



**Stadt Leverkusen**

Antrag Nr. 2019/3131

**Der Oberbürgermeister**

I/01-011-20-06-he

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

20.09.19


**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Hauptausschuss</b>	10.10.2019	Beratung	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	10.10.2019	Entscheidung	öffentlich

**Betreff:**

Zentrales Beschwerdemanagement und "Unortkataster" für Leverkusen

- Antrag der SPD-Fraktion vom 30.08.19
- Stellungnahme der Verwaltung vom 20.09.19

01/010-BSM-sb  
Heike Schmitz-Beuting  
 8808

20.09.2019

01

- über Herrn Oberbürgermeister Richrath

gez. Richrath

**Zentrales Beschwerdemanagement und „Unortkataster“ für Leverkusen**  
**- Antrag der SPD-Fraktion vom 30.08.19**  
**- Antrag Nr. 2019/3131**

Die SPD-Fraktion hat mit Antrag vom 26.03.2018 den Aufbau eines zentralen Beschwerdemanagements mit einer einheitlichen Hotline sowie die Einrichtung eines Meldesystems in Form eines „Unortkatasters“ gefordert. Weiterhin soll die Beschwerdeline der Stadt sowie das Meldesystem bekannter gemacht werden.

Der Rat der Stadt Leverkusen hat mit Beschluss vom 07.05.2018 die Verwaltung beauftragt, das derzeitige Beschwerdesystem in der Verwaltung und den Beteiligungen umfassend zu prüfen und eine Ist-Analyse vorzunehmen. Darüber hinaus soll die Verwaltung eine Abfrage der umliegenden Kommunen zum Umgang mit Beschwerden einleiten, um zusätzliche Anregungen für Optimierungspotenziale zu generieren und auf dieser Grundlage einen Vorschlag zur Verbesserung der bestehenden Beschwerdesysteme zu erarbeiten.

Weiterhin wurde die Verwaltung beauftragt, zu prüfen, welche personellen und finanziellen Auswirkungen mit der Einführung eines „Unortkatasters“ verbunden wären. Hierzu soll eine Abfrage in anderen Kommunen, die bereits ein solches System betreiben, durchgeführt werden.

Die vom Rat beschlossenen, oben aufgeführten Prüfungen haben sich verzögert, da die Stelle im Ideen- und Beschwerdemanagement bis zum 31.12.2018 unbesetzt war und nach Wiederbesetzung dieser Stelle eine Einarbeitungsphase erfolgte. Die in dem Beschluss dargestellte Abfrage bei umliegenden Kommunen sowie den Beteiligungen wird derzeit vorbereitet und in Kürze durchgeführt werden. Abschließend folgen die Auswertung der Ergebnisse sowie persönliche Gespräche mit ausgesuchten Kommunen/ Beteiligungen. Es ist beabsichtigt, im ersten Quartal 2020 die Ergebnisse mit einem Vorschlag in die Gremien einzubringen.

Oberbürgermeister, Rat und Bezirke