



**Stadt Leverkusen**

Antrag Nr. 2018/2185

**Der Oberbürgermeister**

I/01-011-20-06-he

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

27.04.18

**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Hauptausschuss</b>	07.05.2018	Beratung	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	07.05.2018	Entscheidung	öffentlich

**Betreff:**

Zentrales Beschwerdemanagement und "Unortkataster" für Leverkusen

- Antrag der SPD-Fraktion vom 26.03.18
- Stellungnahme vom 27.04.18
- Anfrage der CDU-Fraktion vom 29.03.18

01/010-hei  
Christian Heider  
☎ 8889

27.04.2018

01  
- über Herrn Oberbürgermeister Richrath

gez. Richrath

**Zentrales Beschwerdemanagement und Unortkataster für Leverkusen**  
**- Antrag der SPD-Fraktion vom 26.03.2018**  
**- Antrag Nr. 2018/2185**  
**- Anfrage der CDU-Fraktion vom 29.03.2018**

Stellungnahme:

Die Verwaltung empfiehlt, zunächst eine Prüfung von Beschwerdemanagement/Hotline und „Unortkataster“ zu beschließen und erst über das anschließende Ergebnis eine abschließende Entscheidung in der Sache zu treffen. Seitens der Verwaltung würden dann zunächst weitere Recherchen unter anderem bei den Beteiligungen und umliegenden Städten betrieben und aufgearbeitet, was bis zur Ratssitzung am 07.05.2018 aufgrund des Aufwandes nicht leistbar ist. Auch die in der Anfrage (s. Anlage) aufgeworfenen Fragen würden in diese Prüfung einfließen. Das Ergebnis würde die Verwaltung der Politik zur abschließenden Entscheidung vorlegen.

Nachfolgend werden ein Überblick über den aktuellen Ist-Zustand bei der Stadt Leverkusen sowie ein Beschlussvorschlag gegeben.

1) Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements mit einer einheitlichen Hotline

Die Bürgerinnen und Bürger haben die Möglichkeit, sich mit sämtlichen Anfragen und Anliegen an die für Leverkusen beim Bürgertelefon der Stadt Köln eingerichtete zentrale Rufnummer 0214/406-0 zu wenden. Für das Vorbringen von Ideen, Anregungen und Beschwerden steht der Bürgerschaft darüber hinaus das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Leverkusen unter der Rufnummer 0214/406-8889 zur Verfügung. Diese Systeme werden im Folgenden näher erläutert:

Bürgertelefon (Tel.: 0214/406-0)

Die Stadt Leverkusen lässt seit dem Jahr 2007 den Telefonservice über das von der Stadt Köln eingerichtete Bürgertelefon (ehemals Call-Center der Stadt Köln) abwickeln. Rund 165 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (davon 130 Telefon-Agents) stehen über 3,7 Millionen Einwohnerinnen und Einwohnern (u.a. aus Köln, Leverkusen, Bonn, Rhein-Erft-Kreis) als Dienstleister zur Verfügung. Für die Stadt Leverkusen sind über die zentrale Rufnummer 0214/406-0 sowie die einheitliche Behördenrufnummer 115 hierbei insgesamt 30 Telefonleitungen gleichzeitig freigeschaltet.

Das Bürgertelefon dient den Bürgerinnen und Bürgern als Wegweiser durch die Verwaltung. Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sollen möglichst im ersten Kontakt beantwortet werden. Neben einfachen Auskünften über Zuständigkeiten und Öffnungszeiten der Fachbereiche werden zusätzlich tiefergehende aktuelle Informationen über einzelne Dienstleistungen der Stadtverwaltung mitgeteilt. Hierzu führt das Bürgertelefon eine umfangreiche Wissensdatenbank, die zum einen auf Informationen der Internetseite der Stadt Leverkusen zugreift und zum anderen zahlreiche von der Verwaltung verfasste Handlungsempfehlungen – in denen beispielsweise Ansprechpartner benannt, Prozesse beschrieben oder beizubringende Unterlagen festgehalten werden – beinhaltet. Zudem können hierüber den Agents aktuelle Informationen über beispielsweise veränderte Öffnungszeiten zugeleitet werden.

Mit Hilfe dieses Wissensmanagements ist es dem Bürgertelefon im Durchschnitt möglich, rund 85 % der Anfragen bereits im Erstkontakt zu erledigen. 10 % der Anliegen werden an den zuständigen Fachbereich bzw. die zuständige Beteiligung weiterverbunden (z.B. an das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement). Die übrigen 5 % der Anfragen werden verschriftlicht und an das Back-Office im Fachbereich 36 – Bürger und Straßenverkehr übermittelt, dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Zuständigkeiten ermitteln und den weiteren Bearbeitungsprozess einleiten. Zur Sicherung der Qualität erfasst das Bürgertelefon verschiedene Kennzahlen (wie z.B. die Anzahl der angenommenen, weitergeleiteten oder über das Back-Office abgewickelten Anrufe) und führt zudem regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Seit 2009 haben sich zahlreiche Kunden auf freiwilliger Basis an solchen Befragungen beteiligt und dem Bürgertelefon bezüglich der geleisteten Qualität auf einer Benotungsskala von 1-6 im Durchschnitt eine sehr gute Benotung von 1,4 erteilt.

#### Zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Leverkusen (Tel.: 0214/406-8889)

Die Stadtverwaltung Leverkusen hat zum 01.07.2001 ein zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement (BSM) eingerichtet. Das BSM ist im Dezernat I – Oberbürgermeister im Fachbereich 01 – Oberbürgermeister, Rat und Bezirke angesiedelt und wird durch eine Vollzeitstelle bearbeitet. Es dient den Bürgerinnen und Bürgern als zentrale Ansprechstelle für jegliche Kommunikation – persönlich, schriftlich, telefonisch und elektronisch (z.B. über das Kontaktformular auf der Homepage der Stadt Leverkusen, E-Mails, Facebook etc.) – von Beschwerden. Darüber hinaus werden auch die unmittelbar an den Oberbürgermeister gerichteten Beschwerden über das Ideen- und Beschwerdemanagement abgewickelt. Die Beschwerdemanagerin bzw. der Beschwerdemanager agiert im Bearbeitungsprozess hierbei nicht nur als vermittelnde bzw. weiterleitende Stelle, sondern trifft in Abstimmung mit dem Oberbürgermeister und/oder der Fachbereichsleitung qualitative Entscheidungen (z.B. bei unterschiedlichen Auffassungen mehrerer zu beteiligender Fachbereiche).

Eingehende Beschwerden werden nach Erstellung einer Eingangsbestätigung (sofern keine persönliche oder telefonische Korrespondenz geführt wurde) über die jeweils zuständigen Dezernate an die Fachbereiche zur Prüfung übermittelt. Die Beantwortung einer Beschwerde in der Zuständigkeit lediglich eines Dezernates erfolgt in der Regel unmittelbar durch den zuständigen Fachbereich bzw. das zuständige Dezernat. Sind mehrere Dezernate zu beteiligen, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger eine abschließende Beantwortung über das BSM. Fällt eine Eingabe ausschließlich in den Zuständig-

keitsbereich einer Beteiligung, wird die Beschwerde, aufgrund des Fehlens einer operativen Eingriffsmöglichkeit, in der Regel unmittelbar an die Beteiligung abgegeben und die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer hierüber informiert. Darüber hinaus werden Eingaben, für die der Gesetzgeber bereits ein behördliches Beschwerdeverfahren vorgesehen hat, nur in absoluten Ausnahmefällen zusätzlich über das Ideen- und Beschwerdemanagement bearbeitet. Dies gilt insbesondere für Verwarngeld- (z.B. aufgrund eines Parkvergehens) oder Widerspruchsverfahren. Der Oberbürgermeister kann Abweichungen von diesen Verfahrensweisen zulassen.

Nach Ablauf eines jeden Jahres werden vom BSM die im Rahmen des Haushaltsplanes zu erfassenden folgenden Kennzahlen gemeldet:

- a) Anteil der begründeten Anregungen/Beschwerden an den insgesamt eingegangenen Anregungen/Beschwerden,
- b) Anteil der Anregungen/Beschwerden, auf die innerhalb von zehn oder weniger Tagen reagiert wurde,
- c) Anteil der ganz/teilweise abgeholten Anregungen/Beschwerden an der Anzahl der begründeten Anregungen/Beschwerden.

Die Kennzahlen sind Bestandteil der Vorlage zur Beratung des Haushalts und werden in diesem Zuge der Politik und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Hierbei ist Folgendes zu beachten:

Zu a) Eine Beschwerde ist begründet, wenn sie in die Zuständigkeit der Stadt Leverkusen fällt. Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich anderer Behörden fallen (z.B. Landesbetrieb Straßenbau.NRW), sind folglich unbegründet.

Zu b) Die Kennzahl zielt nicht auf die abschließende Bearbeitung einer Beschwerde ab. Als Reaktion im Sinne der Kennzahl wird auch eine Eingangsbestätigung gewertet.

Zu c) Der Begriff der „Abhilfe“ ist nicht mit dem der „Bearbeitung“ gleichzusetzen. Er bezieht sich vielmehr auf inhaltliche Aspekte. Demnach wurde einer Anregung/Beschwerde ganz abgeholfen, wenn sämtliche Anregungs-/Beschwerdepunkte von der Fachverwaltung wie von der Petentin/dem Petenten gefordert umgesetzt bzw. die ursprüngliche Zielsetzung der Petentin/des Petenten erfüllt werden konnte. Stehen einer Umsetzung hingegen z. B. rechtliche Normen entgegen, ist das Anliegen zwar auskömmlich geprüft und bearbeitet, eine Abhilfe kann jedoch nicht erfolgen. Unter einer teilweisen Abhilfe ist folglich die Umsetzung einzelner Aspekte einer Anregung/Beschwerde zu verstehen.

Neben dem zentralen Beschwerdeweg hat die Bürgerschaft darüber hinaus immer die Möglichkeit, sich mit ihren Beschwerden (dezentral) direkt an die zuständigen Stellen – sowohl in der Kernverwaltung als auch in den Beteiligungen (z.B. über die sogenannten Bürgertelefone der Fachbereiche und Beteiligungen) – zu wenden. Der Umfang des dezentral eingehenden Beschwerdevolumens wird von der Verwaltung jedoch nicht erfasst. Darüber hinaus organisieren die Beteiligungen den Umgang mit Beschwerden im

Rahmen ihres operativen Geschäfts autark. Konkrete Informationen zur Beschwerdestruktur, Rückmeldesystemen etc. sind der Verwaltung daher nicht bekannt.

Die strukturellen, personellen sowie finanziellen Auswirkungen einer Zentralisierung des Beschwerdemanagements für den Gesamtkonzern Stadt sind daher zum jetzigen Zeitpunkt nicht abschätzbar. Darüber hinaus wären für eine solche Zusammenlegung zunächst entsprechende Beschlüsse der zuständigen Aufsichtsgremien der Beteiligungen einzuholen.

Die Verwaltung empfiehlt zunächst eine umfassende Überprüfung (z.B. Prozessbeschreibung, Beschwerdeaufkommen, personeller und finanzieller Aufwand) der derzeitigen Beschwerdesysteme in der Verwaltung und den Beteiligungen (Ist-Analyse). Darüber hinaus schlägt die Verwaltung eine Abfrage der umliegenden Kommunen zum Thema Beschwerdemanagement vor, um zusätzliche Anregungen für Optimierungspotenziale generieren zu können. Auf Grundlage dieser Daten könnte die Verwaltung in der Folge einen Vorschlag für eine Verbesserung der bestehenden Beschwerdesysteme erarbeiten.

## 2) Einrichtung eines „Unortkatasters“ auf der Internetseite der Stadt Leverkusen

Bei dem im Antrag geforderten „Unortkataster“ handelt es sich letztlich um einen in der Vorlage Nr. 2014/0111 „Optimierung der kommunalen Bürgerbeteiligung“ bereits diskutierten sogenannten „Mängelmelder“. Solche von verschiedenen Firmen angebotenen Lösungen setzen auf eine vorgeblich schnelle, direkte und sichtbare Kommunikation bei Beschwerdefällen, wie etwa wilden Müllkippen, defekter Straßenbeleuchtung, Schlaglöchern etc.

Die Anbieter werben damit, dass Kommunen auf diese Weise Zeit, Geld und Personal sparen (etwa durch den Wegfall von Telefonaten und der manuellen Eingabe in das eigene System), da jeder Bürger sein Anliegen selbst via Smartphone bzw. Internetseite erfasst. Nicht eingerechnet ist hier allerdings der zusätzliche Zeitaufwand, der sich z.B. durch notwendige Rückfragen ergibt – nicht jeder Beschwerdefall lässt sich quasi automatisiert bearbeiten. So können sich z.B. Überschneidungen bei der Zuständigkeit ergeben, trotz mitgesendetem Foto und GPS kann eine Ortsbesichtigung notwendig werden oder eine Bearbeitung ist aufgrund fehlender städtischer Zuständigkeit (z.B. bei Privatgelände) nicht möglich.

Vor einer Einführung empfiehlt die Verwaltung, die im Rahmen der Vorlage aufgeführten Daten (z.B. Kosten) zu aktualisieren und zu prüfen, welche personellen und finanziellen Auswirkungen die Nutzung eines solchen Systems hätte. Hierzu soll u.a. auch eine Abfrage umliegender Kommunen, die bereits einen „Mängelmelder“ nutzen (wie z.B. die Städte Köln und Löhne) durchgeführt werden, um zusätzlich Erfahrungswerte und Erkenntnisse zur strukturellen Organisation der Abwicklung der eingehenden Anliegen zu gewinnen.

### Beschlussempfehlung:

1. Die Verwaltung wird beauftragt eine umfassende Überprüfung der derzeitigen Beschwerdesysteme in der Verwaltung und den Beteiligungen in Form einer Ist-Analyse vorzunehmen. Darüber hinaus leitet die Verwaltung eine Abfrage der umliegenden

Kommunen zum Umgang mit Beschwerden ein, um zusätzliche Anregungen für Optimierungspotenziale zu generieren. Auf Grundlage der so erfassten Daten erarbeitet die Verwaltung einen Vorschlag zur Verbesserung der bestehenden Beschwerdesysteme.

2. Die Verwaltung wird beauftragt, zu prüfen, welche personellen und finanziellen Auswirkungen mit der Einführung eines „Unortkatasters“ verbunden wären. Hierzu startet die Verwaltung auch eine Abfrage der umliegenden Kommunen, die bereits ein solches System betreiben.

Oberbürgermeister, Rat und Bezirke in Verbindung mit Personal und Organisation sowie Bürger und Straßenverkehr