



## Bürger mitbestimmen lassen

### Von Forschern gegründete Firma wer|denkt|was bietet Lösungen für die Online-Bürgerbeteiligung an

Darmstadt. Traditionell ist die Rolle des Bürgers bei der Mitbestimmung in Politik und Verwaltung auf Wahlen beschränkt. Der gesellschaftliche Trend zu mehr Transparenz und die modernen Möglichkeiten der Informationstechnologie eröffnen jedoch völlig neue Wege, den Bürger auf verschiedenen Ebenen der Meinungsbildung und Entscheidungsfindung zu beteiligen. Gerade in Bezug auf die zunehmende Politikverdrossenheit scheint die verstärkte Einbeziehung der Bürger in Entscheidungen der Politik ein Ausweg. Dank des Internet ist dies nun auch kostengünstig möglich. Die zunehmende Verbreitung von sozialen Netzen wie Facebook oder MeinVZ zeigt das große Potenzial dieser Kommunikationsform. Gerade im Hinblick auf die jüngere Generation ist die Nutzung des Internet ein logischer Schritt.

Dr. Robert Lokaiczkyk und Dr. Tobias Klug, zwei Forscher der Technischen Universität Darmstadt haben nun die Firma wer|denkt|was gegründet. Ihr Ziel ist es, Kommunen bei der Umsetzung von mehr Bürgerbeteiligung zu unterstützen. Basierend auf den Erkenntnissen einer Studie haben die Darmstädter eine Standardsoftware für drei gängige Beteiligungsverfahren entwickelt und beraten Kommunen bei deren Einführung. Dabei wurde darauf geachtet, dass die Beteiligung der Bürger für die Kommunen mit geringem Aufwand und niedrigen Kosten umsetzbar ist. Beispielsweise kann die Moderation und Prüfung von Beiträgen ausgelagert werden, sodass kein zusätzliches Personal eingestellt werden muss. Die drei Standardlösungen ermöglichen die Abwicklung einer Online-Bürgersprechstunde, ein Beschwerdemanagement für den öffentlichen Raum sowie die Erhebung von Online-Meinungsbildern zu bestimmten Themen.

### Online Bürgersprechstunde

Die Online-Sprechstunde ist eine Weiterentwicklung der klassischen Bürgersprechstunde. Bürger können Fragen an die Verwaltung richten, sind dabei jedoch nicht an feste Zeiten gebunden. Ihre Fragen werden auf einer Webseite veröffentlicht, wo sie von anderen Bürgern kommentiert und unterstützt werden können. In festgelegten Abständen werden dann die Fragen beantwortet, die besonders vielen Bürgern am Herzen liegen. Sowohl die Fragen als auch die Antworten werden archiviert, und stehen so jederzeit zur Verfügung. Die Verwaltung erreicht also mehr Bürger mit jeder Antwort und vermeidet doppelte Anfragen. Gleichzeitig haben die Bürger die Möglichkeit auch Antworten auf Fragen einzusehen, die sie nicht selbst gestellt haben. Die Online-Sprechstunde ist ein einfacher Weg für Kommunen, um mit wenig Aufwand Transparenz und Bürgernähe der Verwaltung zu stärken.

### Beschwerdemanagement für den öffentlichen Raum

Ob Schlaglöcher, Graffiti, illegale Müllentsorgung oder Falschparken, Missstände im öffentlichen Raum kann der Bürger mit dem Beschwerdemanagement über das Internet oder mit seinem Handy direkt an seine Stadtverwaltung melden. Die eingehenden Meldungen werden dann von der Verwaltung geprüft und der Bearbeitungsstand in Internet dokumentiert. Diese Vorgehensweise hat gleich mehrere Vorteile. Zum einen können Meldungen insbesondere mobil schneller und genauer erfolgen und beschleunigen so den Prozess der Abarbeitung. Gleichzeitig kann die Verwaltung den Bearbeitungsstand im Internet dokumentieren. Gerade in Zeiten knapper Haushaltskassen führt diese Transparenz zu mehr Verständnis der Bürger, wenn gerade *ihre* Meldung vielleicht erst im nächsten Jahr behoben werden kann. Für die

Verwaltung reduziert sich zudem der Arbeitsaufwand, da doppelte Anfragen und Rückfragen vermieden werden können. In Brandenburg ist ein ähnliches System bereits seit einiger Zeit erfolgreich im Einsatz.

## Online-Meinungsbildung

Kommunalpolitische Themen wie Bauvorhaben oder Umgestaltungen von öffentlichen Räumen (z.B. des Stadtparks) profitieren oftmals von einem offenen Dialog zwischen Bürgern und Verwaltung. Mit der Online-Meinungsbildung kann die Verwaltung Meinungen und Ideen der Bürger erfragen. Der Bürger erhält die Möglichkeit, sich einzubringen und an der Meinungs- und Entscheidungsbildung mitzuwirken. Die Verwaltung erhält direktes Feedback und kann vorherrschende Meinungsbilder überblicken und somit explizit berücksichtigen. Die von wer|denkt|was entwickelte Lösung setzt dabei moderne Verfahren ein, um ähnliche Beiträge zusammenzufassen und nicht-zielführende Beiträge zu reduzieren. So erhöht sich die Übersichtlichkeit und der Moderationsaufwand sinkt. Ein gerade in den letzten Jahren sehr populäres Thema sind Bürgerhaushalte. Hier werden Bürger zu Einsparmaßnahmen oder Gestaltungsideen in bestimmten Haushaltsfeldern befragt. Diese Eingaben werden von der Verwaltung geprüft und können dann in die Haushaltsgestaltung einfließen.

## Weitere Informationen und Kontakt

Weitere Informationen über die Angebote von wer|denkt|was für Kommunen finden sie auf <http://werdenktwas.de/kommunen/>. Dort sind außerdem Beispielsysteme dargestellt, welche die Funktionsweise der Produkte verdeutlichen.

## Kontaktdaten:

Dr. Tobias Klug

Klug und Lokaiczky GbR  
Sandbergstr. 65  
64285 Darmstadt  
Email: [klug@werdenktwas.de](mailto:klug@werdenktwas.de)  
Telefon: 0162 2835986  
Internet: <http://werdenktwas.de/>

Technische Universität Darmstadt  
Fachgebiet Multimedia Kommunikation  
Rundeturmstr. 10, 64283 Darmstadt  
Telefon: 06151 16-5240  
Fax: 06151 16-6152  
E-Mail: [tobias.klug@kom.tu-darmstadt.de](mailto:tobias.klug@kom.tu-darmstadt.de)

