

**Stadt Leverkusen**

Antrag Nr. 1617/2012

**Der Oberbürgermeister**

I/01-011-20-06-kr

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

27.06.12

**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Hauptausschuss</b>	02.07.2012	Beratung	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	02.07.2012	Entscheidung	öffentlich

**Betreff:**

Digitale Bürgerbeteiligung

- Antrag von Rh. Lindlar (LEV PARTEI) v. 16.04.12

- Ergänzende Stellungnahme der Verwaltung vom 26.06.12 (s. Anlage)

011

- über Herrn Oberbürgermeister Buchhorn

gez. Buchhorn

### **Digitale Bürgerbeteiligung**

- **Antrag von Rh. Lindlar (LEV PARTEI) vom 16.04.2012**
- **Nr. 1617/2012**

Die Stadt Leverkusen verfügt seit geraumer Zeit über ein zentrales Beschwerdemanagement. Dieses ist im Bereich des Oberbürgermeisters angesiedelt. Dem zentralen Beschwerdemanagement sind in allen Dezernaten dezentrale Beschwerdestellen zugeordnet, die Anregungen, Beschwerden etc. von Bürgerinnen und Bürger aufnehmen und nach einem festgelegten Verfahren bearbeiten. Jährlich gehen stadtweit mehr als 1.600 Beschwerden über das Beschwerdemanagement ein. Darüber hinaus haben die Technischen Betriebe Leverkusen eine dezentrale Beschwerdestelle.

Bürgerinnen und Bürger haben bereits jetzt die Möglichkeit über ein Formular, welches auf der städtischen Homepage eingestellt ist, Eingaben direkt und unbürokratisch per Mail an das Beschwerdemanagement zu senden. Alle Eingaben werden geprüft und bearbeitet. Die Erfahrungen des Beschwerdemanagements zeigen, dass eine qualitativ angemessene und für die Bürgerinnen und Bürger zufriedenstellende Abwicklung – unabhängig von der Art der Eingabe – entsprechenden Bearbeitungsaufwand verursacht und erforderlich macht. Bei einer Vielzahl von Eingaben ist es vor der letztendlichen Bearbeitung erforderlich, nochmals Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern aufzunehmen, die Örtlichkeit zu besichtigen bzw. mehrere Fachbereiche zu beteiligen, da Angaben z.B. nicht vollständig sind. Die Erfahrung aus dem Beschwerdemanagement zeigt, dass Bürgerbeteiligungsformate nur zielführend und für die Bürgerinnen und Bürger zufriedenstellend sind, wenn die Eingaben zeitnah und qualitativ zufriedenstellend abgearbeitet werden können. Ein zusätzliches Modul beinhaltet zwangsläufig zusätzlichen Personalbedarf, da, wie oben ausgeführt, keine automatisierte Bearbeitung wegen notwendiger Rückfragen oder der Beteiligung anderer Dezernate/Fachbereiche erfolgen kann. Nur im Falle einer qualifizierten Bearbeitung können entsprechende Bürgerbeteiligungsformate zielführend sein, andernfalls sorgen Sie vielmehr zu einer Enttäuschung bei den Nutzern.

Bezüglich der Meldung von Unrat/wildem Müll etc. Im Stadtgebiet wurde durch den Verwaltungsvorstand die Aktion „Sauberkeit in der Stadt“ ins Leben gerufen. Diese Aktion bündelt die verschiedenen Zuständigkeiten und Ansprechpartner im Zusammenhang mit Unrat in der Stadt. Bürgerinnen und Bürger, die Unrat sehen,

können die Fundstellen bei der Abfallhotline der AVEA angeben. Es erfolgt dann eine Weitergabe an die zuständigen Stellen.

Neben den organisatorischen Komponenten müssen auch die technischen berücksichtigt werden. Die Homepage der Stadt Leverkusen steht zwangsläufig vor dem Erfordernis eines Relaunch, der technische Stand der Homepage lässt die neuesten Kommunikationsformen und Verfahrensweisen nur teilweise zu. Eine andauernde Ergänzung der Homepage mit nicht passenden Modulen, sorgt für eine Verschlechterung der Übersichtlichkeit und Handlungsfähigkeit der Homepage. Da die Grund-Architektur bereits aus dem Jahr 2005 stammt, mittlerweile also bereits sieben Jahre alt ist, gestaltet sich die Einbindung externer Module meist als problematisch und sorgt zwangsläufig zu einer Verschlechterung der Ladezeiten etc.

Moderne Möglichkeiten der Kontaktaufnahme von Bürgerinnen und Bürgern mit der Stadtverwaltung zu realisieren sollten im Rahmen der Erarbeitung des Relaunch geprüft werden. Nur so ist eine abgestimmte und stimmige Gestaltung der Homepage, bei Sicherstellung der Leistungsfähigkeit gewährleistet.

Darüber hinaus wären mit der Inanspruchnahme des Mängelmelders zusätzliche Kosten verbunden. Je validierter Meldung fiel ein Betrag in Höhe von 0,99 € an, was in Anlehnung an die o.g. Eingabezahlen des Beschwerdemanagements, Kosten in Höhe von ca. 1.600 € verursachen würde. Zusätzlich zu den im Antrag genannten zusätzlichen Einführungskosten in Höhe von rund 4.000 € und monatlicher Lizenzkosten sowie Betreuungsaufwände in Höhe von 49,00 € würden Kosten für die internen Aufwände für die Einführung und den Betrieb anfallen. Da es sich bei dem vorgeschlagenen Anbieter um einen anderen als den Vertragspartner der Stadt bez. der Website handelt, kommen noch weitere, einmalige Kosten für die Integration in das bestehende Webangebot hinzu.

Aus den o.g. Gründen wird empfohlen, die Thematik zunächst zurückzustellen, bis die Verwaltung diese eigenverantwortlich wieder aufgreift.

gez. Märtens