

<b>Sitzungsvorlage</b>	<b>Vorlage- Nr:</b> <b>VO/2016/0360-10</b>
Federführend: 10 Bürgermeisteramt	Status:                      öffentlich
Beteiligt: Referat 5	Aktenzeichen: Datum:                      18.07.2016 Referent:                   Hinterstein Christian
<b>Meldeplattform RADar über die Aktion "Stadtradeln" hinaus nutzen – Antrag der GAL-Stadtratsfraktion</b>	
Beratungsfolge:	
Datum                      Gremium	Zuständigkeit
20.09.2016                      Umweltsenat	Kenntnisnahme

## **I. Sitzungsvortrag:**

Die Stadt Bamberg hat sich auch im Jahr 2016 höchst erfolgreich an der bundesweiten Klimaschutzkampagne STADTRADELN beteiligt. In diesem Jahr beantragte die GAL-Stadtratsfraktion, im Kampagnenzeitraum die Bürgermeldeplattform RADar – die von STADTRADELN zur Verfügung gestellt wird – zu nutzen. Dies wurde von den städtischen Projektverantwortlichen sowie den Kooperationspartnern die die Kampagne unterstützen, mit Hinweis auf den bestehenden Bürgerdialog abgelehnt. Nun beantragt die GAL, die Bürgermeldeplattform RADar über die STADTRADELN-Kampagne hinaus zu nutzen.

Die Stadt Bamberg hat bereits 2011 den extra für sie, von einem kleinen Bamberger Start up-Unternehmen, programmierten e-Bürgerdialog eingerichtet, der all das – und noch viel mehr – leistet, wie die Plattform RADar - inklusive Fotos hochladen und von unterwegs bedienen - und der fleißig von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt wird. Zur Betreuung der Bürgeranfragen und Beschwerden insgesamt und eben auch des Bürgerdialogs wurde zudem eine extra Stelle geschaffen, die alle Anfragen weiterleitet und auf deren Bearbeitung bzw. Lösung dringt. Man hat sich deswegen bewusst gegen ein "Paralleluniversum" entschieden, das noch dazu nur für einen Teilbereich des Ganzen steht. Man kann beim Bürgerdialog im Übrigen Kategorien vergeben und auch danach suchen. Wer die Stichpunkte Rad, Radverkehr oder Radwege eingibt, bekommt eine Vielzahl von Meldungen auf den Bildschirm.

## **Die Bürgermeldeplattform RADar**

Die Bürgermeldeplattform RADar verursacht im Kampagnenzeitraum von STADTRADELN keine Gebühren oder weitere Kosten (außer eventuell Personalkosten, die aber durchaus als „so-da“-Kosten gelten dürfen). Über den STADTRADELN-Zeitraum hinaus fallen für Klima-Bündnis-Mitglieder überschaubare Kosten von 155 € im Jahr bzw. 330 € in drei Jahren (110 €/Jahr) an.

Die wesentlichen Funktionen im Verwaltungsbereich der Kommunen sind, laut Internetseite:

- **Kommentierung von Meldungen:** Eröffnen Sie den Dialog mit Ihren BürgerInnen, indem Sie eingegangene Meldungen kommentieren
- **Sichtbarkeit der Meldungen:** Entscheiden Sie, welche Meldungen öffentlich auf der Straßenkarte anhand des Bearbeitungsstatus einsehbar sind.
- **Priorisierung von Meldungen** durch Zähler für Dringlichkeit (nur möglich, wenn Meldungen

öffentlich einsehbar sind): RadlerInnen können bereits abgegebene Meldungen bestätigen, wenn auch sie auf dasselbe Problem hinweisen möchten, sodass diese Meldungen zuerst angegangen werden sollten.

- **Zusammenfassung mehrerer Meldungen:** Legen Sie mehrere Meldungen, die für dasselbe Problem am selben Standort abgegeben wurden, zusammen und behalten Sie so den Überblick.
- **Unterschiedliche Benutzerprofile:** Die KoordinatorInnen in den Kommunen können selbst neue BenutzerInnen mit verschiedenen Zugriffs- bzw. Bearbeitungsrechten anlegen.
- **Meldungsmanagement:** Der Bearbeitungsverlauf einer Meldung gibt Aufschluss darüber, wann wie eine Meldung bearbeitet wurde.
- **Zuordnung von Zuständigkeiten:** Meldungen können automatisch an die ausführende Stelle weitergeleitet oder vorab Zuständigkeiten zugeteilt werden.
- **E-Mail-Vorlagen** werden vom System automatisch an die RadlerInnen verschickt, wenn Meldung abgegeben oder der Bearbeitungsstatus der Meldung geändert wird. Die E-Mail-Vorlagen sind textlich anpassbar und können mit der eigenen Signatur ergänzt werden.
- Nutzen Sie die Exportfunktion aller Meldungen im Excel-Format.

Der e-Bürgerdialog könnte fast als Vorbild für RADar gedient haben. Der Bürgerdialog bietet diese Funktionen alle auch (und noch ein paar mehr).

### e-Bürgerdialog der Stadt Bamberg

Seit 2011 bietet die Stadt Bamberg die Bürgermeldeplattform e-Bürgerdialog an. Mit dem Bürgerdialog hat die Stadt Bamberg für alle Bürgerinnen und Bürger die einfache Möglichkeit geschaffen, Missstände und Probleme, aber auch Lob und Wünsche, auf schnellem und direktem Weg der Stadtverwaltung mitzuteilen und sie somit bei der Aufgabenerfüllung und bei der Lösung von Problemen zu unterstützen. Entwickelt wurde die Plattform von der Firma Softceed aus Bamberg.

Jeder kann beim e-Bürgerdialog aufzeigen, wo es in der Stadt Bamberg ein Problem gibt: Schlaglöcher zum Beispiel oder wilde Deponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen, kaputte Spielplatzgeräte oder ausgefallene Straßenbeleuchtung. Aber auch Lob und Anregungen oder Verbesserungsvorschläge lassen sich dort unterbringen.

Jede Meldung wird auf direktem Weg an die zuständige Dienststelle weitergeleitet. Wenn das Problem gelöst ist, wird das im Bürgerdialog angezeigt und kann jederzeit und von jedem nachgelesen werden.

Zu finden ist der e-Bürgerdialog auf der Internetseite der Stadt Bamberg ([www.bamberg.de](http://www.bamberg.de)) unter Rathaus & Politik oder direkt anwählbar unter [www.buergerdialog.bamberg.de](http://www.buergerdialog.bamberg.de). Dort einfach auf „Meldung erfassen“ gehen, in der Maske auswählen ob es sich um eine Beschwerde oder Lob handelt und dann knapp beschreiben worum es geht. Zudem hat man die Möglichkeit den Sachverhalt mit einem Foto zu dokumentieren. Das geht im Zweifelsfall sogar von unterwegs. Der e-Bürgerdialog hat sich auch über die Jahre hinweg bewährt und hat sich als fester Kommunikationsstrang etabliert.

Seit Beginn des Bürgerdialoges am 15.07.2011 wurden bis zum 19.07.2016, insgesamt 1.819 Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern im Bürgerdialog erfasst, um der Stadtverwaltung Missstände und Probleme, aber auch Lob und Wünsche auf schnellem und direktem Weg der Stadtverwaltung mitzuteilen. Der Bürgerdialog bietet sechzehn verschiedene Kategorien an: Barrierefreiheit, Kinder und Jugendliche, Lärm, Licht- und Signalanlagen (Ampel), Lob, Müll, Natur und Umwelt, Parkplatz, Sonstiges, Spielplatz, Straßenbau, Straßenschäden, Straßenbeleuchtung, Vandalismus, Verkehr.

Von den 1.819 Meldungen waren ebenfalls zum 19.07.2016, 1.811 abschließend bearbeitet.

In den letzten Jahren gingen:

-2011 285  
-2012 425  
-2013 357  
-2014 292  
-2015 282 Meldungen ein.

Seit 01.01.2016 (202 Tage) gingen 180 Meldungen, hochgerechnet auf das Jahr 2016 werden es dann ca. 326 Meldungen werden. Doppelte Meldungen werden gelöscht.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt bei fünf Tagen, wobei die meisten Beschwerden über Müll, Vandalismus, Licht- und Signalanlagen, Verkehr, Straßenschäden, Straßenbeleuchtung, falschen Beschilderungen innerhalb von zwei Tagen positiv beantwortet werden können.

16 Kategorien				2011	2012	2013	2014	2015	2016		
Barrierefreiheit				12	7	2	5	9	1		
Kinder und Jugendliche				-	5	4	3	7	1		
Lärm				10	5	8	4	2	8		
Licht- und Signalanlagen (Ampel)				29	20	13	11	20	2		
Lob				8	9	-	3	2	2		
Müll				17	17	36	22	27	5		
Natur und Umwelt				1		19	14	25	13		
Parkplatz				24	46	42	24	26	47		
Sonstiges				86	116	83	68	45	47		
Spielplatz				3	7	6	7	5	4		
Straßenbau				12	13	11	14	6	1		
Straßenbeleuchtung				13	18	15	7	10	3		
Straßenschäden				19	16	25	17	11	1		
Vandalismus				2	9	6	11	7	2		
Verkehr				41	133	85	81	69	41		
Gelöschte Meldungen				8	5	3	1		2		
				285	426	358	292	282	180		

Unter der Funktion „**Suchbegriff**“ findet man unter den Begriffen:

- Rad 536 Meldungen
- Fahrrad 176 Meldungen
- Müll 167 Meldungen
- Parkplatz 327 Meldungen
- Baustelle 430 Meldungen

Kritik gab es bisher vor allem im Hinblick auf den fehlenden „Dialog“ beim e-Bürgerdialog. Dazu ist festzustellen, dass für jeden, sofern sich jemand in der Sache missverstanden fühlt und noch Klärungsbedarf hat, die Möglichkeit besteht, dies über eine zusätzliche Meldung zu äußern. Das direkte Antworten auf Kommentare zu einer Meldung ist im Bürgerdialog nicht vorgesehen, da dieser nicht als Diskussionsforum konzipiert ist. Dennoch können selbstverständlich auch Nachfragen gestellt werden. Für diskussionsintensive Sachverhalte bieten sich jedoch andere Kommunikationskanäle der Stadt Bamberg besser an.

Die Plattform des Bürgerdialoges soll vor allem die Möglichkeit bieten, ein Problem, dass eine Vielzahl der Bamberger Bevölkerung betrifft auf einfachem Wege direkt an die Stadtverwaltung Bamberg heranzutragen. Eine herausgelöste „Insellösung“, nur zum Thema Radverkehr wurde bisher immer als wenig sinnvoll und als „Parallelwelt“ betrachtet. Wie die Zahlen zudem eindrücklich beweisen, wird die Funktion für den Radverkehr sehr gut genutzt.

## II. Beschlussvorschlag

1. Der Umwelt- und Verkehrssenat nimmt vom Sitzungsvortrag Kenntnis.

2. Der Antrag der GAL-Stadtratsfraktion vom 17. Mai 2016 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.

### III. Finanzielle Auswirkungen:

Der unter II. empfohlene Beschlussantrag verursacht

<b>X</b>	<b>1.</b>	keine Kosten
	<b>2.</b>	Kosten in Höhe von     für die Deckung im laufenden Haushaltsjahr bzw. im geltenden Finanzplan gegeben ist
	<b>3.</b>	Kosten in Höhe von     für die keine Deckung im Haushalt gegeben ist. Im Rahmen der vom Antrag stellenden Amt/Referat zu bewirtschaftenden Mittel wird folgender Deckungsvorschlag gemacht:
	<b>4.</b>	Kosten in künftigen Haushaltsjahren: Personalkosten: Sachkosten:

Falls Alternative 3. und/oder 4. vorliegt:

In das **Finanzreferat** zur Stellungnahme.

Stellungnahme des **Finanzreferates**:

**Anlage/n:**

**Verteiler:**