STADT KORNWESTHEIM
Bürgermeisteramt

Vorlage-Nr.: 37/2017
Az.: S1 – Fr. Schüssler
Datum: 19.12.2016

Sitzungsvorlage

Gremium: Verwaltungs- und Finanzausschuss
Am: 09.02.2017

Betreff:
Sachstandsbericht Blaue Karte

Anlage(n):
Mitzeichnung

Beschlussvorschlag:

Der Sachstandsbericht zur Blauen Karte wird zur Kenntnis genommen.

Beratungsfolge:

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungsdatum	Beschluss
Verwaltungs- und Finanzausschuss	Kenntnisnahme	öffentlich	09.02.2017	

Haushaltsrechtliche Deckung

Finanzielle Auswirkungen:

Entfällt

Deckungsvorschlag:

Entfällt

Sachdarstellung und Begründung:

1. Ausgangslage der Blauen Karte

Im Rahmen der Anträge zum Haushalt 2013 haben die Fraktion FDP/Freie Wähler und die SPD-Fraktion beantragt, ein Verbesserungs- und Vorschlagssystem für Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln und umzusetzen. Dieses wurde Anfang 2014 vom damaligen Fachbereich Bürger und Soziales unter dem Namen „Blaue Karte“ eingeführt und bearbeitet.

Nach Auflösung des Fachbereichs ging die Aufgabe an die Stabsstelle Gremien- und Öffentlichkeitsarbeit über. Die aktuelle Vorlage soll nun zeigen, wie das Beteiligungsinstrument nach rund drei Jahren von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt wird und welche Themen im vergangenen Jahr im Vordergrund standen.

2. Unterschiedliche Kommunikationskanäle

Die Bürgerinnen und Bürger können ihre Anliegen auf verschiedenen Wegen an die Stadtverwaltung herantragen. Sie können beispielsweise über die städtische Homepage das Formular der Blauen Karte nutzen. Auch wenn eine E-Mail über die allgemeine E-Mail-Adresse der Stadtverwaltung oder an einen bestimmten Fachbereich eingeht, wird diese i.d.R. als Blaue Karte behandelt. Weitere Möglichkeiten sind die telefonische Mitteilung eines Anliegens oder das Ausfüllen einer Blauen Karte, die an der Bürgerinformation ausliegt. Die Blaue Karte kann in diesen Fällen per Post an die Stadtverwaltung geschickt oder direkt an der Bürgerinformation abgegeben werden.

Eine weitere Möglichkeit ist das persönliche Vortragen des Anliegens im Rahmen der Bürgersprechstunde bei der Oberbürgermeisterin. Diese findet einmal im Monat statt und zu ihr können sich die Bürgerinnen und Bürger über die Assistenz der Oberbürgermeisterin vorab anmelden. Auch jene Anfragen aus der Bürgerfragestunde, die einmal im Quartal zu Beginn der öffentlichen Sitzung des Gemeinderates stattfindet, welche nicht unmittelbar vor Ort beantwortet werden können, werden als Blaue Karte weiterbehandelt.

3. Vorgehensweise bei der Bearbeitung

Die im Folgenden dargestellten Abläufe beziehen sich nur auf die Anfragen, die im zentralen Ideen- und Anliegenmanagement Blaue Karte bearbeitet werden und nicht auf die, die von den Fachbereichen direkt beantwortet werden (z.B. Schadensmeldungen durch den Fachbereich 9).

Die Ideen, Anliegen und Fragen, die im Rahmen des Angebots der Blauen Karte geäußert werden, werden zentral von der Stabsstelle Gremien- und Öffentlichkeitsarbeit bearbeitet.

Es werden alle relevanten Informationen (Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Anliegen) präzise und vollständig in einer Datenbank erfasst. Anschließend wird die zuständige Fachbereichsleitung über die Funktion „Benachrichtigung der Fachbereiche“ über die neue Anfrage informiert. Nun wird das Anliegen innerhalb des zuständigen Fachbereichs bearbeitet.

Personen, bei denen die Beantwortung des Anliegens einen längeren Zeitraum in Anspruch nimmt (z.B. bei Umstellungen in der Ampelschaltung), werden telefonisch, per E-Mail oder, sofern keine anderen Daten angegeben sind, mit einem Schreiben darüber informiert.

Hat der betroffene Fachbereich seine endgültige Stellungnahme in die Datenbank eingetragen, bereitet die Stabsstelle Gremien- und Öffentlichkeitsarbeit ein abschließendes Schreiben vor, das i.d.R. von der Oberbürgermeisterin oder im Vertretungsfall durch ihren Stellvertreter unterzeichnet bzw. freigegeben wird.

Mit Hilfe eines Ampelsystems in der Datenbank befinden sich die Anfragen entweder im Status ‚offen', ‚in Bearbeitung' oder ‚abgeschlossen'. Erst wenn die Anfrage endgültig beantwortet wurde, wird die Ampel auf Grün und damit auf ‚abgeschlossen' gestellt.

4. Anliegen der Bürgerinnen und Bürger im Jahr 2016

Im Jahr **2014** gingen **96 Blaue Karten** ein.
Im Jahr **2015** gingen **87 Blaue Karten** ein.
Im Jahr **2016** gingen **116 Blaue Karten** ein.

Die 116 Blauen Karten im Jahr 2016 wurden von insgesamt **92 Bürgerinnen und Bürgern** abgegeben. Vier Blaue Karten wurden außerdem anonym eingereicht. Die Anfragen waren dabei sehr unterschiedlich, lassen sich aber in folgende Schwerpunkte einordnen:

- **Straßenverkehr** (ruhender und fließender Verkehr, z.B. Parkverstöße, Anliegerstraßen, Geschwindigkeitsmaßnahmen, Parksituation im Stadtgebiet)
- **Radverkehr** (Radwege, Hinweise zu Gefahrstellen, Radfahrverbote)
- **Ordnung und Sauberkeit** (Verschmutzungen in Straßen, Müll auf Spielplätzen, Unkraut, Ruhestörungen)
- **Flixbus** (Einrichtung der Haltestelle in Kornwestheim, Situation an der Haltestelle, Fahrtroute)
- **Strategische Steuerung** (Schulmuseum, Lauftreff, Hundekotbeutel, Ampeln, Halbnachtabschaltung)

Zum Thema Flixbus gingen in 2016 insgesamt 9 Blaue Karten ein. Die Strategische Steuerung brachte im vergangenen Jahr 14 Blaue Karten hervor.

5. Betroffenheit innerhalb der Stadtverwaltung

Die federführenden Stellungnahmen verteilten sich im Jahr 2016 wie folgt auf die Fachbereiche und Stabsstellen (dabei bleibt die Tatsache unberücksichtigt, dass in vielen Fällen zwar ein Fachbereich hauptsächlich betroffen war, ein anderer jedoch ebenfalls eine ergänzende Stellungnahme abgegeben musste):

S 1	FB 2	FB 3	FB 4	FB 5	FB 6	FB 7	FB 8	FB 9	S 4	St. WB
1	2	7	**47**	1	5	3	8	**40**	1	1

S 1 Stabsstelle Gremien- und Öffentlichkeitsarbeit
FB 2 Kinder, Jugend, Bildung
FB 3 Kultur und Sport
FB 4 Recht, Sicherheit und Ordnung
FB 5 Organisation und Personal
FB 6 Gebäudemanagement
FB 7 Finanzen und Beteiligungen
FB 8 Planen und Bauen
FB 9 Tiefbau und Grünflächen
S 4 Stabsstelle Umwelt- und Klimaschutz
St. WB Städtische Wohnbau GmbH

Auch die anonym eingegangenen Blauen Karten wurden dem jeweils betroffenen Fachbereich zugeordnet, um das Anliegen trotzdem zu prüfen.

Wie in der Tabelle zu sehen, waren vor allem der Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung und der Fachbereich Tiefbau und Grünflächen bei Stellungnahmen zu den Anliegen gefordert. Dabei ist dies oftmals auch in Zusammenarbeit erfolgt, so z.B. bei Beschwerden über Baustellen im Stadtgebiet (Fachbereich 9) und verstärkte Kontrollen durch den Vollzugsdienst (Fachbereich 4).

Die weiteren Fachbereiche waren eher vereinzelt für die Rückmeldung zu Anfragen zuständig, so z.B. der Fachbereich Kultur und Sport bei Anfragen zum K oder der Fachbereich Planen und Bauen bei Anfragen zu Anwohnerparkplätzen.

6. Fazit

Die Anzahl der eingegangenen Blauen Karten im Jahr 2016 macht deutlich, dass dieses Angebot von der Bürgerschaft sehr gut angenommen wird und dass es sich als eine Möglichkeit etabliert hat, um Ideen, Anregungen oder Kritik an die Stadtverwaltung heranzutragen. Mit der Bürgersprechstunde bei der Oberbürgermeisterin und der Bürgerfragestunde im Gemeinderat haben die Bürgerinnen und Bürger seit dem Jahr 2014 zudem weitere Möglichkeiten, um mit ihren Anliegen direkt auf die Stadtverwaltung zuzugehen.

Durch die zentrale Bearbeitung an einer Stelle wird sichergestellt, dass die Bürgerinnen und Bürger Antworten auf ihre Fragen oder Anregungen erhalten und es wird vermieden, dass Anfragen bei den einzelnen Fachbereichen ‚hängen bleiben' und untergehen.

Dabei kann selbstverständlich nicht garantiert werden, dass jede Person von der Stadtverwaltung die Antwort erhält, die sie sich erhofft hatte. Gerade in Zusammenhang mit der Strategischen Steuerung ist die Blaue Karte ein von den Bürgerinnen und Bürgern gerne genutztes Instrument, um Kritik zu äußern oder Sachverhalte zu hinterfragen. Insbesondere das Thema der Halbnachtabschaltung wurde dabei öfters angeführt. Auch der Vorschlag zum Abbau von Ampelanlagen im Stadtgebiet wurde mehrmals hinterfragt. Es ist davon auszugehen, dass hier auch künftig verschiedene Interessenslagen einander gegenüberstehen und nicht stets alle Bürgerinnen und Bürger zufriedengestellt werden können.

Nichtsdestotrotz ist das Ideen- und Anliegenmanagement Blaue Karte ein vielfach und gerne genutztes Angebot, mit dem sich die Bürgerinnen und Bürger Gehör verschaffen können und gleichzeitig die Stadtverwaltung das Stimmungsbild innerhalb der Bürgerschaft einfangen kann. So können für und vor allem gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern auch künftig Verbesserungen in Kornwestheim herbeigeführt werden.