



Foto: Sebastian Gabriel

MÜNCHEN IM DIALOG

Webbasierte Medien und Stadtentwicklung

Der PlanTreff in München ist zentrale Schnitt- und Informationsstelle zu allen Themen der Stadtentwicklung. Die Stadtverwaltung bietet ihren Bürgern damit eine Möglichkeit, sich nicht nur über aktuelle Planungen in der Stadt zu informieren, sondern sich auch aktiv daran zu beteiligen. Claus-C. Wiegandt sprach für die IzR mit der Leiterin Öffentlichkeitsarbeit des PlanTreffs, Anna Hogeback, über das Thema Online-Partizipation in München.



Foto: Thomas Kunsch

Anna Hogeback

Leiterin Öffentlichkeitsarbeit – PlanTreff
im Referat für Stadtplanung und Bauordnung
der Landeshauptstadt München
anna.hogeback@muenchen.de
muenchen.de/plan
@PlanTreffMuc

Frau Hogeback, was sind die Aufgaben des PlanTreffs in München?

Herzstück unserer Öffentlichkeitsarbeit im Münchner Referat für Stadtplanung und Bauordnung ist der 1995 gegründete PlanTreff, die zentrale Informationsstelle zur Stadtentwicklung. Hier bereiten wir Informationen zu Planungen, Projekten und Stadtentwicklungsthemen in Form von Publikationen, Ausstellungen und weiteren Medien bürgernah auf. Mit zahlreichen Veranstaltungs- und Mitmach-Formaten wollen wir den Dialog auf Augenhöhe mit unterschiedlichen Zielgruppen ermöglichen und fördern.

Welche Rolle spielen bei der alltäglichen Arbeit im PlanTreff die neuen Medien?

Webbasierte Medien wie Online-Auftritte sind für uns neben den klassischen Medien sehr selbstverständlich. Es ist für uns kein entweder – oder, sondern einfach nur ein Plus, das in den letzten Jahren auch das Leitmedium geworden ist. Alle Informationen bieten wir über das Internet und zunehmend in den sozialen Medien an. Wir twittern seit einiger Zeit und nutzen dies sehr erfolgreich als Informationsplattform, wengleich wir im Bereich Dialog und Diskussion die sozialen Medien noch nicht nutzen. Das ist sicherlich eine Zukunftsaufgabe, an die wir uns heranwagen müssen.

Beim Internet ist es sicherlich erst einmal die Homepage, die eine wichtige Rolle spielt?

Ja genau, das ist der ganz klassische Internet-Auftritt, also das, was man unter Web 1.0 versteht. Die Nutzerzahlen zei-

gen, dass der Internetauftritt tatsächlich auch immer noch wichtiger wird. Zusätzlich nutzen wir unsere Plattform muenchen-mitdenken.de, um auf aktuelle Projekte der Stadtentwicklung und Stadtplanung hinzuweisen und darüber zu informieren, wann und wo ich mich zu diesen Projekten beteiligen kann.

Jetzt gibt es aber inzwischen auch Web 2.0. Wie gehen Sie damit um?

Unseren Twitter-Account nutzen wir seit fünf Jahren. Wir denken derzeit darüber nach, wie wir Facebook, Snapchat und Co. in eine Strategie einbinden könnten, um gute und verlässliche Informationen zu geben und Dialoge mit den Bürgerinnen und Bürgern zu führen. Auch wenn diese Medien ein ganz selbstverständlicher Teil der Alltagskommunikation geworden sind, tun wir uns als Behörde etwas schwerer mit diesen neuen Medien.

Inwieweit findet denn über Twitter nun wirklich ein Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern statt?

Eher weniger, muss man ganz offen sagen. Wir nutzen es bewusst eher als Informationstool. Wir haben auch schon einmal bei Veranstaltungen versucht, über bestimmte Hashtags Diskussionen anzuregen. Das wurde von unseren Besucherinnen und Besuchern aber nur sehr sparsam wahrgenommen, warum auch immer. Es ist uns also noch nicht gelungen, darüber in große Diskussionen oder Interaktionen zu treten.

Ist der PlanTreff eigentlich legitimiert, für die Stadt zu sprechen? Wie läuft dies in Abstimmung mit dem Referat oder

auch der Pressestelle der Landeshauptstadt? Oder auch mit anderen Referaten, wenn zum Beispiel Umweltthemen oder Verkehrsthemen zur Sprache kämen?

Themen der Stadtentwicklung sind in der Regel sehr politisch. Es erfordert also ein kluges Händchen, um die richtigen Worte zu finden, wie man etwas sagen kann, was man sagen möchte, ohne große Abstimmungsrunden mit der Referatsleitung oder dem Büro des Oberbürgermeisters einzuleiten. Twitter und Co. leben von der Schnelligkeit, die man mit solchen Abstimmungshierarchien, die man in der Verwaltung eingehen müsste, natürlich nicht erreichen kann.

Und anderen Mitarbeitern aus dem Stadtentwicklungsreferat ist es nicht gestattet, sich beruflich über Twitter zu äußern, oder wie ist da die Ansage für die Mitarbeiter?

Wir sind gerade dabei, darüber nachzudenken, wie eine Social-Media-Strategie für unser Referat aussehen könnte und müsste, damit wir dort auch ein bisschen flexibler werden können. Im Moment gibt es für einzelne Projekte keine eigenen Social-Media-Accounts. Man könnte sich ja gut vorstellen, dies für bestimmte Projekte einzurichten und für die Diskussion wäre es sicherlich sehr förderlich. Wenn man so einen Social-Media-Account startet, muss man allerdings natürlich auch sehr darauf achten, wie und womit man ihn befüllt. Man muss dann auch außerhalb der offiziellen Bürozeiten oder am Wochenende reinschauen, man muss schnell reagieren und sprachfähig sein. Deshalb sind wir da im Moment sehr restriktiv und benutzen dies gar nicht für einzelne Projekte. Wir haben nur den zentralen Account des PlanTreffs, und den bedient nur unsere Online-Redaktion und sonst niemand. Das machen wir aber in Abstimmung mit den Projektverantwortlichen. Es gibt also die kurzen Wege zu den Projekten, aber es wird letztendlich von zwei Mitarbeiterinnen betreut, damit auch immer sichergestellt ist, dass das, was kommuniziert wird, auch verlässlich und richtig ist.

Jenseits dieser Kommunikation läuft auf Facebook oder Twitter ganz unabhängig von den Aktivitäten der Planungsverwaltung auch eine Diskussion über die Stadtentwicklung in München. Können Sie sich da einmischen? Wie gehen Sie damit um, dass sich Menschen über Stadtentwicklung in München austauschen und damit auch die Stimmungen für die jeweiligen Projekte beeinflussen?

Wir bekommen in Teilen mit, was in den sozialen Medien passiert, wenn wir es auch nicht systematisch verfolgen. Die Diskussionen in den sozialen Medien sind ja letztlich auch nicht anders als die, die vor Ort ganz real stattfinden. Es sind keine Parallelwelten, sondern es sind nur andere Kanäle, auf denen diese Diskussionen stattfinden. Es ist für die Diskussion oft förderlich, wenn es mehr Kanäle gibt, obwohl die sozialen Medien zu Verkürzungen neigen, die der Sache nicht immer ganz gerecht werden. Dann ist es unsere Aufgabe, hier eine gute und verlässliche Information gegenüberzustellen. Dies ist sicherlich eine Aufgabe, wo wir als Behörde die sozialen Medien besser aktiv bespielen müssten.

Die Öffentlichkeitsarbeit, die der PlanTreff für die Stadt München macht, ist die eine Seite. Die andere Seite sind die konkreten Beteiligungsprozesse bei einzelnen Stadtentwicklungsvorhaben. In München ist es nach meinem Kenntnisstand ein ungeschriebenes Gesetz, dass ab einer bestimmten Größe eines Vorhabens informelle Bürgerbeteiligungen stattfinden. Welche Rolle spielen die neuen Medien dabei?

Die Verwaltung nutzt die neuen Medien tatsächlich nicht besonders stark oder auch gar nicht in solchen Beteiligungsprozessen. Es ist aber schon seit langem Teil der Münchner Planungspraxis, relativ aufwändige Bürgerbeteiligungen vor Ort durchzuführen, sei es durch Workshops oder Informationsveranstaltungen. Auch Ausstellungen werden zu großen Planungsprojekten gemacht. Kleinere Vorhaben nutzen andere Bürgerbeteiligungsverfahren. Im Grunde genommen ist es selbstverständlich, mit den Bürgern über die Projekte zu diskutieren und in den Dialog zu treten. Die klassischen Formate können in Zukunft sicherlich noch ergänzt werden. Nichtsdestotrotz glaube ich, dass der Weg der Münchner Planungskultur gut und richtig ist.

Das ist unbestritten. Kann man denn die Online-Diskussionsplattformen an dieser Stelle noch ausdehnen, um dem Bürger die Vorbereitung zu vereinfachen oder auch die Nachbereitung zu ermöglichen? Könnten die Diskussionen, die vor Ort stattfinden, dadurch vielleicht sogar noch an Qualität gewinnen?

Absolut, da bin ich eine absolute Befürworterin, weil allein die gute Informationsbereitstellung vor solchen Diskussionen eine Begegnung auf Augenhöhe ermöglicht. Das ist ein wichtiges Pfund. All diese Online-Diskussionsangebote – auf

welchen Kanälen oder mit welchen Medien sie auch immer stattfinden mögen – sind ein großes Plus für Bürgerbeteiligungen: Sie sind zeitunabhängig. Diese Tools können auch Leute nutzen, die sich nicht auf Veranstaltungen hinstellen und reden möchten. Wir haben bei einer Online-Diskussion die Erfahrung gemacht, dass Argumente ganz anders zur Geltung kommen. Auf Veranstaltungen sind Wortführer oft meinungsbildend. Ich hatte bei der Online-Diskussion den Eindruck, dass unabhängig von Personen und Lautstärke – die es da ja nicht gibt – Argumente ausgetauscht werden und noch einmal in anderer Qualität diskutiert wird. Auch die Bürger untereinander diskutieren hier gut miteinander. Bei solchen Veranstaltungen gibt es oft ein „Verwaltung-Bürger-Ping-Pong“, wie ich es immer nenne: Bürger A sagt etwas und Verwaltung antwortet, Bürger B sagt etwas und Verwaltung antwortet. Tatsächlich sind ja bei den Themen Stadtplanung und Stadtentwicklung die Interessen der Bürgerinnen und Bürger sehr unterschiedlich. Ich finde es genauso wichtig, dass Bürger A mit Bürger B mit Bürger C diskutiert, sei es im Netz oder auch real. Und das kann man

durch neue Medien oder durch Online-Diskussionen sehr zeit- und ortsunabhängig viel stärker fördern.

Das ist ja ein sehr positives Bild. Das Netz ist aber dafür bekannt, dass man auch undiszipliniert und unsachlich argumentiert oder das Ganze gar in einem Shitstorm enden kann. Haben Sie so etwas beobachtet oder spielt dies im Planungskontext keine Rolle?

Wir hatten vor einigen Jahren eine Diskussion über change.org ...

... was ist das?

... change.org ist eine Petitionsplattform, wo man sein Anliegen eingeben kann und der Nutzer oder Leser dieser Pe-



Foto: Stefan Klitzsch

Klassische Bürgerversammlung in der Rathausgalerie

tion dann zustimmen kann. Dann wird eine automatische E-Mail generiert, die in diesem Fall an die Stadtbaurätin und andere verschickt wurde. Da ging es um ein Grundstück, das bebaut werden sollte. Weil das Grundstück in einem im Zusammenhang bebauten Ortsteil gemäß § 34 lag und der Neubau sich einfügte, musste die Stadt die Baugenehmigung hierfür aussprechen. Die Meinung der Petitionsteller war aber, dass das Grundstück nicht in der Art bebaut werden sollte. Binnen weniger Tage hat sich dies hoch katalpultiert und mehrere tausend Leute haben dieses Anliegen unterstützt. Für die Verwaltung war es tatsächlich schwierig, in kurzer Zeit eine gute und qualifizierte richtige Antwort auf diese E-Mail-Flut zu geben – und dies spiegelt schon gut ein generelles Problem der Verwaltung im Umgang mit den neuen Medien wider. Auf dieser Plattform kann man eine Stellungnahme abgeben und das musste in diesem Fall rechtlich sehr sauber, sehr richtig formuliert sein. Bis alle beteiligten Stellen in unserem Referat eingebunden waren, um eine gute Antwort zu geben, hat es recht lange gedauert. Und das zeigt, wie schwierig es für eine hierarchisch strukturierte Behörde ist, sich zeitnah zu artikulieren. Wenn ich mir jetzt vorstelle, wir als Referat hätten beispielsweise einen Facebook-Account und es würde was auch immer aufploppen, dann ist die schwierige Frage, wie man damit schnell und kurzfristig richtig umgeht. Wie schafft man die Mischung aus Gelassenheit und verlässlicher und guter Antwort. Das ist für Verwaltungen, die diese Tools benutzen, eine ganz große Schwierigkeit.

Mich interessiert noch einmal das Projekt muenchen-mitdenken.de. Das war doch das erste Projekt, in dem das Stadtentwicklungsreferat webbasierte Medien in größerem Stil eingesetzt hat. Welche Erfahrungen gibt es hier?

Sehr gute und sehr erfreuliche, die uns auch ermutigt haben, uns weiter mit dem Thema zu beschäftigen. Damals ging es darum, eine Leitbilddiskussion für die Stadtentwicklung Münchens zu führen. Die Stadtentwicklungsperspektive München, die es schon seit Mitte der 1990er-Jahre gibt, lebt schon immer davon, dass sehr breit diskutiert wird. Man versucht, möglichst einen breiten gesellschaftlichen Konsens zu den einzelnen Themen hinzubekommen. Diese Perspektive sollte nun fortgeschrieben werden und relativ schnell war klar, dass das ohne Online-Beteiligung nicht mehr geht. Wir nennen das dann crossmediale Beteiligung – wir haben mit sehr vielen verschiedenen Tools der Beteiligung gestartet, also vor-Ort-Beteiligungen, schriftlichen Äußerungen, also ganz klassisch per Post, Experteneinbindung, aber eben auch eine Online-Beteiligung. Wir hatten

jedoch keinerlei Erfahrungen mit Online-Beteiligung. Mit Hilfe einer externen Agentur haben wir versucht herauszufinden, mit welchen Fragen wir die Relevanz der Beteiligung herstellen können. Also wann interessiere ich mich als Bürger für Fragen der Stadtentwicklung? Immer dann, wenn sie mich betreffen. Wir haben dann mit dieser Agentur solche Fragen entwickelt und sind von dem Erfolg und der guten Resonanz extrem positiv überrascht worden. Die Qualität der Diskussion, die dort geführt wurde, war wirklich gut. Ein Garant dafür war mit Sicherheit die gute Moderation durch die Agentur, aber auch der offene Umgang von uns als Stadt: Wir wollten wirklich die Meinungen und die Ideen erfragen, ohne dass wir zum Beispiel versprochen haben, dass jede Idee umgesetzt wird. Wir haben ganz klar gesagt, dass es um eine Meinungsbildung und eine Ideenfindung geht. Das war mit Sicherheit auch einer der Pluspunkte dieses Prozesses. Und weil der so positiv war, haben wir uns entschlossen, die Plattform muenchen-mitdenken.de als Informationsplattform über Projekte der Stadtentwicklung im Allgemeinen weiterzuführen. Immer dann, wenn ich mich beteiligen will, kann ich sehen, wann da was passiert und in welchem Status das Projekt gerade ist. Im Moment überlegen wir, wie wir diese Plattform noch besser für wirkliche Online-Beteiligung nutzen können und eben nicht nur als Informationsplattform.

Wie haben denn die Bürger, die sich beteiligt haben, auf die neue Perspektive München reagiert? Haben die Bürger Kenntnis davon, ob ihre Ideen berücksichtigt werden? Oder anders gefragt: Wie reagieren die Adressaten auf dieses Werk und darauf, ob ihre Anregungen aufgenommen worden sind? Können Sie dies evaluieren?

Das ist eine gute Frage, weil es eine klassische Evaluation dieses Tools nicht gibt. Als Ergebnis der Online-Diskussion haben viele Bürger gefordert, dass man doch mehr solche transparenten Informationen und mehr Möglichkeiten zum Online-Dialog anbieten soll. Dies könnte man unter dem Stichwort offene Kommunikation zusammenfassen. Und dass wir diese Plattform in der jetzigen Form weitergeführt haben, zeigt, dass wir dies sehr ernst nehmen. Also indirekt sieht man, dass bestimmte Dinge aufgenommen worden sind. Richtig zum Nachlesen oder Nachverfolgen für die Bürger ist es natürlich in dem Moment, wo wir dem Stadtrat den überarbeiteten Entwurf vorlegen und sagen, dass wir den ursprünglichen Entwurf zur Fortschreibung der Perspektive München jetzt mit der Öffentlichkeit diskutiert haben. Dabei sind folgende Ergebnisse zustande gekommen und so sieht nun der überarbeitete Entwurf aus. In dem Moment findet

dies seine Berücksichtigung und Wirkung und fließt in die Produkte ein. Aber für die meisten war ja interessant, dass wir, um die Diskussion ein bisschen anzukurbeln, so eine Art Ranking gemacht haben. Man konnte als registrierter Teilnehmer Punkte vergeben, welche Idee oder welche Meinung man besonders wichtig findet und wir haben die 15 besten Ideengeber, wie wir sie genannt haben, eingeladen. Die haben ihr Projekt dann noch einmal ganz konkret der Stadtbaurätin vorgestellt und im persönlichen Gespräch direkt Antwort bekommen. Von diesen 15 Personen haben wir das Feedback bekommen, dass sie es toll fanden, das Thema ganz direkt und in Ruhe mit der Stadtbaurätin zu erörtern. Das ist extrem gut honoriert worden.

Dabei ist ja auch eine gute Form der Crossmedialität herausgekommen.

Ja, absolut. Was ich auch ganz interessant fand: Online-Teilnahmen werden ja vielfach nachgesagt, dass immer die dabei sind, die sich besser artikulieren können und die schon immer in Bürgerinitiativen oder anderen Initiativen zusammen stark sind. Und bei den Bewertungen würden die sich dann gegenseitig beispielsweise die Punkte vergeben. In unserer Gruppe der 15 war es aber sehr unterschiedlich. Da waren Leute dabei, die ganz klar das Anliegen einer Bürgerinitiative vertreten haben. Andere haben Einzelmeinungen vertreten. Da war ganz klar, dass jemand als ganz private Person ganz alleine die Idee abgegeben hat. Es war schön zu sehen, dass sich das durchmischt hat. Viele Vorurteile oder Gedanken, die man sich vorher gemacht hat,

stimmen einfach nicht. In diesen Netzdebatten nivelliert sich viel gegenseitig.

Und vielleicht bekommen die Einzelbürger über diese neuen Medien neue Chancen, sich einzubringen?

Genau! Diese Gruppe von Einzelbürgern, wenn wir sie mal so nennen wollen, ist oft gar nicht so wortstark oder wortgewaltig. Vielleicht liegt ihnen das Thema auch nicht so am Herzen wie den anderen. Und die verschwinden oft bei Bürgerbeteiligungen. Diese Masse, die ja eigentlich viel größer ist, nimmt man gar nicht wahr, sondern man nimmt diesen kleinen Teil wahr, der aus welchen Gründen auch immer ein großes Interesse an diesen Fragen hat. Insofern ist es eine gute Chance und ich wünsche mir, dass man es bei wichtigen Projekten öfter nutzen würde. Man kann es sicherlich nicht für alle Projekte machen, weil es zum einen sowohl finanziell als auch personell ressourcenaufwändig ist und zum anderen glaube ich auch, dass nur ein bestimmtes Maß an Diskussion zu diesen Themen tragfähig ist. Man kann ja eine Stadt auch nicht überfluten mit solchen Diskussionsangeboten. Insofern muss man immer aufpassen, dass die Formate ausbalanciert werden. Für die großen und wichtigen Projekte nimmt man andere Formate als für die kleineren Themen.

Das ist ein schönes Schlusswort, vielen Dank für das Interview.
