



WER | **DENKT** | WAS
bürgernah & digital

„Einfach mal die BürgerInnen fragen?! – Erfolgsrezepte bürgernaher Kommunikation“

Dokumentation zur Fachkonferenz

30. September 2021

Online-Veranstaltung



WER | **DENKT** | WAS
bürgernah & digital

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Str. 7 | 64293 Darmstadt
T: +49 6151 62915-50
www.werdenktwas.de

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Programm	4
Vorträge	
„ <i>Demoskopie, Demokratie und die Bundestagswahl 2021</i> “ (Keynote) (Prof. Dr. Thorsten Faas, FU Berlin).....	5
„ <i>Zusammenhalt stärken durch Beteiligung – Bericht aus der operativen Stiftungsarbeit</i> “ (Hannes Hasenpatt, Körber Stiftung).....	6
„ <i>Bürgernahe Sprache in der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen</i> “ (N’gaima Dimoh und Philipp Stromberg, Oberfinanzdirektion NRW).....	7
„ <i>Gestalte Taunusstein</i> “ (Julia Lupp, Stadt Taunusstein).....	8
„ <i>Bürgerdialog im Stadtentwicklungskonzept</i> “ (Holger Heinze, Stadt Bad Homburg).....	9
Workshops	
Workshop #1: <i>Konzeption der Methode</i>	10
Workshop #2: <i>Aktivierungs- und Feldphase(n)</i>	11
Workshop #3: <i>Durchführung und Monitoring</i>	12
Workshop #4: <i>Öffentlichkeitswirksame Ergebnissrückkopplung</i>	14
Digitales Podiumsgespräch	15



Einleitung

Als AlltagsexpertInnen kann die Bürgerschaft zu (fast) allen Themen befragt und in etwaige Entwicklungsprozesse kurz- und langfristig eingebunden werden. Dies kann in unterschiedlichen Befragungsformaten geschehen, bspw. in groß angelegten Bevölkerungsbefragungen, aber auch in kurzen, punktuellen BürgerInnenbeteiligungsverfahren und -aktionen. Um das volle Potenzial im Dialog zwischen BürgerInnen, Lokalpolitik und Verwaltung zu erschließen, muss in der Praxis jedoch mit einigen Herausforderungen umgegangen und zahlreiche Leitfragen behandelt werden.

Was sind Chancen und Risiken sowie Grenzen von Beteiligungs- und Befragungsformaten? Wie erreiche ich die BürgerInnen und motiviere zur Teilnahme? Wie kann mit ihrer Hilfe ein nachhaltiger und förderlicher Austausch zwischen BürgerInnen, Lokalpolitik und Verwaltung gelingen? Welche Herausforderungen gilt es zu beachten und wie kann eine bürgernahe Kommunikation dabei helfen, diese zu bewältigen?

Zu diesen und ähnlichen Fragen hat die wer denkt was GmbH am 30. September 2021 eine Online-Fachkonferenz mit dem Titel „Einfach mal die BürgerInnen fragen?! – Erfolgsrezepte bürgernaher Kommunikation“ ausgerichtet. Im Rahmen der Fachkonferenz wurden im ersten Teil in verschiedenen Fachvorträgen und Diskussionsrunden die verschiedenen Formen des Austausches, unabhängig davon ob befragungs- oder beteiligungsorientiert, zwischen Bürgerschaft, Verwaltung und Politik beleuchtet und diskutiert. Zudem wurde aufgezeigt, wie Befragungsformate als integraler Bestandteil eines weitreichenderen kommunalen Entwicklungsprozesses eingesetzt werden können und welche Rolle dabei der bürgernahen Kommunikation zukommt.

Im zweiten Teil der Fachkonferenz hatten die BesucherInnen im Rahmen von Workshops die Möglichkeit, sich intensiv mit Teilaspekten bürgernaher Dialoge auseinanderzusetzen und sich über bisherige Erfahrungen auszutauschen. Abgeschlossen wurde die Fachkonferenz mit einem digitalen Podiumsgespräch, bei welchem die zentralen Fragestellungen und zuvor vorgestellten Themenaspekte von einer Reihe an ExpertInnen diskutiert wurden.



Programm

Begrüßung, Organisatorisches und Einführung in den Tag

Dr. Tobias Klug, Geschäftsführer der wer denkt was GmbH

Marc Schäfer, Teamleiter „Umfragen & Analysen“ der wer denkt was GmbH

„Demoskopie, Demokratie und die Bundestagswahl 2021“ (Keynote)

Prof. Dr. Thorsten Faas, Professor für Politikwissenschaft mit dem Schwerpunkt „Politische Soziologie der Bundesrepublik Deutschland“, Otto-Suhr-Institut für Politikwissenschaft, Freie Universität Berlin

„Zusammenhalt stärken durch Beteiligung – Bericht aus der operativen Stiftungsarbeit“

Hannes Hasenpatt, Programmleiter des Teams Demokratie im Bereich Demokratie, Engagement, Zusammenhalt der Körber-Stiftung

„Bürgernahe Sprache in der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen“

N'gaima Dimoh und Philipp Stromberg, „AG Bürgernahe Sprache“ der Oberfinanzdirektion Nordrhein-Westfalen

„Gestalte Taunusstein“

Julia Lupp, Pressesprecherin der Stadt Taunusstein

„Bürgerdialog im Stadtentwicklungskonzept“

Holger Heinze, Fachbereichsleiter Stadtplanung der Stadt Bad Homburg

Workshops

Austausch in Kleingruppen zu den folgenden Themenschwerpunkten:

1. Konzeption der Methode (Workshop #1),
2. Aktivierungs- und Feldphase (Workshop #2),
3. Durchführung und Monitoring (Workshop #3),
4. Öffentlichkeitswirksame Ergebnissrückkopplung (Workshop #4).

Digitales Podiumsgespräch

Moderiert von Antonio Arcudi (wer denkt was GmbH), mit folgenden TeilnehmerInnen:

- Natalia Brühl (Körber-Stiftung),
- N'gaima Dimoh und Philipp Stromberg (Oberfinanzdirektion NRW),
- Holger Heinze (Stadt Bad Homburg),
- Julia Lupp (Stadt Taunusstein),
- Marc Schäfer (wer denkt was GmbH).

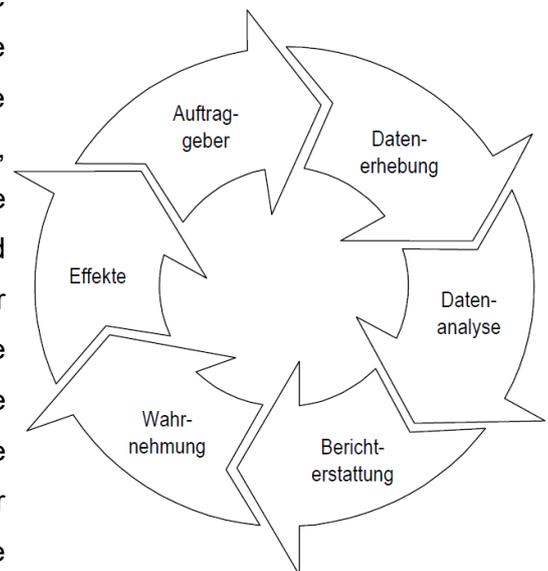
Vorträge

„Demoskopie, Demokratie und die Bundestagswahl 2021“ (Keynote)

(Prof. Dr. Thorsten Faas, FU Berlin)

Eröffnet wurde die Konferenz durch den Keynote-Vortrag von Prof. Dr. Thorsten Faas (FU Berlin). In seinem Vortrag *Demoskopie, Demokratie und die Bundestagswahl 2021* beleuchtete der Politikwissenschaftler umfassend verschiedene Hintergründe, Herausforderungen, Methoden, Ergebnisse sowie die öffentliche Wahrnehmung und die Effekte von Umfragen. Dabei brachte er seinem Publikum unter anderem das Bild des *Umfragekreislaufs* näher; von den initiierenden Ideen des Auftraggebers über die konzeptionelle Umsetzung bis hin zur Datenerhebung und -analyse sowie die anschließende Rolle der Berichterstattung und etwaige Effekte von Umfragen auf EntscheidungsträgerInnen, BürgerInnen sowie das dahinterstehende demokratische Konzept der Demokratie. Dies illustrierte er u. a. anhand der Geschehnisse rund um die vier Tage zuvor stattgefundene Bundestagswahl. Die personelle KanzlerInnenpräferenz, die parteispezifische Regierungserfahrung, mögliche Koalitionsspiele sowie subjektive Problemwahrnehmung sind nur ein paar der Faktoren, welche die Sonntagsfrage wie auch die finale Wahlentscheidung bis zum Stichtag selbst beeinflussen.

Abb



Bildung 1: Umfragekreislauf (Abb. von Prof. Faas)

Darüber hinaus lieferte er differenzierte Einblicke in die universitären Forschungslabore sowie -praktiken und warf einen Blick hinter die Kulissen der zunehmend komplexer werdenden Umfragenlandschaft in Deutschland. „*Demoskopie misst nicht, sondern konstruiert*“ fasst Faas zusammen und macht darauf aufmerksam, dass insbesondere dann häufig Missverständnisse bestehen, wenn eine vermeintlich exakte Konstruktion von Wirklichkeit das erklärte Ziel einer Umfrage ist. Dabei sieht er gegenwärtig Defizite in der Praxis, sowohl auf Seiten der Fragenden, etwa wenn es um die Nachvollziehbarkeit bzw. Transparenz in Bezug auf die Offenlegung der Motivation, Konzeption, Methode und Ergebnisauswertung sowie -verwertung geht, als auch auf der Seite der Berichterstattung, wenn es um die Darstellung und Einordnung der Aussagekraft und Reichweite von Befragungen geht. Es seien zwar „*überall Umfragen*“ zu finden, allerdings seien die wenigsten selbsterklärend – weder im Vor-, noch im Nachhinein. Hier gelte es mit guten Beispiel voranzugehen, sowohl was die Transparenz, Motivation, Erwartungshaltung, Durchführungspraxis, Interpretation als auch bürgernahe Ergebnisaufbereitung und -weiterverwertung angeht.



„Zusammenhalt stärken durch Beteiligung – Bericht aus der operativen Stiftungsarbeit“

(Hannes Hasenpatt, Körber Stiftung)

An zweiter Stelle folgte der Vortrag *Zusammenhalt stärken durch Beteiligung – Bericht aus der operativen Stiftungsarbeit*, gehalten von Herrn Hannes Hasenpatt, Programmleiter Demokratie bei der Körber Stiftung. Herr Hasenpatt stellte neben den grundsätzlichen Zielen, welche die Körber Stiftung mit ihrem Engagement im Bereich der BürgerInnenbeteiligung verfolgt, die beiden Projekte „Meine Stadt besser machen“ sowie „Deutschland besser machen“ vor.

Im Mittelpunkt der Arbeit der Körber Stiftung im Bereich der BürgerInnenbeteiligung stehen die folgenden drei Ziele:

- das Stärken des Gestaltungswillens der BürgerInnen,
- das Schaffen eines demokratischen Erfahrungsraums vor Ort,
- den Zusammenhalt durch die Diskussion über Zukunft stärken.

Auch das Projekt „Meine Stadt besser machen“ wurde von diesen Zielen geleitet. Dementsprechend sei es wichtig gewesen, digitale Elemente der Beteiligung (Ideenkarten) sowie den direkten Austausch der BürgerInnen untereinander im Zuge von Vor-Ort-Veranstaltungen miteinander zu verknüpfen. Am Beispiel des Teilprojekts „Hamburg besser machen“ stellte Herr Hasenpatt die drei zentralen Elemente der Beteiligung vor:

1. **Ideenkarte:** Auf dieser konnten die BürgerInnen ihre Ideen auf einer digitalen Plattform verorten.
2. **Kneipengespräche:** Im Rahmen der Kneipengespräche kamen die BürgerInnen zusammen, um sich über die Ideen auszutauschen und neue Ideen zu entwickeln.
3. **Ideenwerkstätten:** Die Ideenwerkstätten boten Raum zur Weiterentwicklung der Ideen.

Von besonderer Bedeutung seien grundsätzlich die AGATE-Prinzipien: so solle Beteiligung immer folgendermaßen geprägt sein: **A**ufsuchend, **G**emeinwohlorientiert, **A**nalog und digital, **t**hemenoffen, **E**ngagement und **E**igeninitiative stärkend.

In diesem Jahr folge eine Weiterentwicklung in Form von *Deutschland besser machen – mit der zukunftsfähigen Stadt* (www.deutschlandbessermachen.de). Das Projekt zielt darauf, das Zusammenspiel von BürgerInnen und Verwaltung zu stärken und einen Verständigungsprozess auf eine wünschenswerte Zukunft anzustoßen. Jährlich sollen bis zu zehn BürgermeisterInnen für einen partnerschaftlichen Dialog mit Vereinen, Initiativen, Stiftungen und engagierten BürgerInnen gewonnen werden.



„Bürgernahe Sprache in der Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen“

(N’gaima Dimoh und Philipp Stromberg, Oberfinanzdirektion NRW)

Im dritten Vortrag des Tages präsentierten N’gaima Dimoh, Referentin für Kommunikation und Strategie, und Philipp Stromberg, Sachbearbeiter im Referat für Kommunikation und Strategie, von der Oberfinanzdirektion NRW (1) warum und wie die bürgernahe Sprache ein Thema für die Oberfinanzdirektion wurde, (2) wie die Implementierung bürgernaher Sprache in den Arbeitsalltag der Finanzverwaltung erfolgen und gelingen konnte und (3) welche Rolle die Qualitätssicherung allgemein und die Evaluation aus Sicht der BürgerInnen im Speziellen dabei einnimmt.

Das Thema „bürgernahe Sprache“ hielt Einzug in die Oberfinanzdirektion mit dem 2015 angelaufenen Projekt „Finanzverwaltung der Zukunft“: Das zentrale Ziel dabei ist eine moderne Finanzverwaltung, die sich als Dienstleister für die BürgerInnen versteht. Um dieses Ziel zu erreichen wurde die BürgerInnenorientierung und konkret die bürgernahe Sprache, die sowohl die Akzeptanz der komplexen Materie als auch die Zufriedenheit der BürgerInnen mit der Verwaltung sowie ihrem Handeln merklich steigern kann, als wesentlicher Erfolgsfaktor identifiziert.

Vor diesem Hintergrund wurde eine Qualitätssicherung für bürgernahe Sprache geschaffen, die landeseigenen Vordrucke untersucht und erste Überarbeitungen vorgenommen hat. Um die eigenen Grundsätze kontinuierlich zu hinterfragen und anzupassen hat die Oberfinanzdirektion eine Evaluation der landeseigenen Vordrucke auf Grundlage einer für Nordrhein-Westfalen repräsentativen BürgerInnenbefragung zusammen mit wer|denkt|was durchgeführt.

Die Evaluation beruhte dabei auf **drei zentralen Elementen**:

- Vergleich der subjektiv wahrgenommenen Verständlichkeit von Vordrucken vor und nach der Überarbeitung entlang zentraler Einzelmerkmale (**subjektive Textverständlichkeit, quantitativ**).
- Präferenzangabe für die ursprünglichen oder die überarbeiteten Textvarianten mit Begründung (**subjektive Textverständlichkeit, quantitativ und qualitativ**).
- Ermittlung der Verständlichkeit durch inhaltliche Fragestellungen bzw. Wissensfragen (**objektive Textverständlichkeit, quantitativ**).

Die Evaluationsergebnisse stützten die bisher erarbeiteten Grundsätze für eine bürgernahe Sprache und gaben wichtige Impulse für deren Weiterentwicklung. Darauf aufbauend konnte ein kontinuierlicher Prozess forciert werden, welcher sicherstellen soll, dass neben dem Regelwerk auch eine Gewohnheitsänderung folgt. Denn nur wenn bürgernahe Kommunikation intern verinnerlicht wird, kann diese auch erfolgreich nach außen getragen werden. Resümierend wurde ebenfalls betont, dass ein Perspektivwechsel (wie bspw. im Rahmen einer Evaluation) der Einstieg in eine bessere Kommunikation mit den BürgerInnen sei.



„Gestalte Taunusstein“

(Julia Lupp, Stadt Taunusstein)

In ihrem Beitrag „*Gestalte Taunusstein*“ stellte die Verantwortliche für Kommunikation und Bürgerdialog Julia Lupp vor, wie es auf Dauer gelingen kann, im Dialog zwischen Bürgerschaft, Politik und Verwaltung „miteinander statt übereinander zu sprechen“ und eine beteiligende Kommunikation städtisch zu leben. So zielt der Ansatz darauf, langfristig Vertrauen zu schaffen und fortlaufend zu bewahren. Dies wird durch verschiedene städtische, crossmediale Kommunikationskanäle und Anlaufstellen für die BürgerInnen, bürgernahe Informationsaussendung sowie das aktive (Be-)Fragen der Bevölkerung unterstützt. Infolgedessen wird die Bürgerschaft verstärkt ins Zentrum des städtischen Handelns gerückt, sodass ein kontinuierliches Miteinander und ein konstruktiver Dialog entstehen kann.

Die Stadt hat sich dabei bewusst den üblichen – internen wie externen – Problemen von Beteiligungsprozessen gestellt und Wege jenseits von Fokusthemen, Beteiligungseliten und Betroffenheitspartizipation gefunden. Hierfür wurde die beidseitige Kommunikation zwischen Stadt und Bevölkerung auf unterschiedlichen Kanälen ausgeweitet, die generelle Themenvielfalt von Beteiligungen vergrößert, der Überblick bzw. die Informationsauffindung verbessert und das Angebot insgesamt niedrigschwelliger konzeptioniert. Dadurch konnten auf unterschiedlichen Kanälen breitere Meinungsbilder aller Bevölkerungsgruppen eingeholt und die Lust aufs Mitmachen geweckt werden. Auch innerhalb der Verwaltung müsste hierfür mitunter umgedacht werden, sodass BürgerInnenbeteiligung von allen Beteiligten als kontinuierliche Aufgabe wahrgenommen, mitgedacht und umgesetzt wird.

Anhand verschiedener Praxisbeispiele, etwa der städtischen Kommunikation zur Situation der Trinkwasserversorgung in den heißen Sommermonaten mit langen Trockenperioden, wurde deutlich, wie umfangreich hier Informationen dialogorientiert aufbereitet und den BürgerInnen in verständlicher wie nachvollziehbarer Sprache zur Verfügung gestellt werden: von Informationen auf der digitalen BürgerInnendialogplattform oder in Form von Facebook-Posts, über interaktive Rede-und-Antwort-Runden mit dem Bürgermeister, begleitende Podcasts, bis hin zu außergewöhnlichen Mitmachaktionen bei denen etwa der schönste, ungewässerte Rasen Taunussteins gesucht und belohnt wurde. Auf diese Weise werden Themen öffentlichkeitswirksam wie interaktiv flankiert, in die breite Stadtgesellschaft transportiert und somit der städtische Dialog wie auch das Verständnis für- und miteinander, sowohl analog als auch digital gefördert.



„Bürgerdialog im Stadtentwicklungskonzept“

(Holger Heinze, Stadt Bad Homburg)

Die nachmittäglichen Einblicke in die Praxis wurden abgeschlossen mit dem Vortrag *Bürgerdialog im Stadtentwicklungskonzept* von Holger Heinze, Fachbereichsleiter Stadtplanung der Kurstadt Bad Homburg. In diesem lieferte Heinze Einblicke in den umfassenden Entwicklungsprozess des Integrierten Stadtentwicklungskonzepts (kurz „BAD HOMBURG 2030“) und stellte die konkreten Maßnahmen bzw. Formate – analog wie digital – vor, die genutzt wurden, um im Rahmen eines größtmöglichen Stadtdialogs von Beginn an *alle* Bad HomburgerInnen anzusprechen und bereits in der Erkundungsphase einbinden zu können. Begonnen bei (einläutender wie fortlaufender) Presseberichterstattung, persönlichen Anschreiben des Oberbürgermeisters an alle in Bad Homburg gemeldeten Personen, die 16 Jahre und älter waren, über Postkartenaktionen (*Liebe Grüße aus der Zukunft*), fünf Stadtforen in einem Jahr und insgesamt 16 vor-Ort-Dialogen in Stadtteilen hin zum Online-Dialog, um gemeinsam Ziele zu setzen, Handlungsschwerpunkte zu bestimmen und Projektideen in der Stadtgesellschaft diskutieren zu können.

In den unterschiedlichen Formaten wurden fast 6.000 Beiträge in Form von Ideen, Kommentaren und/oder Meinungen zusammengetragen, die verschiedenen städtischen Themenfeldern zugeordnet werden konnten und somit ein breites wie vielfältiges Stimmungsbild ergaben. Aus diesen unterschiedlichen Beiträgen aus verschiedenen medialen Kanälen wurde anschließend eine Beteiligungsmatrix erstellt, die jede Äußerung dokumentiert, im Stimmungsbild mitsamt Priorität verortet und im Prozess berücksichtigt hat.

In der Konzeptphase wurde die BürgerInnenbeteiligung durch die Ansprache weiterer Zielgruppen einerseits personell, in Form spezieller Aktionen und Formate für Kinder, Jugendliche, Azubis, Familien, SeniorInnen sowie weiterer Personengruppen, ergänzt. Andererseits wurde der Dialog inhaltlich vertieft, in dem etwa Fachforen zu speziellen Themen durchgeführt wurden, in welchen auch externe Expertise mit einbezogen wurde und somit Gehör fand. In der Ergebnisphase konnten als Resümee des Prozesses die übergeordnete Leitidee (*Erhalten + Entwickeln*), zehn Leitziele für 2030 als Impulsgeber und Korrektiv für künftige Planungen abgeleitet und darüber hinaus konkrete, empfohlene Vertiefungen als Quintessenz aus rund 6.000 Beiträgen erarbeitet und in zwei Ergebnisbroschüren mit unterschiedlichen Erkenntnisschwerpunkten festgehalten werden. Auf dieser Grundlage wurde auch das Regiebuch entwickelt, das Kernstück des Stadtentwicklungskonzepts, welches die Leitplanken definiert und den Rahmen für die wesentlichen Zukunftsaufgaben für 2030 setzt.



Workshops

Workshop #1: Konzeption der Methode

In dem Workshop *Konzeption der Methode* wurden zunächst stichpunktartig allgemeine Leitfragen und Aspekte bei der Wahl und Konzeption der Methode erarbeitet sowie gemeinsam diskutiert. Hervorgehoben wurden seitens der Teilnehmenden insbesondere folgende Punkte:

- Die Wahl und Konzeption sind abhängig von den Menschen vor Ort bzw. den speziellen Eigenschaften der Zielgruppe (*Wer ist die Zielgruppe? Wie groß ist die Zielgruppe? Was ist „besonders“ an der Zielgruppe? Wie hole ich die Zielgruppe am besten ab?*).
- Unterschiedliche Gegebenheiten vor Ort bzw. lokale Kontexte beeinflussen die Wahl und Konzeption – ebenso der „Reifegrad“ der Stadtbevölkerung in Bezug auf BürgerInnenbeteiligungsprozesse (*Wie etabliert ist die Beteiligungskultur vor Ort?*).
- Der Grad der gewünschten Beteiligung (*Welchen Grad der Beteiligung kann oder will man zulassen?*)
- Äußere Faktoren wie finanzielle bzw. personelle und zeitliche Ressourcen (*Welche Mittel sind vorhanden?*).
- Das Ziel der Beteiligung (*Was will ich erreichen? Welche Art von Ergebnissen soll erzielt werden?*)
- Der zeitliche Rahmen der Beteiligung (*kurz-, mittel- oder langfristig*).

Darauffolgend wurde präsentiert, wie die Antwort der zentralen Fragestellung nach den zu berücksichtigenden Aspekten bei der Wahl und Konzeption der Methode auf zwei Kernaspekte reduziert werden kann:

- Bei der Methodenwahl sollte vor allem von den Zielen aus gedacht werden: *Wo will ich hin? Welche Ziele habe ich? Welche Ergebnisse sind notwendig, um anschlussfähig an die Planung zu sein?*
- Bei der Feinkonzeption sollte vor allem von der Zielgruppe aus gedacht werden: *Wer nimmt mit welcher Motivation teil? Welche speziellen Anforderungen hat meine Zielgruppe? Wo muss ich meine Zielgruppe abholen? Welche Beteiligungshemmnisse müssen überwunden werden?*

Anschließend wurde der Fokus auf die verschiedenen Verfahren der Online-Beteiligung sowie auf deren Vor- und Nachteile gelegt. Hierbei wurde die Online-Beteiligung insbesondere als kostengünstige Ergänzung zu Präsenzveranstaltungen sowie zeit- und ortsunabhängige Beteiligungsmöglichkeit auch für (beruflich oder familiär) zeitlich stark eingebundene BürgerInnen benannt. Eine lebhafte Diskussion entstand dabei zu der Frage, ob ältere BürgerInnen sich



tatsächlich vergleichsweise weniger über das Internet beteiligen als junge Altersgruppen („digital gap“). In den bisherigen Erfahrungen der Teilnehmenden – entgegen der vorherrschenden Lehrmeinung – konnte dies nicht bestätigt werden.

Zum Abschluss des Workshops wurde noch ein Schwerpunkt auf die Konzeption von Befragungsformaten gelegt. Hierbei wurden zehn zentrale Leitlinien, welche bei der Konzeption einer Online-Befragung relevant sind, vorgestellt. Besonders hervorgehoben wurde hierbei die kollaborative Fragebogenentwicklung, bei welcher alle relevanten Akteure in Rahmen der Konzeption ins Boot geholt werden, eine glaubwürdige Kommunikation (Transparenz über Ziel, Zeitaufwand und Ergebnisumfang), die Rolle einer adaptiven Fragebogenführung mittels Filterfragen sowie die Rolle von (technischen wie inhaltlichen) Pretests.

Workshop #2: Aktivierungs- und Feldphase(n)

Der Workshop *Aktivierungs- & Feldphase(n)* lieferte detaillierte Einblicke in die frühe Einbeziehung sowie thematische Berücksichtigung gesellschaftlicher Multiplikatoren der Stadtgesellschaft in Konzeption & Bewerbung von Teilnahmeverfahren. So wurden u. a. die Nutzung von (repräsentativ angelegten) BürgerInnenbefragungen als initiiertes Element bzw. Auftakt für die Grundsteinlegung einer Beteiligungskultur, der allgemeine Einsatz von Anreizen (bspw. in Form eines symbolischen bzw. materiellen *Incentives* oder eines *Act of Honors*, etwa in Form von Baumpflanzungen durch die Kommune) sowie die weiteren Möglichkeiten einer bürgernahen, wie öffentlichkeitswirksamen Einbettung von Teilnahmeverfahren diskutiert. Zudem wurde über die Wichtigkeit der frühzeitigen, transparenten und bürgernahen Kommunikation bzw. Öffentlichkeitswerbung gesprochen und verschiedene Praxisbeispiele für (crossmediale) Aktivierungs- und Kommunikationsstrategien vorgestellt.

Entsprechende Aktivierungs- bzw. Werbungsstrategien sollten von Beginn an (vorausplanend) mitgedacht werden, wobei sich insbesondere ein Mehrkanalzugang bzw. ein Mix verschiedener Kommunikationskanäle und -medien als zielführend herausgestellt hat. Hierzu sollten sich die Verantwortlichen die Frage stellen, welche etablierten Kommunikationsstrukturen vor Ort bestehen und inwiefern diese, beispielsweise in Form thematischer Allianzen, für das konkrete Teilnahmeverfahren nutzbar gemacht werden können. Eine inhaltliche als auch öffentlichkeitswirksame Unterstützung des Verfahrens durch zivilgesellschaftliche Akteure von Anfang an erhöht die Teilnahmebereitschaft der Bevölkerung unmittelbar zu Beginn und stärkt die Akzeptanz der Ergebnisse im Anschluss an das Verfahren. Auch sollten Optionen zur Messbarmachung geprüft werden, beispielsweise in Form spezieller Newsletter-Links, um die Effektivität von Werbemaßnahmen dauerhaft evaluieren und weiterentwickeln zu können.



Die TeilnehmerInnen sind sich einig, dass eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit bis zu 50 % des späteren Befragungserfolgs und der langfristigen Akzeptanz des Beteiligungsinstruments in der Bevölkerung ausmachen kann. Ein weiterer wichtiger Aspekt von Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation, der besprochen wurde, ist die Ansprache von Emotionen und Gefühlen, um die Menschen an ihre Gruppenzugehörigkeit (z.B. als BürgerIn ihrer Kommune) zu erinnern, um zu betonen, dass die individuelle Meinung wichtig ist und Einfluss hat, und um kurz- wie langfristig Neugier bezüglich des Verfahrens zu wecken. Zusätzliche Angebote können der Bekanntmachung (Stichwort: Mund-zu-Mund-Propaganda) sowie der Mitmachbereitschaft dienen. Hier können beispielsweise klassische Veranstaltungen, Marktstandaktionen, Mitmach- bzw. Ausfüllhilfen (vor Ort, telefonisch oder allgemein), Flyer-/Postkarten oder Bierdeckel-Aktionen das Verfahren unterstützen.

Das Verfahren sollte nach einem erfolgreichen Start nicht als Selbstläufer verstanden werden. Wenn direkt zu Beginn Rückfragen von BürgerInnen eintrudeln, erhöht eine schnelle Reaktionszeit die Wahrscheinlichkeit, dass frustrierte BürgerInnen doch noch zu MitmacherInnen avancieren. Jede Anfrage ist dabei zunächst berechtigt – denn offensichtlich führt das Verfahren zu einem Rückkopplungsbedarf. Die Reaktionen dürfen hier gerne authentisch sein, insbesondere wenn es Sachverhalte oder Verfahrenselemente zur Prüfung gilt. Dies erhöht die Glaubwürdigkeit aus BürgerInnenperspektive.

Zudem müssen die Ergebnisse der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden (entweder als Ergebnisbericht, -zusammenfassung oder -dokumentation; Minimum: umfassende Pressemitteilung), da die Akzeptanz ohne bürgernahe Nachbereitung (für das Instrument, für die ergebnisorientierten Entscheidungsschritte etc.) rapide sinkt.

Workshop #3: Durchführung und Monitoring

Der dritte Workshop *Durchführung & Monitoring* widmete sich einerseits der Frage nach den idealen Beteiligungszeiträumen sowie andererseits der Phase nach dem Projektstart und somit der kontinuierlichen Begleitung einer laufenden Beteiligung. Thematisch angefangen bei offenen, moderierten Beteiligungsprozessen, den Möglichkeiten zur Nachsteuerung bei unvorhergesehenen inhaltlichen und/oder technischen Herausforderungen, über die Wichtigkeit der Benennung von reaktiven Anlaufstellen bis hin zur nachhaltig-aktivierenden Unterstützung durch eine regelmäßige Kommunikation zum Verfahren und etwaigen Zwischenergebnissen.

Im Gespräch ging es aber auch um aktuelle Trends bei (digitalen) Beteiligungsverfahren, etwa in Form des Revivals klassischer, aber modernisierter Online-Umfragen, Fragen & Antworten-Bereichen sowie text- & kartenbasierten Ideensammlungen. Über den



bekanntem Grundtenor, dass eine aktiv vorausplanende sowie gleichermaßen detaillierte Konzeption und interne wie externe Projekteinrichtung die spätere Durchführung erleichtert, ging es ins Detail bezüglich der technischen Einrichtung des Verfahrens, der Aufbereitung und das Einstellen von Hintergrundinformationen (in unterschiedlichen Detailtiefen), die Abwägung einer vor- oder nachgelagerten Moderation sowie des Aufstellens von beiderseits verbindlichen Spielregeln (*Um was geht es hier? Was passiert mit den Ergebnissen?*), um eine größtmögliche Transparenz und Informiertheit zu gewährleisten. Dabei wurden folgende zentralen Elemente herausgearbeitet, welche zu den Best-Practice-Regeln gezählt werden können:

- frühzeitige Klärung von Datenschutzfragen (*Welche Datengranularität ist für das Projekt notwendig? [So viel wie nötig, so wenig wie möglich], Wo werden welche Daten wie lange zu welchem Zweck gespeichert? Etc.*),
- aktivierender wie einladender Begrüßungstext (z. B. durch OberbürgermeisterIn),
- technische FAQ (*Wie melde ich mich an? Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe? Etc.*),
- Angabe von Kontaktmöglichkeiten bzw. zentralen Anlaufstellen (bei inhaltlichen oder technischen Rückfragen),
- Spielregeln (obligatorisch),
- intensives Testen aller (Beteiligungs-)Funktionen - technisch (stationär / mobil, Prüfung der Barrierefreiheit), wie inhaltlich,
- Aufstellen eines Moderationskatalogs, um während des Verfahrens schnell reagieren zu können.

Öffentlichkeitsarbeit (Pressemitteilung, Social Media Beiträge, Newsletter) gilt auch unter den Workshop-TeilnehmerInnen als das A und O für die frühzeitig Aktivierung / Rekrutierung der BürgerInnen, ist aber auch entscheidend für die Phase nachdem Startschuss: *„Auf der schönsten und besten Beteiligungsplattform passiert nichts, wenn sie nicht bekannt ist“*, stellte eine der TeilnehmerInnen summarisch fest. Auch hier kann weitergedacht und die aktive Phase genutzt werden, etwa um mittels Tracking von Seitenbesuchen und Seitenansichten einerseits Impact als auch andererseits Kommunikationskanäle analysieren bzw. evaluieren zu können. Nach der Beteiligung ist vor der Beteiligung und dementsprechend bietet es sich an entsprechende Learnings zu dokumentieren. Öffentlichkeitsarbeit bietet sich kontinuierlich von Beginn bis zum Ende einer Beteiligung an. Jeder Artikel, ob on- oder offline, schlägt sich erfahrungsgemäß in den Beteiligungszahlen und somit kurz- wie langfristig auf den Erfolg nieder.



Workshop #4: Öffentlichkeitswirksame Ergebnisrückkopplung

Der vierte Workshop *Öffentlichkeitswirksame Ergebnisrückkopplung* widmete sich intensiv Projektabschlussphasen im Allgemeinen, der langfristigen Verfahrenssicherheit aus BürgerInnen-Perspektive sowie dem Anspruch, einer möglichst bürgernahen Aufbereitung von Ergebnissen. Hierzu gehören verfahrensspezifische Dokumentationen sowie auch die Bereitstellung von Ergebnissen sowie „Highlights“ in Form unterschiedlicher Formate und Nutzung grafischer Gestaltungsmöglichkeiten.

Gemeinsamer Ausgangspunkt ist der zwischen Kommunen divergierende Umgang mit Ergebnissen von Beteiligungsverfahren – in der Schublade landen, dürfen diese auf keinen Fall, darauf verständigen sich die anwesenden TeilnehmerInnen schnell. Dass hierdurch ein immenses Frustpotenzial bei den BürgerInnen entsteht und ein solches No-Go-Vorgehen auch der Politikverdrossenheit in die Hände spielt, liegt auf der Hand. Beteiligungsverfahren bzw. -ergebnisse können dabei – je nach Stufe, von der Information bis zur rechtlich bindenden Abstimmung – in der öffentlichen Wahrnehmung zu Missverständnissen führen, wenn die Rahmenbedingungen nicht transparent kommuniziert werden. Informelle Beteiligungsprozesse sind aus Verwaltungsperspektive etwas gänzlich anderes, als gesetzlich vorgeschriebene Beteiligungen; aus BürgerInnenperspektive sind die Unterschiede dabei jedoch nicht immer auf Anhieb erkennbar, bzw. bedarf es hierfür schon einer gewissen Beteiligungsroutine.

Besonderes Augenmerk sollte, unabhängig davon ob es sich um formelle Öffentlichkeits- oder informelle Bürgerbeteiligung handelt, auf die bürgernahe Rückkopplung von Ergebnissen gelegt werden. Einerseits gilt es die Ergebnisse an sich kurzfristig bekanntzumachen, andererseits mittelfristig im kommunalen politischen Prozess einzuordnen und somit ggf. auch Stellung zu beziehen und langfristig Verständnis dafür zu schaffen, warum bestimmte Vorschläge oder Ideen nicht berücksichtigt bzw. nicht in die politische Entscheidung mit einfließen können. Zu diesem Zweck bietet sich etwa der Einsatz von eigenständigen Online-Plattformen, der städtischen Homepage oder auch von einfachen Newslettern an, um Interessierte bzw. MitmacherInnen zu jeder Ergebnisphase erreichen und informieren zu können. Authentizität in der Kommunikation erhöht auch hier das (gegenseitige) Verständnis – BürgerInnen wünschen sich i.d.R. transparente Aussagen statt nebulöser Umschreibungen.

Im Gespräch wurde deutlich, dass vor allem langwierige Bearbeitungs- bzw. Entscheidungswege auf Seiten von Verwaltung und Politik sowie die allgemeine Inkonsistenz von BürgerInnenengagement Beteiligungsprozesse von beiden Seiten obstruieren. Oftmals seien Arbeitsgruppen mit BürgerInnen am Ende eines inhaltlichen Prozess ganz anders personell aufgestellt als sie es zu Beginn gewesen sind, was eine inhaltliche Kontinuität erschwert. Aus



Praxisperspektive bietet es sich daher an, insofern möglich, den Prozess von vornherein in verschiedene Phasen zu unterteilen – so auch in eine Ergebnisphase. Durch dieses Vorgehen gewinnt die Verwaltung Zeit, um angemessen auf BürgerInnen-Eingaben einzugehen und kann zudem Stellungnahmen intern inhaltlich vorbereiten.

Einig waren sich die TeilnehmerInnen darin, dass viele Informationen im Rahmen von Beteiligungsprozessen, etwa in Form von Stadtplänen oder ausführlichen Berichten, weder bürgernah noch -freundlich zur Verfügung gestellt werden (können). Hier sollten andere Wege eingeschlagen werden, sowohl um die Informiertheit vor bzw. während des Prozesses zu erhöhen und um das anschließende Verständnis für die Ergebnisse als auch die Mitmachbereitschaft für das nächste Mal zu vergrößern.

Digitales Podiumsgespräch

Nachdem der Tag die TeilnehmerInnen virtuell zunächst von Berlin, über Hamburg nach Münster und anschließend in die Rhein-Main-Region nach Taunusstein und Bad Homburg geführt hatte, wurden die unterschiedlichen Zugangs- wie Ausgangspunkte, Ansätze und Perspektiven abschließend im Rahmen eines digitalen Podiumsgesprächs resümiert und diskutiert. Hierfür wurden darüber hinaus zentrale Erkenntnisse der Workshops mitgenommen und in großer Runde besprochen bzw. aus ExpertInnen-Perspektive eingeschätzt.

Das insgesamt 45-minütige Gespräch zwischen Natalia Brühl (Körper-Stiftung), N’Gaima Dimoh und Phillip Stromberg (Oberfinanzdirektion NRW), Holger Heinze (Stadt Bad Homburg), Julia Lupp (Stadt Taunusstein) und Marc Schäfer (wer denkt was GmbH) wurde durch Antonio Arcudi moderiert.