der Verwaltung durch den Bürger eine höhere Akzeptanz erfahren. Dies zum Einen, da eine frühzeitige Information erfolgt, zum Anderen über eine eventuelle Korrektur von Maßnahmen vor Umsetzung aufgrund von sinnvollen Anregungen von außen.

Der Personalbedarf wird sich nach Ansicht der Verwaltung nach Einführung der Plattform nicht erhöhen, sondern vermindern, da Reibungsverluste bei der Weitergabe von Informationen nicht mehr auftreten, wenn die jeweiligen Anregungen über entsprechende Kriterien im Programm direkt bei dem zuständigen Mitarbeiter eingehen. Ebenso entfallen, je nach Qualität der Eingabe, ggf. Ortstermine der Mitarbeiter zur Einschätzung des jeweiligen Sachverhaltes, was zu einer weiteren Zeitersparnis bei den Mitarbeitern führt.

Bezüglich des Mängelmelders deckt sich die Ansicht der Verwaltung auch mit den im Rahmen einer Bachelorarbeit der Universität Koblenz-Landau formulierten Handlungsempfehlungen zur Überarbeitung des städtischen Anliegenmanagements. Das Fazit der Arbeit ist wie folgt zu zitieren:

„Es ist sinnvoll, einen erfahrenen Betreiber einer Mängelmelder-Plattform mit der Implementierung seiner Software in der Stadtverwaltung zu betrauen. Die möglicherweise höheren Kosten im Vergleich zur Eigen- beziehungsweise Auftragserstellung werden mit der umfassenden Fülle an Funktionalitäten und der einfacheren Wartung aufgewogen. Aufgrund der Analyse dreier Mängelmelder würde ich zur Lösung von wdw tendieren. Sie bietet den

Vorteil der Marktführerschaft in Deutschland, besitzt dadurch eine hohe Anzahl von Nutzern, die das System attraktiv machen. Ein weiterer Vorteil ist das bundesweit einheitliche Angebot. Das heißt, jemand der die App von wdw aus seiner Heimatstadt kennt und nutzt, kann sie ohne Probleme auch in Mayen nutzen. Weiterhin wirbt wdw mit der Anpassung der Funktionen und Schnittstellen vor Ort, sodass eine Implementierung in die laufenden Prozesse der Stadtverwaltung möglich wäre.“

Zuletzt ist bezüglich des derzeit vorhandenen Bürgerzettels darauf hinzuweisen, dass dieser bei schriftlicher Eingabe zunächst an die Stadtverwaltung gesendet, dort nach Eingang eingescannt, an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet, von dort schriftlich beantwortet und anschließend über den Postweg an den Bürger versendet werden muss. Insoweit ergibt sich eine zeitliche Verzögerung, welche über die Nutzung eines Mängelmelders vermieden werden kann.

Zusammenfassend ist damit festzustellen, dass dem Bürger damit über den Mängelmelder ein besserer Service geboten werden.

### **Finanzielle Auswirkungen:**

Zur Einführung entsteht ein finanzieller Aufwand in Höhe von 14.756,00 € bei verschiedenen Haushaltsstellen (zur Einrichtung des Systems, Integration in die städtische Homepage, Schulung der betroffenen Mitarbeiter usw.). Hinzu kommt ein jährlicher Aufwand von 2.827,44 € für laufende Betriebskosten der Module.

Die Mittel müssen außerplanmäßig bereitgestellt werden.

### **Familienverträglichkeit:**

Hat die geplante Entscheidung unmittelbare oder mittelbare Auswirkungen auf Familien in der Stadt Mayen?

nein

### **Demografische Entwicklung:**

Hat die vorgesehene Entscheidung unmittelbare Auswirkung auf die maßgeblichen Bestimmungsgrößen des demografischen Wandels und zwar

- die Geburtenrate
- die Lebenserwartung
- Saldo von Zu- und Wegzug (Migration, kommunale Wanderungsbewegung)

und beeinflusst damit in der Folge die Bevölkerungsstruktur der Stadt Mayen?

nein

### **Barrierefreiheit:**

Hat die vorgesehene Entscheidung unmittelbare oder mittelbare Auswirkungen auf die in der Stadt vorhandenen Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit?

Ja

1) Welcher Personenkreis ist von der Maßnahme betroffen? (z.B. gehbehinderte, sehbehinderte Personen)

Mehrere Personenkreise

2) Trägt die geplante Regelung zu einer Verbesserung der Situation des Personenkreises bei?

Ja, durch die Plattform wird ein niedrighschwelliges Kontaktangebot geschaffen. Hierfür muss der Bürger nicht mobil sein, eventuelle Hör- oder Sprachbehinderungen fallen ebenfalls nicht ins Gewicht.

**Anlagen:**

keine