

Dokumentation des ersten Digitalen Bürgerdialogs der Stadt Pforzheim vom 23.09.2020

Rahmenbedingungen

Teilnehmer:	insgesamt 42 Teilnehmer/innen
Schriftführung:	Susanne Wacker, Beauftragte für Ehrenamt und Bürgerbeteiligung der Stadt Pforzheim
Termin:	Mittwoch, 23. September 2020
Beginn:	18:00 Uhr
Ende:	20:15 Uhr
Ort:	Digitaler Raum, Konferenz via Zoom

Begrüßung

Moderatorin Anna Renkamp, Bertelsmann Stiftung, begrüßt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum Digitalen Bürgerdialog in Pforzheim. Die Bertelsmann Stiftung begleitet insgesamt 10 Kommunen deutschlandweit bei solchen Dialogen und hat bereits drei Dialoge in anderen Städten durchgeführt.

Oberbürgermeister Peter Boch begrüßt alle Anwesenden zu diesem neuen Format und macht deutlich, dass es ihm wichtig ist, mit den Bürgerinnen und Bürgern ins Gespräch zu kommen - und das nicht nur in Bürgersprechstunden, Nachbarschaftsgesprächen oder im Beteiligungsbeirat sondern nun auch digital. Er freut sich auf den Austausch und die Ideen der Bürgerinnen und Bürger und bedankt sich bei der Bertelsmann Stiftung für die Unterstützung bei diesem Format.

Einführung und Umfrage

Ein erstes Stimmungsbild ergibt, dass alle Teilnehmenden positiv gestimmt sind und sich auf den Austausch freuen. Unter den Teilnehmenden sind auch einige Personen, die noch nie an einer Videokonferenz teilgenommen haben und sich nun das erste Mal auf ein digitales Format einlassen.

Bevor es in die Arbeitsphasen geht, werden zwei kurze Umfragen gestartet, um aufzuzeigen, was die Teilnehmenden in der Pandemie bewegt (hat).

Umfrage 1:

Die Pandemie ist für uns alle schwer. Was hat Sie bisher am meisten belastet?

Bitte wählen Sie 2 Antworten aus.

- Kontaktsperren - meine Verwandten und Freunde nicht besuchen zu können.
- Berufliche Veränderungen und Existenzängste.
- Angst vor Ansteckung und gesundheitliche Sorgen.
- Kita/Schule - die fehlende Betreuung für meine Kinder.
- Ich habe das Virus weitgehend ignoriert und mich nicht einschränken lassen.

Viele belastete die Kontaktsperre sowie die Angst vor Ansteckung, aber auch die anderen Punkte werden häufiger genannt.

Umfrage 2:

Was hat Ihnen geholfen, gut durch die schwierige Zeit zu kommen?

- Die neuen Formen der Arbeit wie etwa mehr Home-Office.
- Dass viele Bereiche des täglichen Lebens Online gut funktionieren.
- Nachbarschaftshilfe/Einkaufshilfe - die Solidarität in Pforzheim.
- Entschleunigung: Mein Leben ist ruhiger und langsamer geworden.
- Die unterschiedlichen Kommunikationsangebote der Kommune wie Hotline, Website, E-Mails, FAQs; Social Media

Vorherrschende Meinung ist hier, dass viele Bereiche des täglichen Lebens online gut funktionieren und über die Hälfte der Teilnehmenden fühlten sich durch die Krise entschleunigt.

Erste Kleingruppendiskussion und Kurzberichte aus den Kleingruppen

Es startet die erste Kleingruppenphase, in welcher folgende Themen besprochen werden:

Wie haben Sie die Corona-Zeit in ihrer nächsten Umgebung erlebt? Was hat Sie belastet? Was lief besser als erwartet?

Die Teilnehmenden in den einzelnen Gruppen starten mit einer kurzen Kennenlernrunde und tauschen sich dann zu den einzelnen Fragen aus. In der anschließenden Plenumsrunde berichten die Kleingruppenmoderator/innen über ihre Eindrücke aus den Kleingruppen.

Die Kleingruppen wurden moderiert von

- Susanne Wacker, Beauftragte für Ehrenamt und Bürgerbeteiligung der Stadt Pforzheim
- Scholastika Hansen, Beauftragte für Internationales und Migration der Stadt Pforzheim
- Anna Klischies, Beauftragte für Fundraising und Fördermittel der Stadt Pforzheim
- Reinhard Maier, Planungsamt der Stadt Pforzheim
- Christoph Weinmann, externer Berater, Moderator des Beteiligungsbeirats der Stadt Pforzheim

Die zusammengefassten Punkte aus allen Kleingruppen sind im Folgenden aufgelistet.

Wie haben Sie die Corona-Zeit in Ihrer nächsten Umgebung erlebt?

- Zunächst war die Situation belastend; Vieles hat sich jedoch mit der Zeit normalisiert
- Das Einkaufen war am Anfang schwierig, da manche Waren nicht verfügbar oder limitiert waren. Auch bei Arztgängen und Coronatests herrschte teilweise Chaos und Unsicherheit.
- Am Anfang herrschte insgesamt große Verunsicherung.
- Die Corona-Zeit rief auch Demut hervor.
- Die neue Situation war für alle sehr ungewohnt und hat viele Veränderungen (positive wie negative) mit sich gebracht.

Was hat Sie belastet?

- Existenzängste
- Corona-bedingte Überstunden (IT-Dienstleister)
- Das öffentliche Leben ist total heruntergefahren; Zuhausebleiben ist für viele schwierig gewesen (Gefahr von Depression)
- Risikogruppe zu sein und deshalb ausgegrenzt zu werden (Rentner)
- Kontaktsperre und wenig persönliche Kontakte
- Keine religiöse und kulturellen Veranstaltungen
- Das Ehrenamt nicht ausüben zu können
- Familiäre Konflikte
- Homeoffice des Ehemannes (12h am Tag)
- Keine Feiern/Feste und Beerdigungen feiern zu können
- Keinen Urlaub machen zu können
- Hobbys (vor allem im Musikbereich bis heute noch stark eingeschränkt) konnten nicht mehr ausgeübt werden, dies führte zudem zum Verlust sozialer Kontakte
- Kinderbetreuung schwer zu handhaben/Homeoffice mit Kindern nicht einfach
- Homeschooling ist Neuland
- Freundschaften haben sich durch die Krise verändert
- Die städtischen Ämter waren schwer erreichbar (kein direkter Kontakt möglich und man brauchte viel Geduld). Die Situation war nicht zufriedenstellend.
- Die wirtschaftliche Absicherung (Unternehmer)
- Die Demos gegen die Corona-Regeln und steigende Aggressivität
- Viele wurden zur Digitalisierung gezwungen (Schulen, Homeoffice etc.)

Was lief besser als erwartet?

- Deutschland hatte im Europäischen Vergleich ein gutes Management
- Gute Erfahrungen wurden mit Homeoffice gemacht
- Von vielen Teilnehmenden wurde ein großes Engagement, eine große Hilfsbereitschaft und vielfältige Formen der Nachbarschaftshilfen wahrgenommen; diese Hilfsbereitschaft nimmt aktuell allerdings etwas ab (auch bedingt durch die Professionalisierung z.B. Einkaufsservice, den man von Supermärkten angeboten bekommt statt von den Nachbarn)
- Große Solidarität nicht nur unter Nachbarn sondern z.B. auch Unterstützung von lokalen Unternehmen und Restaurants
- Das „normale“ Leben ins „online“ Leben umzuwandeln
- Prüfungsvorbereitung zur mittleren Reife (Schülerin)
- Virtueller Kontakt zu Familie und Freunden (auch in andere Länder und Städte); Aber: die Krise hat auch gezeigt, was wahre Freundschaften sind und Freundschaften verändert
- Unterstützung und Kontakt zur Nachbarschaft
- Zusammenhalt und Kommunikation in der Gemeinde (Moschee)
- Die Krise hat viele zusammengeschweißt und die Menschen haben das Beste daraus gemacht
- Entschleunigung! Die Krise entschleunigt und bietet die Chance, den bisherigen Lebensstil/Engagements zu überdenken und auszusortieren
- Es wurden neue, kreative Wege entwickelt, um Probleme zu lösen
- Krise ist Chance auf Neuerung und Chance für die Digitalisierung; Viele Menschen ohne digitale Erfahrungen haben sich darauf eingelassen; Jedoch wird auch die Gefahr gesehen, dass sich die Gesellschaft spaltet in Menschen mit Zugang zur digitalen Welt und ohne Zugang
- Beeindruckend war die Disziplin der älteren Menschen im Umgang mit Corona, strikte Einhaltung der Gebote
- Begeistert hat die Möglichkeiten der digitalen Formate (z. B. in der Jugendarbeit Zeltlager mit 500 Jugendlichen)

Ingesamt überwogen in allen Kleingruppen die positiven Stimmen und alle haben versucht die Chancen in der Krise über die negativen Auswirkungen zu stellen.

Input Information und Kommunikation mit der Verwaltung in Krisenzeiten

Input Michael Strohmayer, Dezernat I, Geschäftsbereichsleitung Kommunikation und Internationales

Michael Strohmayer, Leiter des Geschäftsbereichs Kommunikation und Internationales im Dezernat I der Stadt Pforzheim, gibt einen kurzen Überblick über die Aktivitäten seines Geschäftsbereichs zur Information der Pforzheimerinnen und Pforzheimer während der Corona-Krise.

Während seiner Präsentation macht er deutlich, dass sein Team große Anstrengungen unternommen hat, um die Bürgerinnen und Bürger bestmöglich zu informieren.

Dazu sind hunderte Überstunden, Wochenend- und Feiertagdienste angefallen. Vor allem die Verordnungen des Landes und des Bundes bereiteten dabei große Schwierigkeiten, da diese meist an den Wochenenden herausgegeben wurden und dann schnellstmöglich für alle verständlich übersetzt werden mussten.

In den Hauptmonaten der Krise (März bis Juni) wurden alleine zu Corona-Themen rund 200 Pressemitteilungen von der Stadt verfasst. Die Zugriffszahlen des Pressebereichs der Stadt (aktuelle Meldungen) steigerte sich in der Krise von davor 5.000 - 8.000 Zugriffen auf über 50.000 im März und 70.000 im April.

Zudem berichtet er über die Arbeit des Verwaltungsstabs und lobt die Unterstützung durch die lokale Presse.

Die Präsentation ist dem Protokoll beigelegt.

Zweite Kleingruppendiskussion und Vorstellung der Ergebnisse

In der zweiten Kleingruppenphase werden folgende Fragen in Bezug auf die Information und Kommunikation mit der Verwaltung in Krisenzeiten diskutiert:

Wie gut fühl(t)en Sie sich informiert?

Welche Kommunikationskanäle waren/sind hilfreich?

Was wünschen Sie sich für die Zukunft? [was soll bleiben, was anders werden]

Der Fokus liegt hierbei auf dem Blick in die Zukunft. Wie wollen wir die Kommunikation in Pforzheim stärken, wie wollen wir sie zukünftig krisensicher gestalten?

In der anschließenden Plenumsrunde berichten die Kleingruppenmoderator/innen über ihre Eindrücke aus den Kleingruppen und die gesammelten Ideen für die Zukunft. Während der Vorstellung im Plenum haben alle Teilnehmenden die Möglichkeit im Chat Fragen zu stellen. Es werden jedoch keine Fragen gestellt. Stattdessen nutzen viele Personen den Chat als Möglichkeit um Herrn Strohmayer und seinem Team für die Arbeit während der Krise zu danken.

Die zusammengefassten Punkte aus allen Kleingruppen sind im Folgenden aufgelistet.

Wie gut fühl(t)en Sie sich informiert?

- In allen Gruppen fühlten sich die Teilnehmenden insgesamt gut informiert. Die Aktivitäten und Informationsangebote der Stadt Pforzheim waren jedoch nicht bekannt und wurden (nahezu) nicht wahrgenommen. Viele nahmen sich vor aufgrund der Präsentation von Herrn Strohmayer und des umfassenden Konzepts der Stadt nun häufiger die Website der Stadt Pforzheim zu besuchen und das Angebot der Stadt mehr zu nutzen.
- Die vielfältigen Informationen aus Fernsehen, Radio etc. wurden als ausreichend angesehen, so dass nicht die Notwendigkeit bestand, sich über die Stadt zu informieren.

Welche Kommunikationskanäle waren/sind hilfreich?

- Viel über die Seite des Landes informiert (weniger kommunal)
- Einige Teilnehmende haben sich durchaus über städtische Kanäle informiert (dies war jedoch die Minderheit). Es wurden dabei unterschiedliche Kanäle wie die Homepage der Stadt, Pressemitteilungen der Stadt in der Zeitung, Social Media (dabei meist nur ein Kanal, also entweder Facebook oder Instagram, selten beides), die Corona-Hotline und das Postfach genutzt.
- Überwiegend wurde sich über die öffentlich-rechtlichen Medien informiert
- Meist wurde der Fokus auf die gesamtdeutsche Situation gelegt (etwa über Tagesschau oder Nina-Katastrophenschutz-App des Bundes), regionale Informationen standen bei den Teilnehmenden häufig nicht im Fokus oder es gab sogar Vorbehalte den regionalen Medien gegenüber
- Zeitung
- Viel Austausch und Infos über sozialen Netzwerke, starkes Teilen von Informationen, weniger eigene Recherche
- Push-Nachrichten von unterschiedlichen Quellen
- Information über Headlines und Teaser
- Google
- Radio wurde als ein gutes Medium für eine Krise gesehen

Kritisch wurden hier bereits einige Anmerkungen zur Erreichbarkeit von Menschen getroffen. So zum Beispiel, dass die Zahl der Zeitungs-Abonnenten abnimmt und daher weniger Menschen über Zeitungen erreicht werden. Zudem ist die Sprache in Pforzheim ein großes Thema: viele sprechen kein Deutsch und kein Englisch und werden daher nicht erreicht. Zudem werden Menschen ohne Computer nicht bzw. nicht so gut erreicht.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft? [was soll bleiben, was anders werden]

Was soll bleiben?

- Bürgerdialog wurde sehr gelobt (tolles Format, das gerne weiter geführt werden soll; sogar ein wöchentlicher Rhythmus wurde vorgeschlagen; wurde als Wertschätzung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern empfunden; manche Teilnehmende wären nie zu einer Bürgerveranstaltung in einer Halle etc. gegangen und können über das digitale Format sogar besser erreicht werden)
- Vorgeschlagen wurde zudem, dass man bei weiteren digitalen Bürgerdialogen mehr über die Stadt redet und zum Beispiel Themen wie die Verkehrswende aufgreift.
- Infos sollen auch weiterhin auf analogem Wege verteilt werden (z.B. in Apotheken und Arztpraxen), da so auch ältere Personen erreicht werden können

Was soll anders werden?

- Am häufigsten genannt wurde die Einführung eines Newsletters. Hierbei wurde nicht unbedingt die Notwendigkeit gesehen, diesen in einem regelmäßigen Turnus von der Stadt herauszugeben, sondern als Instrument, um bei besonderen Ereignissen und in Krisenzeiten zu informieren.
- Ebenfalls häufig angebracht wurde der Wunsch nach der Nutzung von noch mehr analogen Kanälen (z.B. Aushänge an Bushaltestellen oder in Bussen, Flyer und Plakate in Supermärkten oder an präsenten Straßenzügen, Anzeigen an den großen Werbetafeln an der Zerrennerstraße oder Hohenzollernstraße) um zum einen die bestehenden Angebote der Stadt bekannt zu machen und zum anderen um gezielt auf ältere Bürgerinnen und Bürger bzw. Menschen ohne digitalem Zugang zugehen.
- Multiplikator/innen bzw. zusätzliche Zwischeninstanzen zur Informationsvermittlung nutzen (Sportvereine, Bürgervereine, Kreissenorenrat, Quartierszentren, Familienzentren etc.), da Bürgerinnen und Bürger häufig weniger Hemmungen haben, sich mit diesen Instanzen in Verbindung zu setzen/auszutauschen als mit der Stadtverwaltung und daher auf diesem Wege besser erreicht werden
- Mehrsprachigkeit ausbauen (evtl. automatische Übersetzungsmöglichkeiten auf Website, Newsletter für ausländische Mitbürger/innen, der Link auf der Website der Stadt für andere Sprachen funktioniert nicht so gut bzw. ist zu kompliziert)
- Einrichtung einer Chatfunktion (als Mittel zwischen Hotline und Postfach)
- Informationen auf der Website besser strukturieren (teilweise zu überladen)
- Corona-Informationen generell besser strukturieren (Bund/Land); es muss auch nicht jede Kommune dasselbe machen
- Stadt muss nicht Konkurrent zu den öffentlich-rechtlichen Medien sein und sollte eher mehr Informationen zu den städtischen Dienstleistungen (z. B. Personalausweis, Erreichbarkeit der Verwaltung, ÖPNV, Bäder, Kultur etc.) geben;
Vor allem für Menschen, die nicht in Pforzheim arbeiten und keine Zeit haben zum „Amt“ zu gehen, sollten Alternativen zum „normalen Amtsgang“ aufgezeigt werden.
- Verfahrensbeschleunigung in Krisenzeiten (z. B. für Unterstützungsgelder bei Jobschwierigkeiten); aktuell sehr lange Wartezeiten, die u. U. schwer zu überbrücken sind. In der Krise verlieren u. U. viele Leute ihre Arbeit und benötigen staatl. Unterstützung. Bereits die Suche nach Ansprechpartnern ist häufig schwierig. Als Vorbild werden digitale Bewerbungsportale genannt.

- Die Hotline im Jobcenter ist schwer zu erreichen und auch die 115 funktioniert nicht gut.
- Separate App für Smartphones zur Einlasskontrolle in Restaurants, Geschäfte etc.
- Seriöse und zielgruppenspezifische Infos beispielsweise WhatsApp-Ticker speziell für Jugendliche, um auch in Whatsapp-Chat-Klassen-Gruppen zu informieren
- Schaffung von Kontaktmöglichkeiten beispielsweise durch Ehrenamtsprojekte (organisierte Spaziergänge...)
- Weiterhin Möglichkeiten mit realen Kontaktmöglichkeiten ausschöpfen z.B. bei Beerdigungen, Veranstaltungen... (Hybridveranstaltungen)
- Generell wünschen sich die Teilnehmenden eine bessere Digitalisierung in Deutschland und besser Zugangsmöglichkeiten für sozial Schwächere (z.B. durch PC-Spenden für bedürftige Familien).

Weiterer Umgang mit den Ergebnissen und Verabschiedung

Moderatorin Anna Renkamp erläutert kurz, wie generell mit den Ergebnissen des heutigen Bürgerdialogs in Pforzheim verfahren wird. Die Ergebnisse werden festgehalten, veröffentlicht und allen Teilnehmenden zugeschickt. Es geht nichts verloren- auch die Punkte, die in den Kurzberichten der Kleingruppenmoderator/iinnen nicht genannt wurden, werden dokumentiert.

Die Ergebnisse werden auch online gestellt um Transparenz für andere Bürgerinnen und Bürger zu schaffen. Zudem fließen alle Ergebnisse in einen Workshop des Beteiligungsbeirats der Stadt Pforzheim am 20.11.2020 ein.

Oberbürgermeister Peter Boch bedankt sich für die vielen wertvollen und spannenden Ideen und Anregungen und greift einige Vorschläge direkt auf, die er für die weitere Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerschaft verfolgen möchte. Er zeigt sich sehr beeindruckt, wie viele tolle Ideen in so kurzer Zeit entstanden sind und nimmt dies als Bestärkung, um zukünftig mehr solcher digitalen Formate anzubieten. Auch Formate wie der Neujahrsempfang - der mit rund 2.000 Personen in der gewohnten Form aktuell schlichtweg nicht vorstellbar ist - sollen zukünftig als Onlineformat angeboten werden um mit den Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt zu bleiben und sich auszutauschen.

Darüber hinaus zeigt er sich sehr offen für die Vorschläge und könnte sich eine noch bessere Kommunikation und Information durch Newsletter, Pushnachrichten oder über eine überarbeitete Homepage sehr gut vorstellen. Auch die zielgruppengerichtete Kommunikation und die noch intensivere Nutzung von Multiplikator/iinnen möchte er gemeinsam mit seinen Mitarbeiter/iinnen angehen.

In einem abschließenden Feedback wird deutlich, dass nicht nur Oberbürgermeister Peter Boch die Veranstaltung positiv bewertet und wiederholen möchte, sondern auch die übrigen Teilnehmenden. So würden 96 % aller Teilnehmenden wieder eine solche Veranstaltung besuchen.