



Stadt Leverkusen

Antrag Nr. 2019/3131

Der Oberbürgermeister

I/01-011-20-06-he

Dezernat/Fachbereich/AZ

05.09.19

Datum

Beratungsfolge	Datum	Zuständigkeit	Behandlung
Hauptausschuss	10.10.2019	Beratung	öffentlich
Rat der Stadt Leverkusen	10.10.2019	Entscheidung	öffentlich

Betreff:

Zentrales Beschwerdemanagement und "Unortkataster" für Leverkusen
- Antrag der SPD-Fraktion vom 30.08.19

Anlage/n:

3131 - Antrag

SPD-Fraktion • Dhünnstr. 2b • 51373 Leverkusen

Herrn Oberbürgermeister
Uwe Richrath
Rathaus
Friedrich-Ebert-Platz 1
51373 LeverkusenDhünnstraße 2b
51373 Leverkusen
Telefon 0214 - 475 73
Telefax 0214 - 310 50 46
fraktion@levspd.de
www.spd-leverkusen.de/fraktionLeverkusen, 30. August 2019
gt/jf/F.4-092**Antrag: Zentrales Beschwerdemanagement und „Unortkataster“ für Leverkusen**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

bitte setzen Sie folgenden Antrag auf die Tagesordnung der nächsten Sitzungen der zuständigen Gremien:

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

Nachdem wir diesen Antrag in der hier vorliegenden Version bereits im März 2018 gestellt haben und er damals auf Wunsch der anderen Fraktionen zu einem Prüfauftrag degradiert wurde, stellen wir ihn nun erneut. Grund dafür ist das Aufgreifen der Fraktion Opladen Plus, die einen ähnlichen, aber weniger weitreichenden Antrag für die nächste Ratssitzung gestellt hat. Wir begrüßen, dass sich mittlerweile anscheinend bei einigen anderen Fraktionen der Wille durchgesetzt hat, sich erneut mit der Thematik eines zentralen Beschwerdemanagements in unserer Stadt auseinanderzusetzen und hoffen nun ein konkretes, zentrales Beschwerdemanagement auf den Weg bringen zu können.

In vielen Gesprächen mit Bürgern und Bürgerinnen wird immer wieder klar, dass viele von ihnen ratlos sind, wenn es um die Meldung von illegalem Müll, oder anderen Ärgernissen geht. Deutlich wird auch, dass eine Trennung von verschiedenen Zuständigkeiten für die Bürgerinnen und Bürger verwirrend und abschreckend ist. Darüber hinaus führen die Rückmeldungen über mangelnde Zuständigkeiten zu Enttäuschungen.

Die verschiedenen Bürgertelefone (Abfall, Ampeln, Straßenbeleuchtung, Grünanlagen & Spielplätze, Straßen & Kanäle) sind nicht zielführend. Die einzelnen Telefone sind unterschiedlich aufgebaut und es gibt kein zentrales Meldesystem. Für Anliegen außerhalb dieser Themenbereiche gibt es keine angebotene zentrale Hotline. Die allgemeine Telefonnummer der Stadt wird als Alternative auch nur wenig sichtbar im Footer der Webseite aufgeführt.

Offenbar wird hierbei, dass das Meldesystem der Stadt dringend überarbeitet, transparenter gestaltet und letztlich besser beworben werden muss. Die Verwaltung soll daher beauftragt werden ein zentrales Beschwerdemanagement mit einer einheitlichen Hotline

aufzubauen. Die bestehenden Bürgertelefone sind darunter zusammenzufassen. Am Ende muss es eine Stelle geben, an die sich die Bürgerinnen und Bürger mit ihren verschiedenen Anliegen wenden können.

Darüber hinaus soll ein einfaches webbasiertes System in Form eines „Unortkatasters“ für Leverkusen bereitgestellt werden. Die Städte Köln (<https://sags-uns.stadt-koeln.de/>) und Löhne (<https://goo.gl/nUehqH>) sind hier als Beispiele für eingerichtete Systeme aufgeführt. Die entsprechende Adresse soll ebenfalls auf der Website der Stadt Leverkusen, der Eigenbetriebe und der städtischen Gesellschaften prominent präsentiert. Ebenso können diese Informationen auf Fahrzeugen der Stadt und der städtischen Unternehmen als auch per Aufkleber auf den öffentlichen Mülleimern beworben werden. Briefpapier und Email-Vorlagen der Stadt sind ebenfalls mit den Kontaktdaten zu versehen.

Darüber hinaus wird mit den örtlichen Medien Kontakt aufgenommen, um die Kontaktdaten möglichst kontinuierlich dem Bürger zur Verfügung zu stellen. Zum gleichen Zweck sollte mit der IHK und der Handwerkskammer Kontakt aufgenommen werden. Auf diese Weise können die Bürgerinnen und Bürger sowohl über das Telefon als auch über das Internet Anregungen und Beschwerden unkompliziert an die Verwaltung übermitteln. Das Web bietet darüber hinaus über eine Stadtkarte eine sehr einfache Möglichkeit der Kommunikation. Jeder umgefallene Mülleimer, jeder Straßenschaden und jede demolierte Bushaltestelle kann so direkt mit einer Standortangabe gemeldet werden. Damit wollen wir den Bürgerinnen und Bürgern unsere Stadt ermöglichen sich möglichst mühelos und aktiv an der weiteren Verbesserung unserer Stadt zu beteiligen.

Im Hintergrund des Beschwerdemanagements können die verschiedenen Meldungen dann an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden. Die Bürgerinnen und Bürger sollen so schnell eine Eingangsbestätigung über ihr Anliegen erhalten und anschließend möglichst schnell und einfach eine Rückmeldung über Erledigung oder Sachstand der Angelegenheit bekommen.

Mit freundlichen Grüßen



Peter Ippolito
Fraktionsvorsitzender



Dirk Löb
Stellv. Fraktionsvorsitzender



Sven Tahiri
Ratsmitglied