

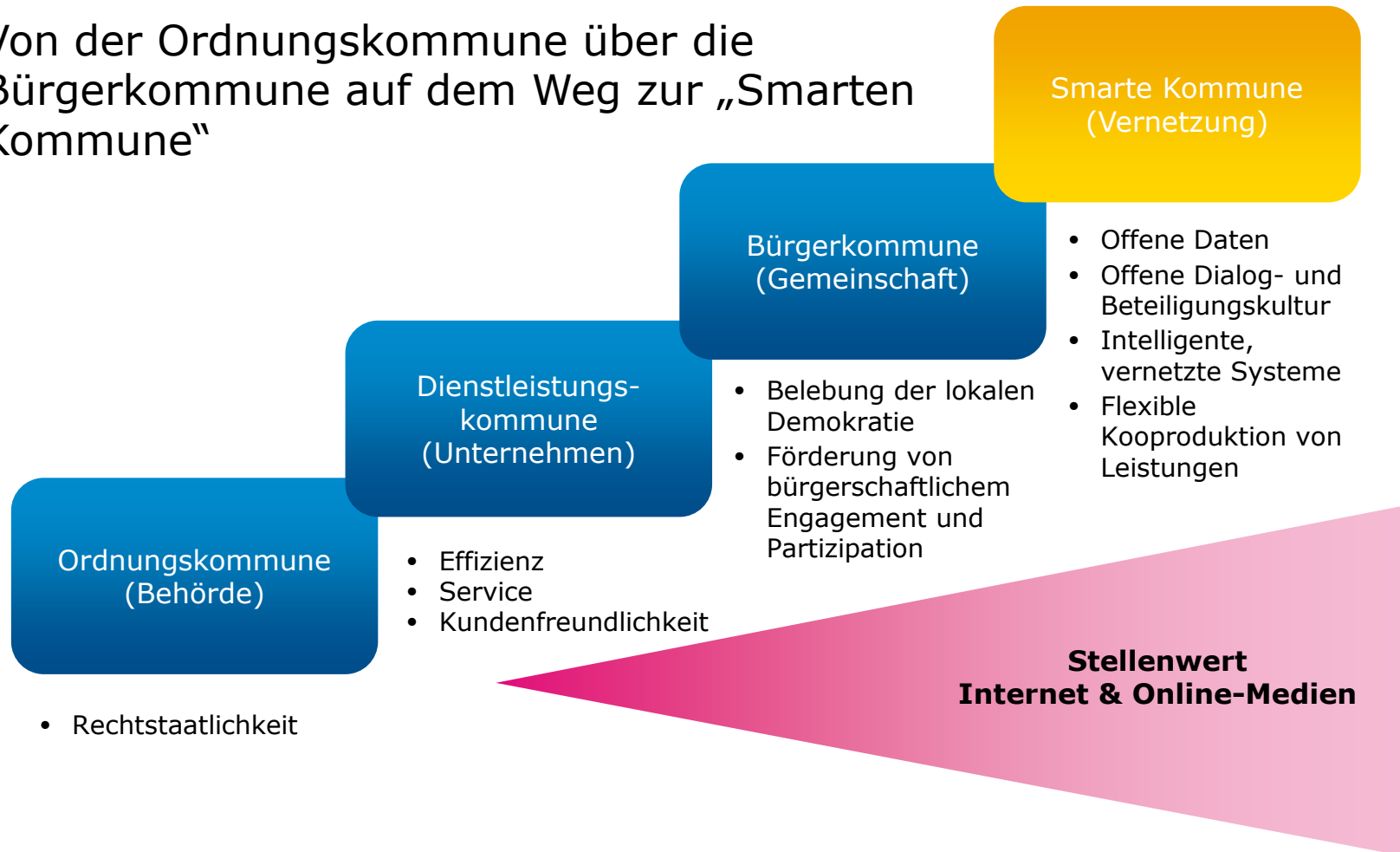
# Online-Partizipation als Bestandteil einer neuen Beteiligungskultur

## Erfahrungen und Perspektiven der Stadt Köln



# Kommunale Leitbilder im Wandel

Von der Ordnungskommune über die Bürgerkommune auf dem Weg zur „Smarten Kommune“



# Anspruch und Herausforderung

## **Gelungene Online-Partizipation ist:**

- nah an der Lebenswelt der Bürger/innen
- einfach und gut zugänglich für alle Bevölkerungsgruppen
- transparent in der Kommunikation realistischer Gestaltungspotentiale
- gut integriert in die politisch-administrativen Prozesse



# 1. Bürgerhaushalt 2008 – gute Resonanz

**11.000 Teilnehmer**  
**5.000 Vorschläge**  
**85% übers Internet**

[Spielregeln](#) | [Moderation](#) | [Fragen, Lob & Kritik](#) | [FAQ](#) | [Hilfe](#) | [Impressum](#) | [stadt-koeln.de](#)

## Kölner Bürgerhaushalt Deine Stadt - Dein Geld

[Vorschlag machen](#)

[Vorschläge lesen](#)

[Informationen](#)

[Teilnehmende](#)

[Meine Seite](#)

### Wo soll Köln sparen? Wofür soll Köln Geld ausgeben?

Liebe Bürgerinnen und Bürger,

Haben Sie Fragen zur Benutzung dieser Plattform oder benötigen Sie Hilfe?  
[Dann klicken Sie hier >>>](#)

[Einloggen >>>](#)

### 3 Produktbereiche: Haushaltsvolumen - 311 Mio. EUR



Straßen, Wege, Plätze



Grünflächen



Sport

[Kommen zum](#)  
alt Köln

standen die Themen  
/Plätze, Grünflächen  
Mittelpunkt.

ie die eingebrachten  
[sen >>>](#)

Meist diskutierter Vorschlag zum  
Thema "Grünflächen"

[Mehr Freilaufflächen für  
Hunde](#)

Meist diskutierter Vorschlag zum  
Thema "Straßen, Wege & Plätze"

[Die schlimmste Kreuzung der  
Stadt](#)

Meist diskutierter Vorschlag zum  
Thema "Sport"

[FC-Millionen kürzen](#)

Online-Phase: 4 Wochen (22.10. - 19.11.2007)

# Strukturierte Beteiligung in 5 Schritten

**1** Vorschläge eingeben

Kölner Bürgerhaushalt  
Deine Stadt - Dein Geld

Vorschlag machen | Vorschläge bewerten | Informa...

### Wo soll Köln sparen? Wofür soll Köln Geld ausgegeben?

Machen auch Sie Einspar- oder Ausgabenvorschläge oder bewerten Sie vorhandene! Über 3000 Vorschläge finden Sie auf der Seite [Vorschläge bewerten](#) >>>

Geben Sie Ihrem Vorschlag eine Überschrift:

Schreiben Sie hier Ihren Vorschlag hinein:

Mein Vorschlag bezieht sich auf...  
 Straßen, Wege, Plätze  
 Grünflächen  
 Sport

Ihr Nutzername: (erscheint unter dem Vorschlag)

Ihre E-Mail-Adresse: (wird nicht veröffentlicht)

Vorschlag für...  
Ganz Köln

Mein Vorschlag ist ein...  
[Dropdown]

Newsletter der Redaktion beziehen  
 Benachrichtigung per E-Mail, wenn Andere meine Vorschläge kommentieren  
 Andere dürfen mir eine Nachricht senden

**Vorschlag abschicken**

**2** diskutieren und bewerten

Kölner Bürgerhaushalt  
Deine Stadt - Dein Geld

Rechenschaft | Vorschläge lesen | Informa...

Vorschlags-Nr. 733  
Ausgabenvorschlag für Lindenthal  
von Rollerblade | 22.10.2007 | 07:04 | Via Internet

### Die schlimmste Kreuzung der Stadt

Es muss endlich die Kreuzung Luxemburger/Militärring durch eine Brückenlösung entschärft werden. So, wie die Kreuzung derzeit organisiert ist, kann es einfach nicht weiter gehen.

Unterstützen: 438  
Ablehnungen: 73  
Kommentare: 52

Vorschlag bewerten  
 Ich unterstütze den Vorschlag  
 Ich lehne den Vorschlag ab

**ANMELDE!**

Eigenen Vorschlag eingeben

Durch Redaktion kommentiert

Dluxe | 22.10.2007 | 14:51  
Tunnellösung für die Linie 18  
Ich würde einen Tunnel für die Linie 18 vorschlagen. Allein dadurch würde sich der Stau an der Kreuzung verringern.

Krabbe1980 | 22.10.2007 | 21:01  
KREISVERKEHR  
Ein Kreisverkehr wäre hier die billigste Lösung. Man bräuchte dann nur noch kurze Ampelphasen wegen der Bahn! Seht Euch mal andere Länder an. Alles Kreisverkehr. Funktioniert viel besser...

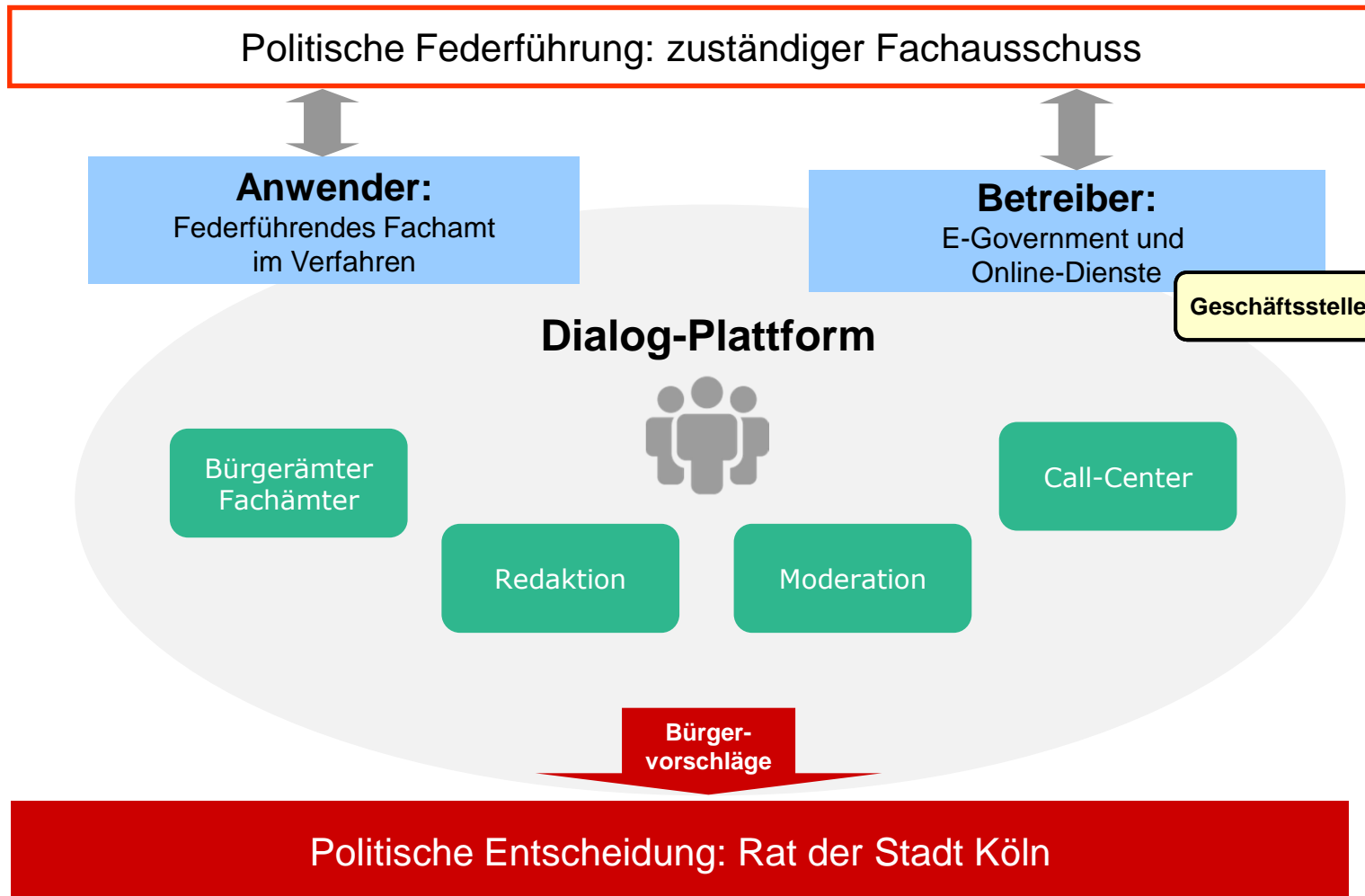
**3** Bestenlisten (z.B. Top 100 je Bereich)

- 
- Bestenliste zum Thema Straßen, ...
- Die schlimmste Kreuzung der Stadt**  
Von: Rollerblade (Vorschlags-Nr. 733)  
Kommentare 52  
Prostimmen 438  
Contrastrimmen 73  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 511
  - Sichere Fahrradwege für S...**  
Von: Marion Perchtold (Vorschlag...)  
Kommentare 24  
Prostimmen 371  
Contrastrimmen 22  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 393
  - Mehr Kontrollen gegen Hun...**  
Von: Bestager (Vorschlags-Nr. 72...)  
Kommentare 49  
Prostimmen 387  
Contrastrimmen 61  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 448
  - Radwege**  
Von: kölschballou (Vorschlags-Nr...)  
Kommentare 41  
Prostimmen 306  
Contrastrimmen 23  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 329
  - Rettet die Domplatte**  
Von: Picasso (Vorschlags-Nr. 6098...)  
Kommentare 82  
Prostimmen 322  
Contrastrimmen 46  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 368
- Bestenliste zum Thema Grünflächen
- Hände weg vom Kölner Grün**  
Von: Gast (Vorschlags-Nr. 1349)  
Kommentare 14  
Prostimmen 267  
Contrastrimmen 29  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 296
  - Freizeitpark Lövenich**  
Von: Lövenich im Brennpunkt e.V. (Vorschlags-Nr. 2700)  
Kommentare 4  
Prostimmen 193  
Contrastrimmen 13  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 206
  - ZOO IN DEUTZ**  
Von: katinka davara (Vorschlags-Nr. 6079)  
Kommentare 16  
Prostimmen 174  
Contrastrimmen 15  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 189
  - Kein Ausbau Godorfer Hafes**  
Von: S. Schwarz (Vorschlags-Nr. 2012)  
Kommentare 44  
Prostimmen 179  
Contrastrimmen 46  
Abgegebene Stimmen insgesamt: 225
  - Gestaltung, Reinigung und Pflege des Bunk...**  
Von: G. Lehmann (Vorschlags-Nr. 2777)

**4** Auswertung durch Verwaltung

**5** Entscheidung im Rat & Rechenschaft

# Konsequenz: Geschäftsmodell E-Partizipation



# Fortführung mit konzeptionellen Anpassungen

## Bürgerhaushalt 2008/2009

- Straßen, Wege, Plätze
- Grünflächen
- Sport

Zunächst  
wechselnde  
Themen nach  
Haushaltsbereichen

## Bürgerhaushalt 2010/2011

- Schule
- Umweltschutz

Erstmals  
„Sparen“  
als Thema

## Bürgerhaushalt 2012

- Kinder/Jugend
- Kultur
- Wirtschaftsförderung
- Sparvorschläge zum Gesamthaushalt

Erstmals  
Verwaltungs-  
vorschläge

## Bürgerhaushalt 2013 / 2014

- Konsolidierungsvorschläge der Verwaltung
- TOP-10 „freie“ Bürgervorschläge zum Gesamthaushalt

Erster „Bezirks-  
Bürgerhaushalt“

## Bürgerhaushalt 2015

- Bezirke im Fokus, keine Themenbeschränkung



## Strukturdaten der Online-Phase 2010

- 9.887 registrierte Beteiligte\*
- 1.254 Vorschläge
- 4.664 Kommentare
- 38.470 Stimmen registrierter Benutzer
- 52,5% Frauen, 47,5% Männer
- 37,3% Hochschulabsolventen, 18,7% Fachhochschulabsolventen, 21,8% Absolventen von Gymnasien, 14,0% Realschulabsolventen, 5,2% Hauptschulabsolventen

\* dazu kommen noch nicht registrierte Gäste, die Vorschläge abgegeben haben. Anzahl ist nicht genau zu beziffern.





## Kritische Befunde der Analyse der Online-Phase

- **Abgabe von Vorschlägen und Schreiben von Kommentaren:** Sämtliche Vorschläge stammen von einer Gruppe von 6,5%, ein Anteil von 55% der Kommentare von einer Gruppe von 1,8% der Beteiligten.
- **Bildung:** Bei sämtlichen Formen der Beteiligung zeigen sich eine starke Überrepräsentierung von Personen mit höheren Bildungsabschlüssen und eine Unterrepräsentierung geringer gebildeten Personen.
- **Geschlecht:** Frauen beteiligten sich im geringeren Umfang mit Vorschlägen und Kommentaren.
- **Erfolgsschwelle:** Die Schwelle für die Aufnahme in die Bestenlisten ist niedrig (Themenbereich ‚Schule/Bildung‘: Überhang von 32 Pro-Stimmen; Themenbereich ‚Umweltschutz‘ 29 Stimmen Überhang).
- **Restkategorie ‚Sonstiges‘:** Von den 1254 Vorschlägen des Bürgerhaushalts entfällt mehr als 1/3 (457 Vorschläge) auf die Restkategorie ‚Sonstiges‘.

# Sparzwänge und politische Entscheidungen führten zu Akzeptanzverlust

## **Ratsbeschluss 2013:**

### **9.1 Bürgerhaushalt 2013 - Umsetzung der Bürgervorschläge**

Der Rat nimmt die zehn am besten bewerteten Bürgervorschläge aus dem Bürgerhaushaltverfahrens 2013 einschließlich der Stellungnahmen der Verwaltung **zur Kenntnis.**

### **9.2 Bürgerhaushalt 2013 - Voten der Bürger zu den Konsolidierungsvorschlägen der Verwaltung**

Der Rat nimmt die Voten der Bürgerschaft zu den Konsolidierungsvorschlägen der Verwaltung im Rahmen der Beratungen zum Haushaltsplan 2013/2014 **zur Kenntnis.**

# Glaubwürdigkeitsprobleme entstanden im Verlauf

**1 Bürgerhaushalt 2008 (Top-Vorschlag):**  
Rat entscheidet Erhalt von Schwimmbädern  
(mit erneuter Überprüfung in 2011)

## Bestenliste zum Thema Sport

1. **Erhalt des Hallenbades Weiden**  
 Von: [Antoinette Scheicht](#) (Vorschlags-Nr. 2488)  
 Kommentare 30   
 Prostimmen 457   
 Contrastimmen 63   
 Abgegebene Stimmen insgesamt: 520

**2 Ratsbeschluss 2011:** Schließung der Schwimmbäder als Sparbeitrag!

**3 Bürgerhaushalt 2012 (erneut Top-Vorschlag):**  
Erhalt der Schwimmbäder!

### Kampf um Schwimmbäder geht weiter



© Radio Köln

Die Initiativen, die sich für den Erhalt der Schwimmbäder in Nippes und Weiden einsetzen, geben nicht auf. Sie nutzen verstärkt die Internet-Plattform des Kölner Bürgerhaushalts und wollen so die Schließung der Bäder doch noch verhindern. Bis zum 13. November können Kölnerinnen und Kölner noch die Vorschläge bewerten, wofür die Stadt Geld ausgeben und...

## Bestenliste Vorschläge Kinder und Jugend

Vorschlag Nr. 30 am 17.10.2011 - 17:02 Uhr



	Feedback	Anzahl
1.	Kategorie	
	Pro	607
	Contra	122
	Position	1

**HALLENBÄDER WEIDEN UND NIPPES FÜR UNSERE KINDER ERHALTEN!**

Kategorie: Kinder und Jugend

Unsere vielen Kinder können demnächst keine Schwimmkurse mehr besuchen, weil es keinen Platz für...

# Beispiel Lärmaktionsplanung (LAP)

[Spielregeln](#) | [Moderation](#) | [Lob & Kritik](#) | [FAQ](#) | [Hilfe](#) | [Impressum](#) | [Inhalt](#) | [stadt-koeln.de](#)

## Köln aktiv gegen Lärm

Online-Dialog zur Lärmaktionsplanung

[Wo ist es zu laut?](#) | [Vorschläge lesen](#) | [Maßnahmenvorschläge lesen](#) | [Informationen](#)

[Startseite](#) > [Anzeige aller Vorschläge in der Karte](#)

**Vorschläge mit mindestens +2 Pro-Stimmen**

Auf dieser Karte sehen Sie nur die Vorschläge, die mindestens 2 oder mehr Pro-Stimmen als Contra-Stimmen haben. Wenn Sie alle Vorschläge auf der Karte sehen möchten, besuchen Sie die Seite bitte mit den Browsern Firefox, Opera oder Chrome.

[Einloggen](#)  
[Erstmalig anmelden!](#)

[Alle Vorschläge als Liste anzeigen](#)

Suche:  [Suche](#)

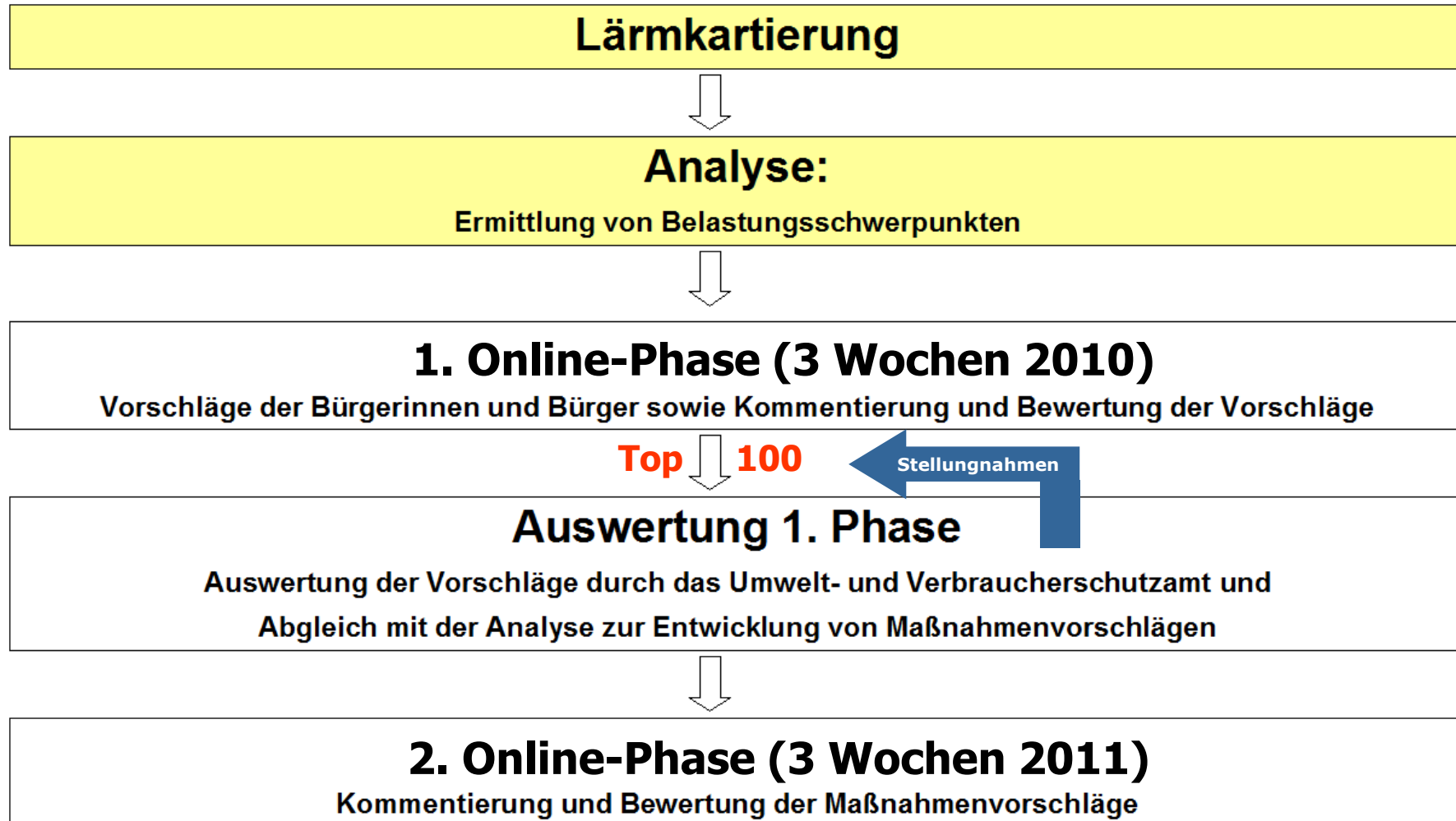
**Nur diese Vorschläge anzeigen** ?

Alle Lärmarten

**Schlagwörter** ?

- [Ampelschaltung \(55\)](#)
- [Anliegerverkehr \(20\)](#)
- [Anwohnerparken \(1\)](#) [Ausbau ÖPNV \(7\)](#)
- [Beschilderung \(22\)](#)
- [Betriebsbeschränkung Schiene \(36\)](#) [Betriebsbeschränkungen Industrie \(4\)](#)
- [Flugrouten \(59\)](#)
- [Flugzeugtyp \(53\)](#)
- [Flüsterasphalt \(114\)](#)

# Ablaufschema Online-Dialog LAP



# Lärmaktionsplanung Beratung/Entscheidung



# Online-Umfragen als Ergänzung

**schnell, einfach, anlassbezogen und hilfreich für die Verwaltung!**



## Bewertung der Kundenzentren

Liebe Bürgerinnen und Bürger,

wir führen derzeit eine Befragung durch, um Ihre Zufriedenheit rund um die Dienstleistungen, die in den Kundenzentren in den Bezirksrathäusern der Stadtbezirke angeboten werden, zu ermitteln. Daher bitten wir Sie um die Beantwortung der nachstehenden Fragen. Auf der Grundlage dieser Befragung haben wir die Möglichkeit, den Bürgerservice weiter an Ihre Bedürfnisse anzupassen

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung!

Wir werden Sie über die Ergebnisse der Befragung auf dem Laufenden halten.

**1 In welchem Kundenzentrum haben Sie vorgesprochen? \***

- Innenstadt
- Rodenkirchen
- Lindenthal
- Ehrenfeld
- Chorweiler
- Porz
- Kalk
- Mülheim
- Nippes



**2 Wussten Sie schon, dass Sie alle Dienstleistungen unabhängig von Ihrem Wohnort in Köln in jedem Kundenzentrum erhalten können?**

2013 – 6 Wochen

**1.088 Rückmeldungen**

Gute Zufriedenheit (Durchschnittsnoten 1,5 – 1,9)

Aber auch Hinweise für Verbesserungen:

- 61 % kennen das Angebot nicht oder nur teilweise.
- 47 % ist die Allzuständigkeit der Kundenzentren nicht bekannt gewesen.
- Bislang haben lediglich 21 % der Befragten einen Termin für ihre Vorsprache im Kundenzentrum vereinbart.



Stadt Köln



## Neuer Name für unser Call-Center - bestimmen Sie mit!

Das Call-Center der Stadtverwaltung Köln feiert dieses Jahr sein 10-jähriges Bestehen. In dieser Zeit hat sich das Call-Center zu einem modernen und vielfältigen Servicebetrieb entwickelt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erteilen Auskünfte zu sämtlichen Bereichen der Stadtverwaltung. Auch zu Sonderthemen wie zum Beispiel dem Bürgerhaushalt oder den Wahlen bietet Ihnen das Call-Center ausführliche Informationen und Hilfestellungen.

Mit diesem Angebot hebt sich der **städtische Service** deutlich von Call-Centern der Privatwirtschaft ab. Daher haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeregt, dem Call-Center einen neuen Namen zu geben, der diesen vielfältigen und bürgernahen Service besser widerspiegelt.

Die Belegschaft hat verschiedene Vorschläge in das Rennen geschickt und in einer internen Vorauswahl daraus fünf Favoriten bestimmt, über die Sie nun abstimmen können.

Wir freuen uns über eine rege Beteiligung und Ihr Online-Votum! Die per Stimmzettel oder telefonisch abgegebenen Stimmen werden zeitnah auch auf diese Plattform übertragen und fließen in den hier abgebildeten Abstimmungsstand ein. Der neue Name des Call-Centers wird nach der Auszählung aller Stimmen pressewirksam bekannt gegeben.

Haben Sie Fragen? Dann können Sie uns gerne unter [stadtverwaltung@stadt-koeln.de](mailto:stadtverwaltung@stadt-koeln.de) kontaktieren.

**Die Stimmabgabe ist noch möglich bis zum 7. Juli 2013.**



2013 – 5 Wochen

**5.324 Stimmen, davon rd. 50 % online**

Mit einer großen Mehrheit in Höhe von **2.635 Stimmen** und einem Stimmenanteil von rund 50 Prozent lag dabei der Vorschlag **Bürgertelefon** weit vorne.

Das Call-Center wurde daraufhin in Bürgertelefon umbenannt.



# Beteiligungsformat: „Community Reporter“

## Grundgedanke

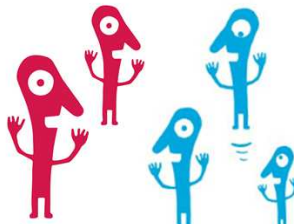
People's Voice Media  
Connecting Communities

Gemeinschaft erzeugen

Menschen aktivieren -> Menschen bewegen

Menschen befähigen + ermutigen, selbst Öffentlichkeit zu schaffen

Dinge verändern



## Produzieren mit alltäglichen Mitteln

WORKSHOPS & ONLINE PLATTFORM

Mit einfachen Mitteln Beiträge produzieren:

Podcasts, Fotostrecken, Artikel, Videos

Beiträge online veröffentlichen

Ran ans Werk - einfach mal probieren!



Bisher wurden 80 Personen als Community Reporter geschult (in Kooperation mit VHS Köln)

### Projektbeispiele:

- Talentcampus für Kinder und Jugendliche
- Interview mit Guido Canz für den Bürgerverein Köln Porz
- Interviews zum Open Data Wettbewerb anlässlich der Kommunalwahl 2014



Eine Initiative des KölnAgenda e.V.

FAQ PRESSE & DOWNLOADS FEEDBACK AKTUELLES ANMELDEN

**MITMACHEN**

**INFORMIEREN**

**CO<sub>2</sub> SPAREN**

**GEWINNEN**

**Köln spart  
CO<sub>2</sub> Dein  
Beitrag  
zählt!**



Du hast noch 500 von 500 Zeichen zur Verfügung.

Wie sparst Du CO<sub>2</sub> ?

**BEITRAG SENDEN UND GEWINNEN**

Bitte gib Deine CO<sub>2</sub>-Einsparbeiträge einzeln ein. Ab zwei gesendeten Beiträgen nimmst Du am Gewinnspiel teil.



**"MIR KOMMT NUR ÖKOSTROM INS HAUS!"**

Janine Steeger, RTL-Explosiv-Moderatorin

Eingespart:  
**564.350** kg CO<sub>2</sub>

Zielmarke:  
**600.000** kg CO<sub>2</sub>

- ALLE THEMEN -

SUCHE

NEUESTE ZUERST

Zurücksetzen

LOS



# Der Kölner Weg: Leitlinienprozess Bürgerbeteiligung



- **Entwicklung verbindlicher Standards und Regeln in Zusammenarbeit von Bürgerschaft, Verwaltung und Politik**

## **Grundlage: Ratsauftrag vom 17.12.2013:**

"Der Rat der Stadt Köln spricht sich dafür aus, Bürgerbeteiligung in Köln systematisch fort zu entwickeln. Er beauftragt die Verwaltung Empfehlungen für einen Kölner Weg zum Ausbau und zur Verbesserung der Beteiligungskultur zu definieren. Die Empfehlungen werden dem Rat vor der Sommerpause 2014 zur Entscheidung vorgelegt. Dabei sind die Empfehlungen des Arbeitspapiers "Beteiligungskultur in der integrierten Stadtentwicklung" des Deutschen Städtetages an die Kommunen ausdrücklich zu berücksichtigen."

# Mitarbeiterworkshops Mai 2014 & Januar 2015

## Bürger beteiligen!

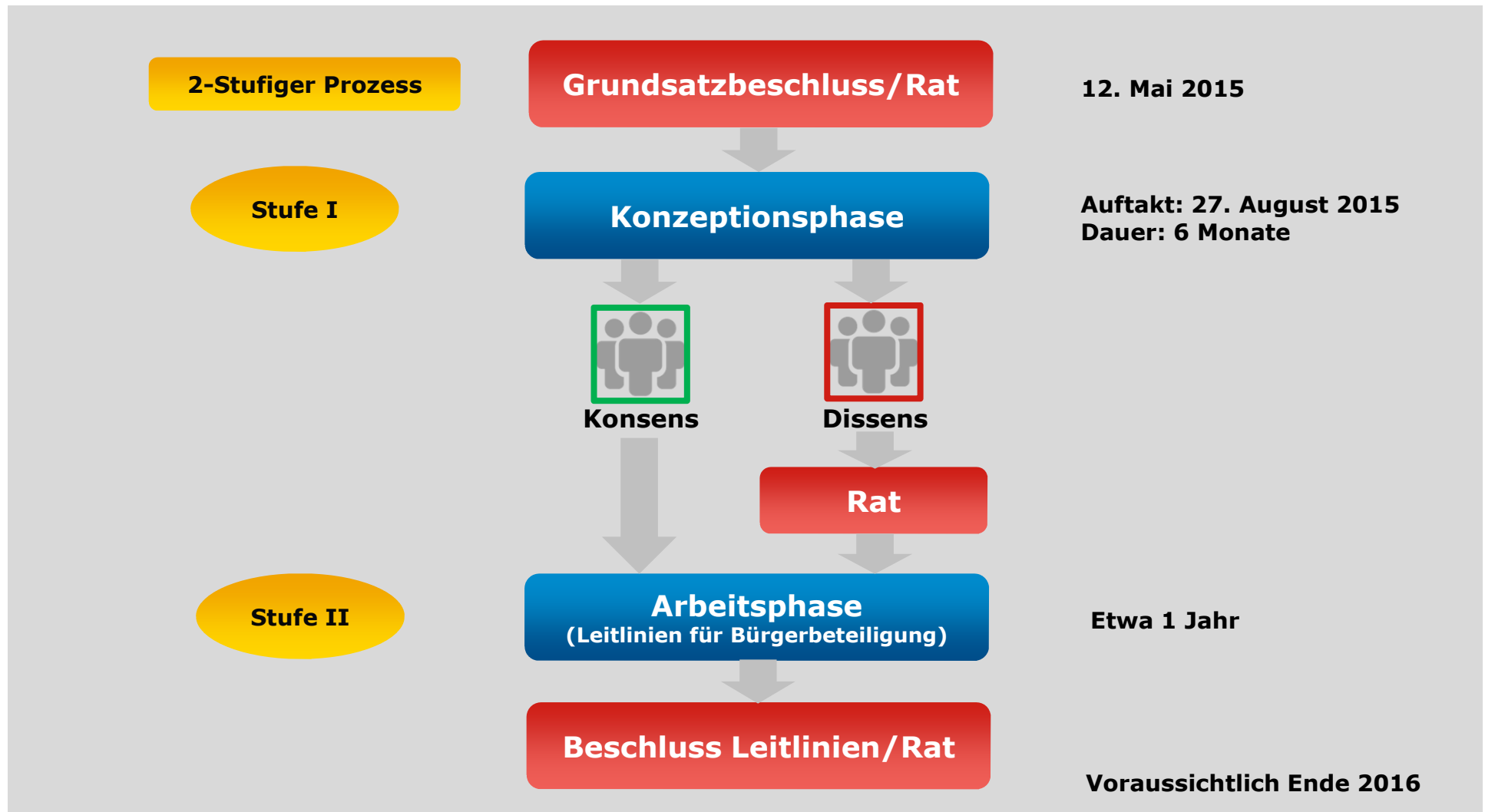
Wie können wir die Beteiligungskultur in Köln verbessern?



Jeweils über 100 beteiligte Kolleginnen und Kollegen

dienststellen- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit

# Leitlinienprozess - Abläufe



# Struktur Konzeptionsgremium

## Zivilgesellschaft 6 Personen

### Je 1 Vertreter/in aus:

- „Köln mitgestalten – Netzwerk für Beteiligungskultur“
- Netzwerk Bürgerengagement
- Leitbild

und 3 Kölner/innen per Auslosung

## Politik 6 Personen

- 5 Vertreter/innen des Rates
- 1 Vertreter/in aus den Stadtbezirken

## Verwaltung 6 Personen

- 6 Vertreter/innen der Verwaltung

### Aufgaben Konzeptionsgremium:

- Aufgabenstellung für die Arbeitsphase festlegen
- Verfahren für die Arbeitsphase festlegen
- Kompetenzen klären
- Beteiligte/Mitwirkende auswählen
- Moderation, wissenschaftliche Begleitung & Evaluation für die Arbeitsphase auswählen

## Statt eines Fazits, lieber ein Ausblick...

„Fortschritt besteht nicht  
in der Verbesserung  
dessen, was war, sondern  
in der Ausrichtung auf  
das, was sein wird.“

Khalil Gibran, Künstler und Philosoph (1883 – 1931)

Wir werden uns  
uns darauf  
ausrichten,  
dass:

- aus einzelnen Beteiligungsinselfn eine gut integrierte Beteiligungslandschaft wird
- On- und Offline-Beteiligungsformate darin Hand in Hand gehen werden
- Bürgerinnen und Bürger auch die Beteiligungs-Agenda entscheidend mitbestimmen werden
- der Bürgerhaushalt nur überleben wird, wenn die Bürger/innen ihn mittragen können
- wir den Weg zu mehr Transparenz und Offenheit konsequent weiter gehen müssen, um möglichst viele Bürgerinnen und Bürger mitnehmen zu können



## Für weitere Fragen:

### **Stadt Köln**

E-Government und Online-Dienste  
Gülichplatz 1-3  
50667 Köln

Ansprechpartner: Sabine Möwes  
Tel.: (+49) 221 221 33999

**[www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de)**

