governance international®
Achieving citizen outcomes

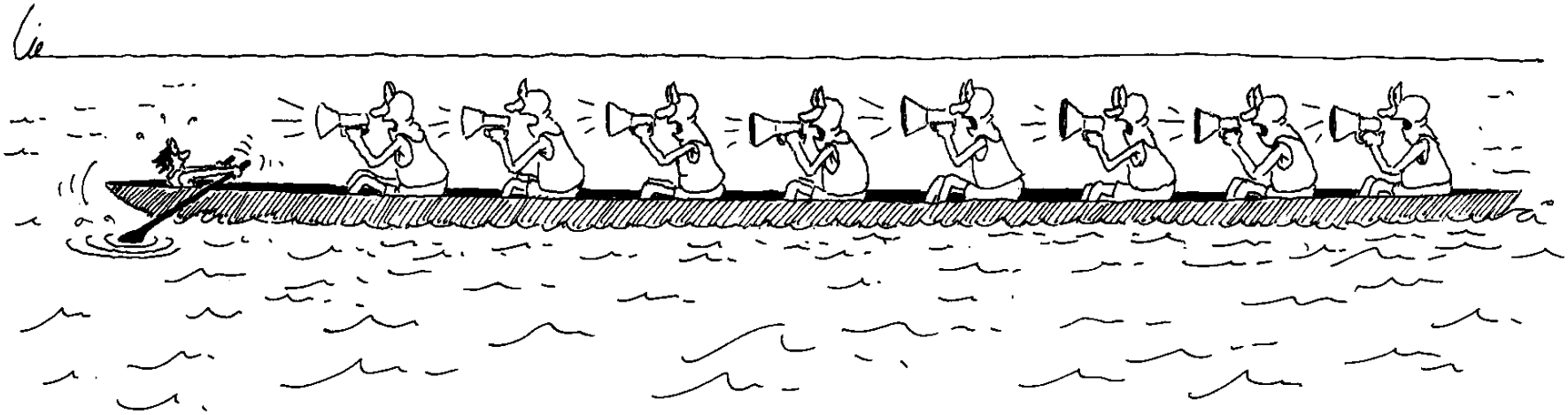
62. ÖSTERREICHISCHER STÄDTETAG
30. Mai bis 1. Juni 2012, Dornbirn

BürgerInnen-Mit-Wirkung:
Ein neues Steuerungskonzept für die Kommunen in Österreich

Dr.in Elke Löffler
Geschäftsführerin

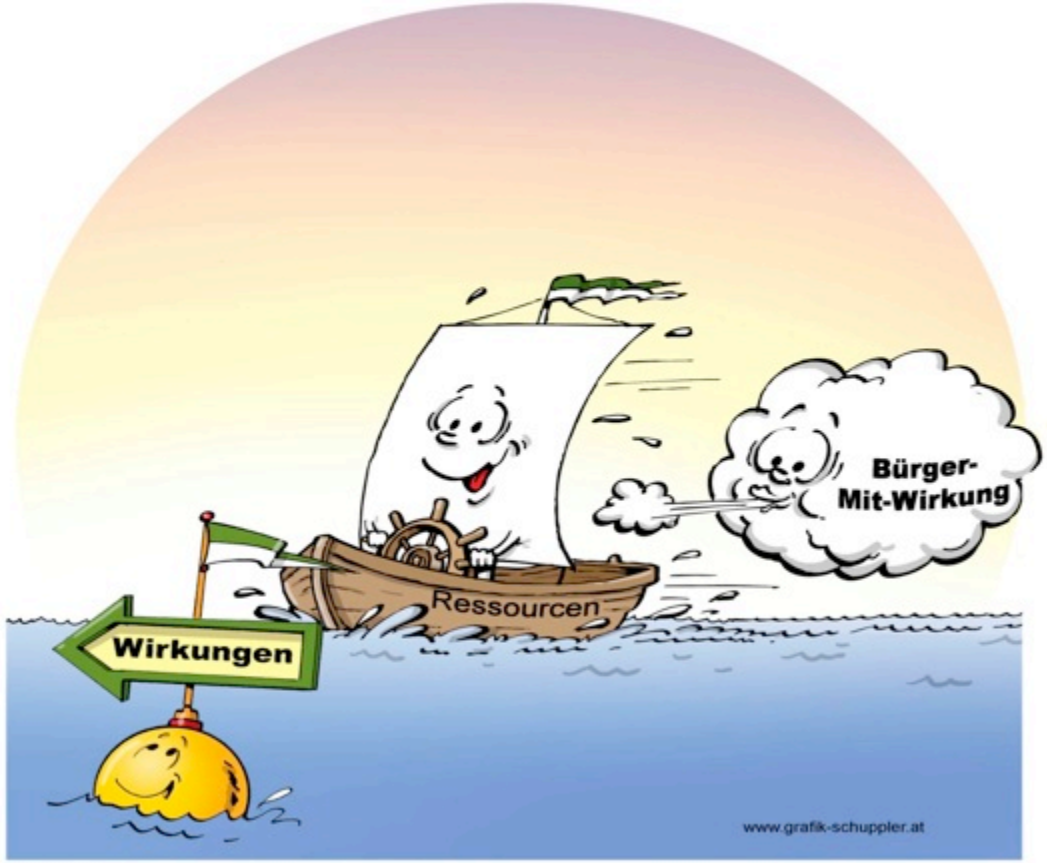
Governance International
www.govint.org

Die Effizienzrendite wird immer kleiner und letztendlich ...



governance international®
Achieving citizen outcomes

Schließung der „externen Ressourcenlücke“ (Budäus 1993) und Beteiligungslücke durch das Rathaus 2.0?



governance international®
Achieving citizen outcomes

Was hat für Ihre Organisation im Jahr 2012 Priorität?

Eine Frage an Sie …

A. **Die Qualität öffentlicher Leistungen zu verbessern, die den Bürgern/innen bereitgestellt wird?**

   oder

B. **Die Zusammenarbeit mit den Bürgern/innen zu verstärken, um deren Lebensqualität zu verbessern?**

Lassen Sie uns spezifischer sein:

Was brauchen blinde Menschen am meisten?

Studie über die Bedürfnisse blinder Menschen

Was Verwaltungsmitarbeiter/innen annehmen, was blinde Menschen brauchen:

1) Informationen über öffentliche Leistungsangebote für blinde Menschen (64%)
2) Hilfsgeräte (54%)
3) Menschen kennenlernen und Freundschaften schließen (36%)
4) Jemanden, um über persönliche Dinge zu sprechen (18%)

Was blinde Menschen wirklich wollen:

1) Menschen kennenlernen und Freundschaften schließen (91%)
2) Jemanden, um über persönliche Dinge zu sprechen (62%)
3) Informationen über öffentliche Leistungsangebote für blinde Menschen (53%)
4) Hilfsgeräte(47%)

Quelle: Martin Willis und Eileen Dunstan, Universität Birmingham, 2009

Das Steuerungskonzept Rathaus 2.0

„Systematische Integration nachhaltiger Mitwirkung von BürgerInnen bei öffentlichen Anliegen in den kommunalen Entscheidungs- und Leistungsprozess“.

Stoßrichtungen

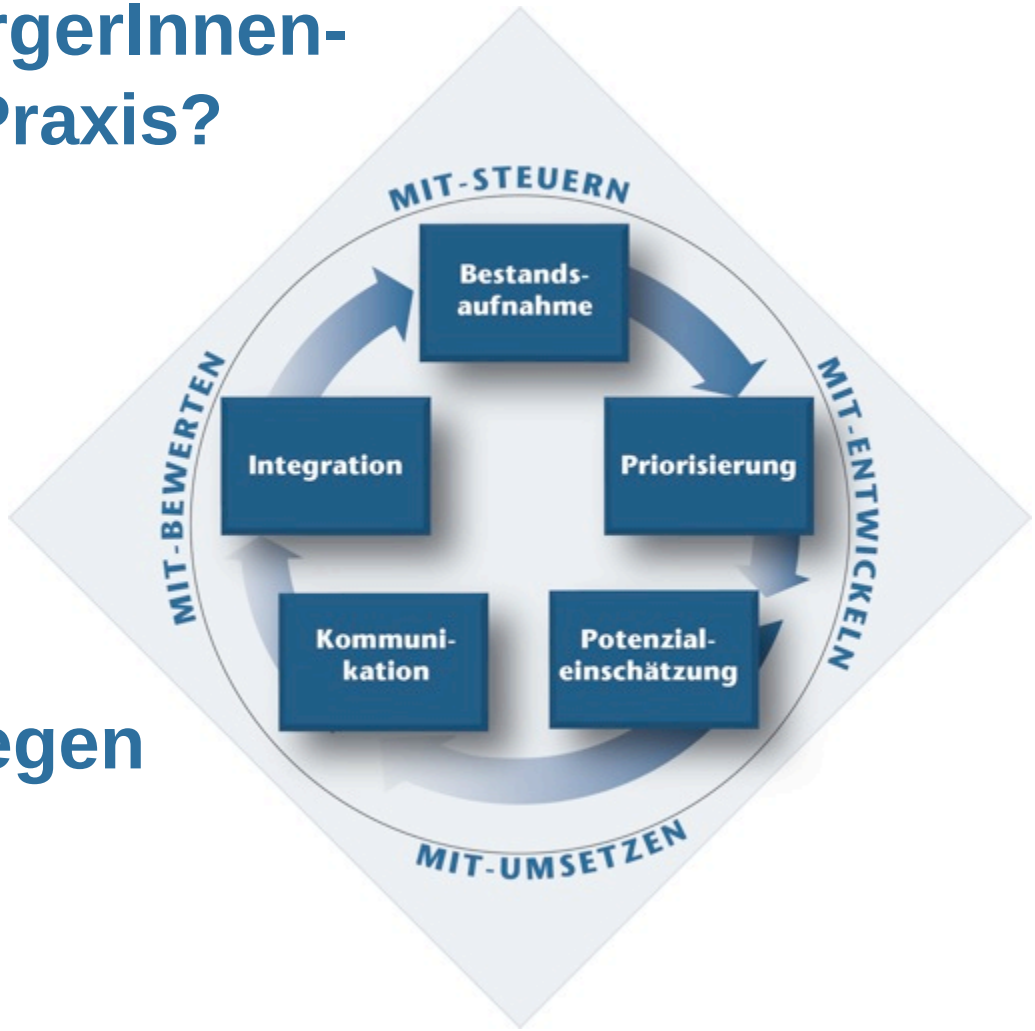
- **BürgerInnen als KoproduzentInnen öffentlicher Leistungen, nicht als passive VerwaltungskundInnen**
- **Mit-Verantwortung und Mit-Wirkung als Ausgangspunkt**
- **Zusammenarbeit mit Fachabteilungen auf Augenhöhe**

governance international®
Achieving citizen outcomes

Wie funktioniert „BürgerInnen-Mit-Wirkung“ in der Praxis?

Mit-Steuern
Mit-Entwickeln
Mit-Umsetzen
Mit-Bewerten

bei öffentlichen Anliegen



Fallstudie: Mit-Steuern „Bürgerhaushalt“ in Berlin-Lichtenberg

- **Einer der ersten “Bürgerhaushalte” in Deutschland mit bereits 7 Durchläufen**
- **Kennzeichen: Offenes Vorschlagswesen**
  (1) Gezielter Medienmix
  (2) Verankerung im Quartiersmanagement
  (3) Neu 2010: Einführung eines Kiezfonds

  http://www.buergerhaushalt-lichtenberg.de/

© Copyright Governance International 2012

governance international®
Achieving citizen outcomes

Fallstudie: Mit-Entwickeln Co-Creation der Website des Sozialamts der Stadt Stockport

- **Ziel: Bedarfsgerechte Information der Zielgruppe (oft mit persönlichen Budgets) und Einrichtung einer Plattform für sämtliche LeistungsanbieterInnen**
- **Ethnographische Beobachtung der VerwaltungskundInnen in ihrem Umfeld („customer journey mapping“)**
- **Mystery shopping mit Verwaltungs-kundInnen auf der alten Website**
- **Ergebnisse der neuen Website: www.mycaremychoice.org.uk/**
  - **100.000+ Besucher/innen der Website**
  - **Weniger Anrufe im Callcenter**
  - **Geschätzte Einsparungen ca. £ 300.000 pro Jahr**

Fallstudie: Governance International

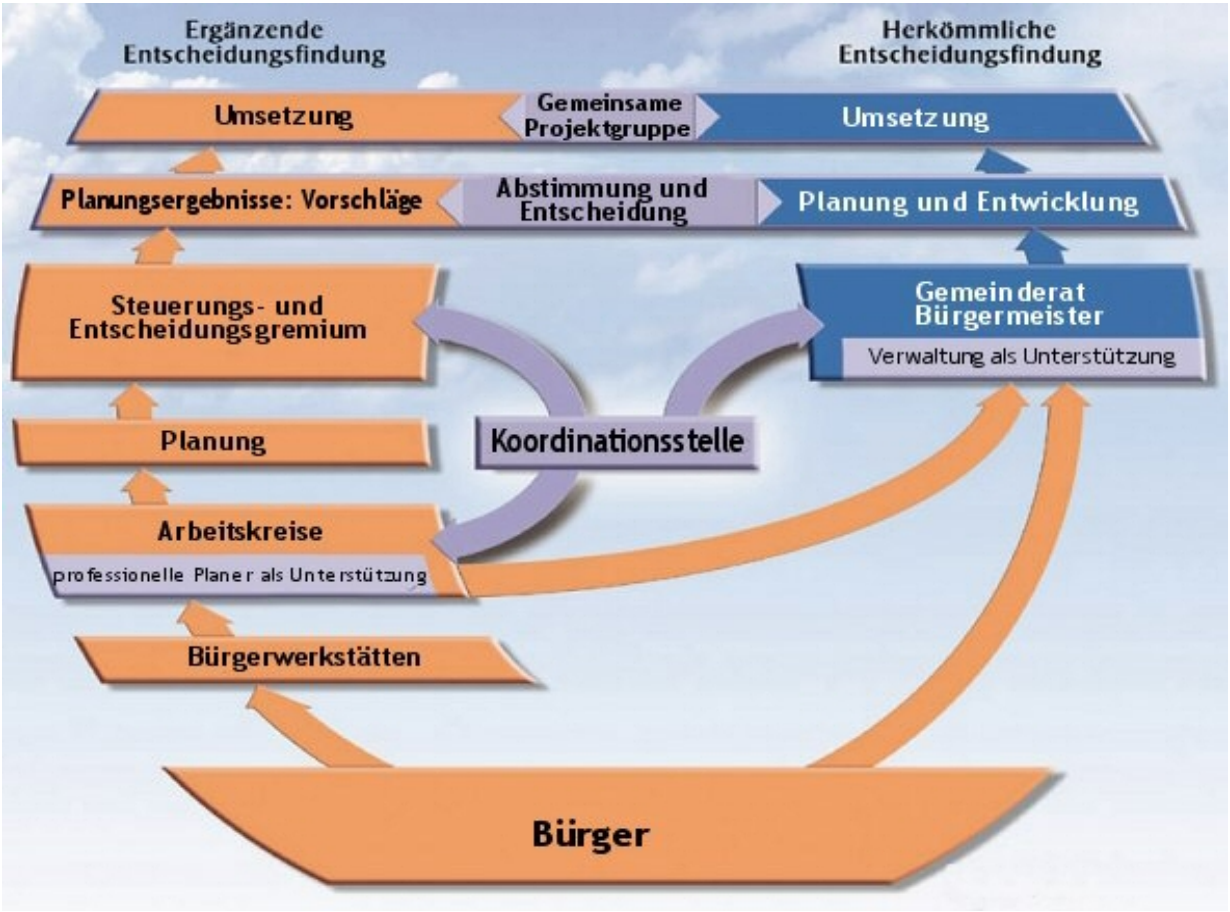
governance international®
Achieving citizen outcomes

Fallstudie: Mit-Umsetzen
Peer Education: Verkehrserziehung Jugendlicher durch UnfallfahrerInnen, Österreich

- **Jugendliche UnfallfahrerInnen 570 Besuche in Fahrschulen, Unternehmen, Militär, Schulen**
- **Altersnähe und unmittelbare Erfahrung: 89% Vorsätze, 72% anderes Fahrverhalten**
- **Schulung der freiwilligen Peers im Vorfeld**
- **Anerkennung vor Gericht als Milderungsgrund, Ersatz für Haftstrafe sonstige Bußen**

Fallstudie: Governance International

Fallstudie: Mit-Umsetzen
Aktive BürgerInnen in der Gemeinde Weyarn



Quelle: http://www.weyarn.de/arbeitskreise.htm

Fallstudie: Mitbewerten Beschwerdemanagement, Camden

Interview: Governance International

governance international®
Achieving citizen outcomes

twitter

governance international®
Achieving citizen outcomes

twitter

governance international®
Achieving citizen outcomes

twitter

Viele Beispiele Mitwirkung bei öff. Anliegen

- BürgerInnenbeteiligung in der Verkehrsplanung (Schwechat)
- BürgerInnen-Räte in Vorarlberg
- Aktive BürgerInnen in der bayrischen Gemeinde Weyarn
- Street Watcher: Bremen-Weye
- Quartiers-PatInnen: Offenbach bei Frankfurt a.M.
- Beschwerdemanagement: Camden, maerker/Brandenburg
- PatientInnenmitwirkung in Krankenhäusern: Eksjö
- ???

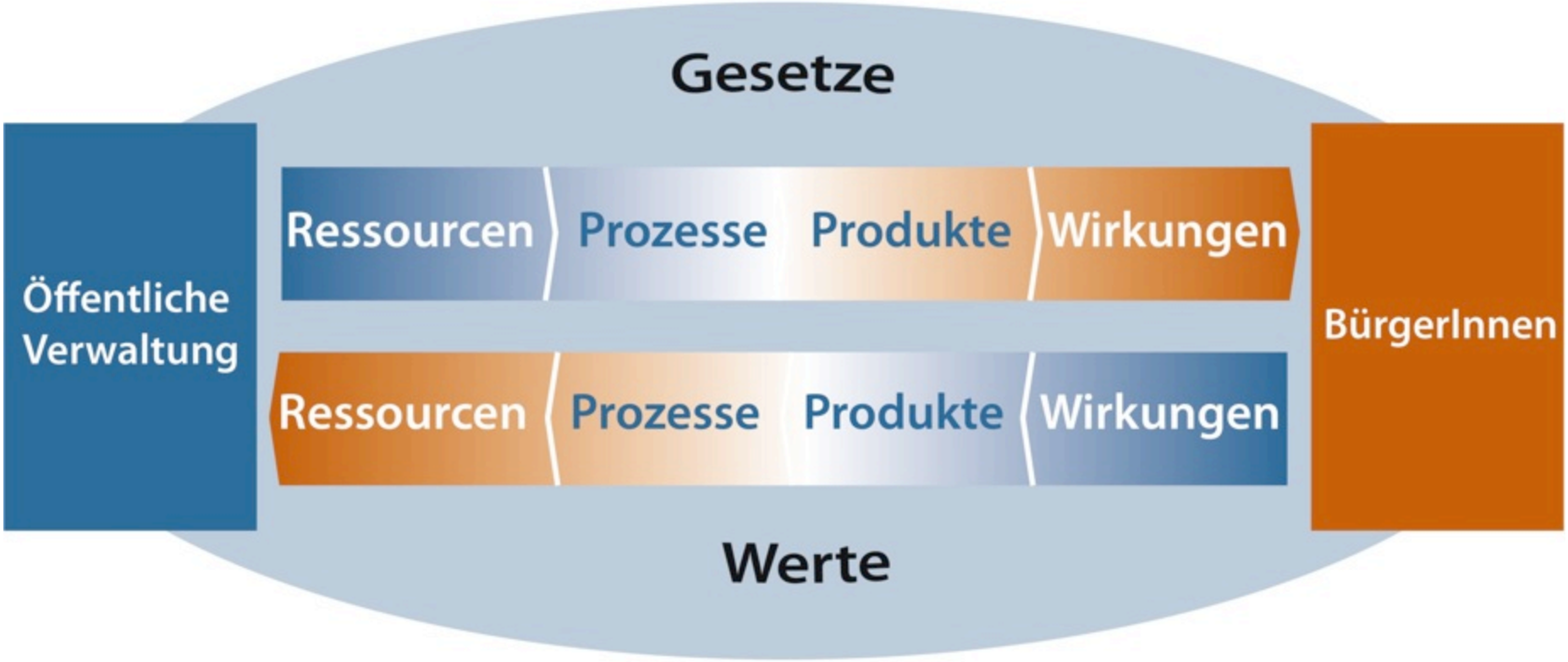
- … weitere Fallstudien auf www.govint.org

„BürgerInnen-Mit-Wirkung“ erfordert einen Perspektivenwechsel

Zählt das Ergebnis?

governance international®
Achieving citizen outcomes

… hin zu wirkungsorientierter Verwaltungsführung



Und was jetzt?
„Fangen Sie an!“

governance international®
Achieving citizen outcomes

Vielen Dank für Ihre MIT-Wirkung!

Newsletter, Fallstudien, Interviews, Blogs, Publikationen, Toolkit für „BürgerInnen-Mit-Wirkung“

Governance International
www.govint.org
@govint_org

Ideen, Kritik, Anregungen, Beispiele und Anwendungsfälle, Lernen von und mit Peers:
elke.loeffler@govint.org