

Rat	07.04.2016
-----	------------

**öffentlich**

Vorlage Nr.	176/2016-11
Stand	16.02.2016

**Betreff Antrag der FDP-Fraktion vom 15.02.2016 betr. Bürger-Kommunikation modernisieren**

**Beschlussentwurf**

Der Rat nimmt Kenntnis von den Ausführungen der Verwaltung und beauftragt die Verwaltung, die Entwicklungen entsprechend fortzusetzen..

**Sachverhalt**

Die FDP-Fraktion hat mit Antrag vom 15.02.2016 mehrere Initiativen zur Stärkung der Bürgerkommunikation formuliert. Da bereits seitens der Verwaltung entsprechende Maßnahmen geplant bzw. bereits umgesetzt sind, wird folgend auf die einzelnen Punkte eingegangen.

**Anregung FDP:**

„Erstellung und laufende Betreuung einer "Bornheim-App" für Smartphones: Gebündeltes Angebot von städtischen Dienstleistungen und Informationen sowie ergänzenden Diensten wie mobile Meldung von Störungen, Verschmutzungen etc. durch Bürger.“

**Antwort der Verwaltung:**

Die Verwaltung teilt mit, dass aktuell bereits eine neue Bornheim-App bereitgestellt worden ist, die ab sofort kostenlos in den App-Stores zur Verfügung steht. Interessierte Personen können sich diese App auf dem Smartphone oder Tablet installieren und haben dadurch auch unterwegs einen schnellen und einfachen Zugang zu den Informationen und Service-Angeboten der Stadtverwaltung Bornheim. Als dienstleistungsorientierte Kommune reagiert die Stadt Bornheim mit der neuen App, auf die steigende Mobilität ihrer Bürger. In der App sind alle wichtigen Informationen und Angebote der Stadt aufgelistet wie z.B. die Themenpunkte „Bürgerservices“, „Kindergärten und Schulen“, „Sport“, „Kultur“, „Vereine“ und natürlich der „Bornheimer Spargel“. Außerdem gibt es eine Verknüpfung mit der Rubrik „Aktuelles“ und mit dem Veranstaltungskalender auf der städtischen Internetseite. Auch die Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe sowie die ansässigen Gastronomen sind verzeichnet. Dabei ist der Grundeintrag kostenlos und erfolgt automatisch. Die Stadt hat die neue Bornheim-App gemeinsam mit der „Cityguide AG“ entwickelt. Deren Vertreter hat den Unternehmen und Geschäften detaillierte Einträge angeboten, welche über den Grundeintrag hinausgehen. Auf diese Weise finanziert sich die App, die für die Stadt Bornheim kostenfrei ist. Viele Bornheimer Unternehmen haben das Angebot bereits wahrgenommen. So ist die App auch eine Maßnahme der Wirtschaftsförderung und Standortwerbung, indem sie als Plattform für Gewerbebetriebe dient. Außerdem ist damit ein Werbeeffect für den gesamten Gewerbe- und Dienstleistungsstandort Bornheim verbunden. Insgesamt machen die aktuellen und übersichtlichen Informationen die neue App für Bornheimer ebenso wie für Gäste interessant und nützlich. Dabei sind Struktur und Inhalte dynamisch. Sie sollen und werden sich kontinuierlich weiterentwickeln. Die App gibt es ab sofort kostenlos in den App Stores. Auch kann sie im Internet unter <http://bornheim.cityguide.de> angesehen werden. Dazu genügt ein Klick auf

„Cityguide Bornheim“.

#### **Anregung FDP:**

„Modernisierung der städtischen Internetseite: Strukturelle Verschlankeung, neue Konzeption und bessere Aufbereitung der Inhalte; responsives Design der Seite zur verbesserten Nutzung mit mobilen Geräten.“

#### **Antwort der Verwaltung:**

Ein Prozess zur Optimierung der städtischen Homepage ist bereits initiiert worden. Ziel der Verwaltung ist es, das Service-Angebot noch zielgruppenorientierter zu gestalten und noch stärker an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer auszurichten. Insbesondere werden auch die Anforderungen unterschiedlicher Endgeräte in dem Prozess berücksichtigt (so genanntes „Responsive Webdesign“). Damit der neue Auftritt bestmöglich ausgerichtet und optimiert werden kann, soll hinreichend Zeit und Gründlichkeit in die Konzeptionsphase einfließen, so dass alle Anforderungen zur funktionalen und nicht funktionalen Weiterentwicklung zusammengetragen werden können. So werden beispielsweise in einer Umfrage zur Weiterentwicklung des Internet-Auftritts Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Mandatsträgerinnen und -träger am Prozess beteiligt. Alle zusammengetragenen Ergebnisse bilden die Basis für die anschließende Layout- und Programmierungsphase. Mit der technischen Umsetzung hat die Stadt die Internet-Agentur „Pietzpluswild“ aus Köln beauftragt.

#### **Anregung FDP:**

„Einrichtung eines Info-Services über WhatsApp: Ausspielen von Informationen an die interessierte Bevölkerung (z.B. Warnung bei Gefahrgutaustritt, Veranstaltungshinweise, wichtige aktuelle Informationen). Darüber hinaus entsteht die Möglichkeit für Bürger, die Stadt Bornheim per WhatsApp zu kontaktieren.“

#### **Antwort der Verwaltung:**

Die Einrichtung eines Informationsservices über den - „WhatsApp Messenger“ wird von der Verwaltung kritisch bewertet. Anders als bei der bereits möglichen elektronischen Kommunikation über E-Mail würde ein entsprechendes Angebot zwingend die Installation eines Produktes eines Anbieters auf Endkundenseite erfordern. Somit würden andere Anbieter entsprechender Messaging-Dienste durch eine einseitige Festlegung ausgeschlossen. Der Umstand, dass heute „WhatsApp“ der meistgenutzte Dienst in diesem Sektor ist, kann nicht als Grund für eine entsprechende Festlegung gelten, da nicht prognostiziert werden kann, inwieweit in naher Zukunft andere Dienste größere Bedeutung erlangen. Hierbei kann bereits die Einführung einer Nutzungsgebühr oder die Nutzung von Werbung in kürzester Zeit die Attraktivität eines heute favorisierten Systems deutlich herabsetzen. Zudem entspricht eine laufende Anpassung an meistgenutzte Messenger nicht dem Grundsatz einer verlässlichen Kommunikation. Besonders wird dieser Gesichtspunkt an dem im Antrag genannten Beispiel von Warnmeldungen deutlich. Die Warnmeldung über „WhatsApp“ würde sich im Sinne des Antrages nur an Nutzer des entsprechenden Messengers richten. Die Verwaltung vertritt die Auffassung, dass derartige Warndienste durch individuelle Entscheidung auf Nutzerseite ohne Anbiereinschränkung in Anspruch genommen werden sollten. Beispielsweise warnt die App „NINA“ des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe bereits heute vor Unwettern und anderen Gefahrenlagen, sofern diese App aktiv genutzt wird. Über die Anmeldung bei der Plattform „Katwarn“ können Alarmmeldungen über SMS, Email oder direkt über die Applikation empfangen werden. Das System wurde von „Fraunhofer FOKUS“ im Auftrag der öffentlichen Versicherer entwickelt und ist bereits seit dem Jahr 2011 in Betrieb.

Grundsätzlich weist die Verwaltung darauf hin, dass die Nutzung von Messaging-Diensten und sozialen Netzwerken als Zweikanal-Kommunikationsplattform aufgrund der großen Angebotsvielfalt qualitativ belastbar nicht leistbar ist. Eine Bewertung des quantitativen Aufwandes ist somit hinfällig. Aus Sicht der Verwaltung hingegen denkbar ist ein E-Mail-Newsletter, der als reine Einkanal-Informationsquelle genutzt werden kann.

**Anregung FDP:**

„Info-Bildschirme an Haltestellen und anderen belebten Orten: (Werbefinanzierte) Installation von Info-Displays an verschiedenen Orten im Stadtgebiet. Über die Displays können Meldungen der Stadt, Veranstaltungshinweise und andere Informationen verbreitet werden.“

**Antwort der Verwaltung:**

Die Verwaltung hat bereits ein Projekt zur Entwicklung einer E-Government-Strategie initiiert. Die Zielsetzung beinhaltet die Erfassung bestehender Angebote, die Bewertung möglicher Erweiterungsfelder und die anschließende Entwicklung einer strategischen Ausrichtung. Die Anforderungen aufgrund verstärkter mobiler Datennutzung finden hierbei Berücksichtigung. Der Hinweis zur Unterrichtung von Bürgerinnen und Bürgern durch Info-Displays wird in den Prozess einbezogen. Die Verwaltung wird zu gegebener Zeit über das Projekt berichten.

**Anlagen zum Sachverhalt**

Antrag