



**Stadt Leverkusen**

Vorlage Nr. 2020/3493

**Der Oberbürgermeister**

I/01-010-ca

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

15.05.2020

**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Personal- und Organisationsaus- schuss</b>	19.06.2020	Kenntnisnahme	öffentlich
<b>Hauptausschuss</b>	25.06.2020	Kenntnisnahme	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	25.06.2020	Kenntnisnahme	öffentlich

**Betreff:**

Zentrales Beschwerdemanagement und "Unortkataster" für Leverkusen

**Kenntnisnahme:**

Der Rat der Stadt Leverkusen nimmt den Sachstandsbericht der Verwaltung zur Neu-  
ausrichtung des zentralen Beschwerdemanagements zur Kenntnis.

gezeichnet:  
Richrath

**Schnellübersicht über die finanziellen bzw. bilanziellen Auswirkungen, die beabsichtigte Bürgerbeteiligung und die Nachhaltigkeit der Vorlage**

**Ansprechpartner / Fachbereich / Telefon: Capitain, Daniel; FB 01; 8809**

Kurzbeschreibung der Maßnahme und Angaben, ob die Maßnahme durch die Rahmenvorgaben des Leitfadens des Innenministers zum Nothaushaltsrecht abgedeckt ist.

(Angaben zu § 82 GO NRW, Einordnung investiver Maßnahmen in Prioritätenliste etc.)

**A) Etatisiert unter Finanzstelle(n) / Produkt(e)/ Produktgruppe(n):**

(Etatisierung im laufenden Haushalt und mittelfristiger Finanzplanung)

**B) Finanzielle Auswirkungen im Jahr der Umsetzung:**

(z. B. Personalkosten, Abschreibungen, Zinswirkungen, Sachkosten etc.)

**C) Finanzielle Folgeauswirkungen ab dem Folgejahr der Umsetzung:**

(überschlägige Darstellung pro Jahr)

**D) Besonderheiten (ggf. unter Hinweis auf die Begründung zur Vorlage):**

(z. B.: Inanspruchnahme aus Rückstellungen, Refinanzierung über Gebühren, unsichere Zuschusssituation, Genehmigung der Aufsicht, Überschreitung der Haushaltsansätze, steuerliche Auswirkungen, Anlagen im Bau, Auswirkungen auf den Gesamtabschluss)

**E) Beabsichtigte Bürgerbeteiligung (vgl. Vorlage Nr. 2014/0111):**

<b>Keine weitergehende Bürgerbeteiligung erforderlich</b>	<b>Stufe 1 Information</b>	<b>Stufe 2 Konsultation</b>	<b>Stufe 3 Kooperation</b>
[ja]	[nein]	[nein]	[nein]
Beschreibung und Begründung des Verfahrens: (u.a. Art, Zeitrahmen, Zielgruppe und Kosten des Bürgerbeteiligungsverfahrens)			

**F) Nachhaltigkeit der Maßnahme im Sinne des Klimaschutzes:**

<b>Klimaschutz nicht betroffen</b>	<b>keine Nachhaltigkeit</b>	<b>kurz- bis mittelfristige Nachhaltigkeit</b>	<b>langfristige Nachhaltigkeit</b>
[ja]	[ja]	[nein]	[nein]

## **Begründung:**

Der Rat der Stadt Leverkusen hat in seiner Sitzung am 07.05.2018 zur Vorlage Nr. 2018/2185 mehrheitlich den nachfolgenden Beschluss gefasst:

- „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.“

Auf die Ausführungen in der Stellungnahme der Verwaltung vom 27.04.2018 zum Antrag der SPD-Fraktion vom 26.03.2018 (Antrag Nr. 2018/2185 (und zur Anfrage der CDU-Fraktion vom 29.03.2018 wird verwiesen.

Ergänzend hat der Rat der Stadt Leverkusen in seiner Sitzung am 10.10.2019 mehrheitlich den nachfolgenden Beschluss gefasst (siehe Antrag Nr. 2019/3092 und Antrag Nr. 2019/3131):

„Die Stadt richtet eine zentrale Anlaufstelle für Hinweise und Anregungen der Bürger ein. Diese Anlaufstelle ist über alle zeitgemäßen Kommunikationswege erreichbar. Der Bürger erhält von der Stadt in angemessener Zeit eine Antwort auf seine Eingaben.

Die Verwaltung wird beauftragt, ein zentrales Beschwerdemanagement mit einer einheitlichen Hotline bei der Stadt aufzubauen. Darüber hinaus wird ein Meldesystem in Form eines „Unortkatasters“ auf der Internetseite der Stadt Leverkusen eingerichtet. Anschließend ist die Beschwerde-Hotline der Stadt, sowie das Meldesystem bekannter zu machen.“

Entsprechend dem Beschluss des Rates wurde in der Zeit vom 15.10.2019 bis zum 25.11.2019 eine Umfrage unter umliegenden Kommunen (u.a. Städte Köln, Monheim am Rhein, Langenfeld, Bergisch Gladbach, Grevenbroich) sowie ausgewählten Beteiligungen (AVEA, EVL, TBL) durchgeführt. Auf den Zwischenbericht der Verwaltung zur Neuausrichtung des Beschwerdemanagements im Mitteilungsblatt z.d.A.: Rat Nr. 9 vom 18.12.2019, Seite 275, wird verwiesen.

Auf Basis der Umfrageergebnisse wurden die Städte Köln, Monheim am Rhein und Bergisch Gladbach, deren Ausführungen zum bestehenden Beschwerdemanagementsystem interessant für die Neuausrichtung des Leverkusener Systems erschienen, persönlich besucht und bei den dortigen Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanagern praktische Erfahrungswerte abgefragt sowie die Handhabung des Beschwerdesystems vor Ort getestet.

In Kenntnis der eingesetzten Software in den besuchten Kommunen und den jeweiligen Stärken und Schwächen der Systeme in der praktischen Anwendung wurden die Ergebnisse und Erfahrungswerte verwaltungsintern zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des zentralen Beschwerdemanagements im Fachbereich Oberbürgermeister, Rat und Bezirke und ausgewählten, mit der Abwicklung und Bearbeitung von Beschwerden befassten „dezentralen Beschwerdemanagerinnen und -managern“ in der Fachverwaltung ausgetauscht und diskutiert. Die Bedarfe der Fachverwaltung für eine effiziente, effektive und damit bürgernahe Beschwerdebearbeitung wurden erfasst und sind in den Anforderungskatalog für die Neugestaltung des zentralen Beschwerdemanagements eingeflossen.

Mit den Erkenntnissen aus der durchgeführten Umfrage, den Besuchen der ausgewählten Kommunen sowie der verwaltungsinternen Abstimmung unter den Beschwerdemanagerinnen und -managern wurde am 05.03.2020 ein Gespräch mit der Informationsverarbeitung Leverkusen GmbH (ivl) geführt, um die Zielvorstellungen der Verwaltung zu erläutern und den Auftrag an die ivl im persönlichen Austausch zu konkretisieren.

Wesentliche Merkmale der avisierten Beschwerdemanagementsoftware sind auszugsweise:

- Die Software wird Web- und App-basiert funktionieren.
- Ein vollständiger digitaler und weitgehend automatisierter Workflow zur internen Bearbeitung schließt sich an, um die Bearbeitung der Bürgeranliegen schnell und zuverlässig vornehmen zu können.
- Ein „Unortkataster“ ist Bestandteil des Beschwerdemanagements.
- Die einfache Einbettung der Anwendung in die städtische Internetumgebung wird gewährleistet.
- Das System soll modular aufgebaut sein, sodass Erweiterungen und Anpassungen an etwaige veränderte Anforderungen in Zukunft möglich sind. Entsprechende Schnittstellen müssen vorgehalten werden.
- Die Software ermöglicht und erleichtert eine Auswertung des zentralen Beschwerdemanagements und vereinfacht die bisherige Archivierung der Eingaben.

Neben der allgemeinen Eingabemöglichkeit von Anliegen werden erfahrungsgemäß stark nachgefragte Kategorien (z. B. überfüllte Abfallbehälter, defekte Straßenlaternen, ausgefallene Lichtsignalanlagen) als separate Eingabemaske angeboten. Diese Eingaben werden automatisiert per E-Mail an die zuständigen Stellen in der Fachverwaltung geleitet. Die Kolleginnen und Kollegen in der Fachverwaltung erhalten somit ohne zeitlichen Verzug Kenntnis von Mängeln im öffentlichen Raum.

Unabhängig von der Einführung einer Beschwerdemanagementsoftware bleiben die bisher angebotenen Beschwerdemanagementkanäle der Verwaltung – persönliche Vorsprache, Schriftstücke, telefonische Eingaben und Eingaben per E-Mail – selbstverständlich weiterhin bestehen. Die auf diesen Wegen an die Verwaltung gerichteten Anliegen werden anschließend in den Workflow eingepflegt. Die avisierte Beschwerdemanagementsoftware versteht sich folglich als ergänzendes Angebot an die Bürgerinnen und Bürger, ohne andere Kanäle im Gegenzug einzustellen.

Die ivl wird auf Basis der zusammengestellten Informationen nunmehr eine Marktanalyse vornehmen. Mit ausgewählten Anbietern werden anschließend Anwendergespräche

– zusammen mit der ivl und der Verwaltung – geführt, um die bevorzugten Systeme vorgestellt zu bekommen und in der praktischen Handhabung kennenzulernen.

Über die Auswahl des präferierten Anbieters und der Beschwerdemanagementsoftware wird die Verwaltung berichten.