

REPORT

Brandenburgs eKommunen

[28.09.2009] Was erwarten Bürger von kommunalen Websites? Dieser Frage ist Brandenburg im Rahmen eines Wettbewerbs nachgegangen, der in diesem Jahr zum letzten Mal stattfand. Bei der Preisverleihung wurde jedoch ein Rahmenvertrag für die Beteiligungsplattform „Maerker Brandenburg“ unterzeichnet.

Auch wenn der Wettbewerb sicherlich einiges bewegt und zur Qualitätsverbesserung der kommunalen Internet-Landschaft beigetragen hat, ist nach fünf Durchgängen insgesamt eher Stagnation als kontinuierliche Fortentwicklung zu konstatieren und das Interesse von Kommunen und Bürgern eher mäßig. So lautet das Fazit von Susanne Bernig vom brandenburgischen Innenministerium zum Wettbewerb eKommune Brandenburg, für den sie von Anfang an verantwortlich war.

Impuls und Ansporn

Der Wettbewerb, den Innenministerium sowie Städte- und Gemeindebund Brandenburg seit 2005 jährlich durchgeführt haben, endet mit diesem Jahr. Das war von Anfang an so vorgesehen. Eine stärkere Beteiligung der Bürger bei der Bewertung kommunaler Websites hätten sich die Organisatoren dennoch gewünscht. Susanne Bernig: „Als wir mit dem Wettbewerb starteten, hatten wir – auch das Beispiel Hessens vor Augen – mit einer deutlich größeren Resonanz gerechnet.“ Über die Jahre hinweg hat sich die Beteiligung bei 2.000 Teilnehmern eingependelt, für durchschnittlich 100 Kommunen wurden Bewertungen vorgenommen. Die Endrunde erreichten jedes Jahr nur wenige der Städte, Gemeinden und Ämter, weil dafür zunächst die Beteiligungshürde zu überspringen war: Für kleinere Kommunen mussten mindestens 30 Fragebögen vorliegen, für solche mit mehr als 20.000 Einwohnern waren 50 Voraussetzung. Ihre Bürgerschaft zu mobilisieren und eine rege Wettbewerbsbeteiligung zu erreichen, gelang den kleineren Gemeinden laut Bernig im Laufe der Zeit jedoch deutlich besser. Auslöser für den Wettbewerb war eine Untersuchung der kommunalen Internet-Aktivitäten im Frühjahr 2004. Damals waren zwar 86 Prozent der brandenburgischen Kommunalverwaltungen im Web, es wurden aber in erster Linie Sehenswürdigkeiten, geschichtliche Daten und Tourismusangebote präsentiert. Informationen über die Arbeit der gewählten politischen Vertreter oder die Verwaltung waren insbesondere bei Ämtern und kleineren amtsfreien Städten und Gemeinden seltener zu finden. Auch in puncto Nutzerfreundlichkeit bestand Handlungsbedarf. Bernig: „Mit dem Wettbewerb wollten wir Verwaltungen ohne Web-Auftritt Impulse geben und Kommunen im mittleren und hinteren Leistungsfeld anspornen.“

Bürger bewerten Portale

Und tatsächlich konnte durch die Anregungen der Nutzer eine Verbesserung der kommunalen Internet-Auftritte erreicht werden, wie Brandenburgs Innenminister Jörg Schönbohm auf der diesjährigen Preisverleihung betonte. Der Wettbewerb habe deutlich gemacht, worauf es den Bürgern ankomme. Susanne Bernig ergänzt: „Wir fanden es von Anfang an wichtig und richtig, nicht eine Jury mit der Bewertung zu betrauen, sondern die Beurteilung den Nutzern zu überlassen.“ Dadurch erhalten die Kommunen eine direkte Rückmeldung und die Bürger haben Gelegenheit, sich aktiv mit der elektronischen Verwaltung auseinanderzusetzen und ihre Erwartungen zu artikulieren. Im Rahmen der Online-Umfrage durften Schulnoten vergeben werden. Bewertet werden sollten unter anderem Informationen über die

Erreichbarkeit und konkrete Leistungen der Verwaltung und im Sozialbereich, wie etwa über Möglichkeiten der Kinderbetreuung. Anschließend ging es um Fragen der Nutzerfreundlichkeit der Web-Seiten. Zusätzlich zu den zehn Fragestellungen konnten in einem Freitextfeld Hinweise und Anregungen hinterlassen werden. Diese wurden den Kommunen nach Wettbewerbsende zugeleitet. Zur Auswahl standen die Internet-Auftritte aller 202 Ämter und amtsfreien Gemeinden in Brandenburg. Für 82 Verwaltungsportale gingen in diesem Jahr Bewertungen ein. In die Auswertungsrunde kamen aber lediglich 20 Kommunen, welche die erforderliche Mindestzahl von Votes erreicht hatten. Unter den Ämtern und amtsfreien Gemeinden bis 20.000 Einwohner setzte sich das Amt Meyenburg durch, unter denen mit mehr als 20.000 Einwohnern die Stadt Falkensee. Sie konnten sich jeweils über ein Preisgeld in Höhe von 3.000 Euro sowie den Titel eKommune 2009 freuen.

Lob und Kritik

Obwohl die Nutzer im Laufe der Zeit anspruchsvoller und kritischer geworden sind und damit auch eine Professionalisierung der Internet-Auftritte forciert haben, haben sich die Erwartungen nicht grundlegend verändert. Laut Susanne Bernig vom Innenministerium wollen die Bürger Web-Seiten, die aktuell, übersichtlich und klar strukturiert sind. Die Navigation soll einfach sein und sich leicht erschließen, das Gesuchte mit wenigen Mausklicks gefunden werden. Dies verdeutlicht das Zitat eines Teilnehmers am Wettbewerb 2008: Die Seite ist grafisch einfach, dafür aber eine sehr schnelle und gute Informationsquelle, wie man es von einer Amtsseite erwartet. Die Bürger wünschen sich laut Bernig kurze, zuverlässige und verständliche Informationen, Übersichten ihrer Ansprechpartner und eine unkomplizierte Kontaktaufnahme mit diesen. Und sie honorieren das Bemühen der Verwaltung, sich zügig um die elektronisch eingegangenen Anliegen zu kümmern. Verärgert reagieren Bürger auf Dauerbaustellen im Internet, fehlende Informationen und Formulare zu Verwaltungsleistungen und zugehörigen Ansprechpartnern, ungepflegte Foren und Gästebücher. Kritik wird auch laut, wenn die Navigation umständlich und schwer zu durchschauen ist und man beispielsweise fünf Minuten nach einer Postadresse suchen muss. Enttäuscht sind Bürger auch dann, wenn ihre Kontaktversuche über das Internet ins Leere laufen. In einem Wettbewerbseintrag aus diesem Jahr heißt es: Die auf der Internet-Seite angegebene Kontakt-Mail-Anschrift kann zwar genutzt werden, eine Antwort habe ich jedoch nie erhalten.

Besondere Preise

Zweiter Bestandteil des Wettbewerbs ist neben der Bürgerbefragung ein Sonderpreis, der jeweils für unterschiedliche Projekte vergeben wurde. 2006 wurde das Amt Brück für die interkommunale Zusammenarbeit im Bereich elektronischer Behördendienste ausgezeichnet, 2007 ging der Sonderpreis für beste Barrierefreiheit an die Stadt Neuruppin. 2008 wurde kein Sonderpreis vergeben, da die Kommunen keine entsprechenden Wettbewerbsbeiträge eingereicht hatten. Das Thema war elektronische Bürgerbeteiligung. In diesem Jahr hat es aber geklappt: Prämiert wurde die Stadt Schwedt/Oder für ihre Online-Umfrage zum Projekt Schwedter Lebenskreis. Die Kommune plant eine Grünanlage, auf der Bürger bei besonderen Anlässen wie Geburt, Trauung oder Abitur einen Baum pflanzen können. Bei einer Umfrage auch auf den städtischen Internet-Seiten konnten die Bürger ihre Meinung zum Vorhaben allgemein sowie zu Details der Umsetzung äußern. Die Jury würdigte, dass die Stadt mit einer guten Idee in einen direkten Dialog mit ihrer Bürgerschaft getreten ist und diesen auch auf gelungene Art und Weise umgesetzt hat. Karl-Ludwig Böttcher, Geschäftsführer des Städte- und Gemeindebundes Brandenburg, fasst zusammen: „Der Stadt Schwedt/Oder ist es mit der elektronischen Beteiligung an dem Projekt Schwedter Lebenskreis gelungen, das Interesse der Bürgerschaft an der Gestaltung einer Grünanlage erheblich zu steigern sowie die Vorteile der digitalen Auswertung zu nutzen.“ Das elektronische Echo der

Bevölkerung zeige das hohe Interesse an einer Beteiligungsmöglichkeit via Internet.

Maerker Brandenburg

Auf E-Partizipation will Brandenburg künftig auch in großem Stil setzen: Im Rahmen der Preisverleihung wurde das Projekt Maerker Brandenburg offiziell ins Leben gerufen. Die Idee für das gemeinsame Vorhaben von Innenministerium und brandenburgischen Kommunen entstand laut Bernig in Vorbereitung des eKommune-Wettbewerbs 2008: „Auf der Suche nach einem geeigneten Thema für den Sonderpreis stießen wir auf die englische Seite fixmystreet.com, die in Teilen Vorbild für unseren Maerker ist, wobei selbstverständlich Anpassungen an die deutsche Verwaltungspraxis vorgenommen wurden.“ Im Juni dieses Jahres startete der Probetrieb der Online-Beteiligungsplattform, über die Bürger alltägliche Ärgernisse wie ausgefallene Ampeln, defekte Straßenlaternen, Gefahrenstellen auf dem Gehweg oder wilde Müllkippen melden können. Pilotkommunen waren die Städte Rathenow und Mittenwalde sowie die Gemeinde Rüdersdorf. Das Angebot stieß auf rege Resonanz. Nach Angaben des Innenministeriums waren innerhalb der ersten 50 Tage rund 150 Hinweise über Missstände eingegangen. Mit der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung geben die teilnehmenden Kommunen ein Serviceversprechen ab. Dazu gehört unter anderem, dass die Verwaltung innerhalb von drei Tagen über die Problembeseitigung oder den weiteren Verfahrensweg informiert. Inzwischen haben sich weitere Kommunen dem Projekt angeschlossen. Dazu gehört auch die Landeshauptstadt Potsdam. Innenminister Jörg Schönbohm sagte auf der Preisverleihung: „Auch wenn der Wettbewerb 2009 letztmalig durchgeführt wurde, Land und Kommunen werden weiter gemeinsam an einem guten Verwaltungsservice arbeiten.“

(rt)

Stichwörter: CMS | Portale, eKommune, Brandenburg, Portale, Bürgerservice, Wettbewerb, Meyenburg, Falkensee, Schwedt/Oder, Maerker Brandenburg, Jörg Schönbohm, Susanne Bernig