

Sachbearbeitung OB/G - Geschäftsstelle des Gemeinderats

Datum 27.11.2018

Geschäftszeichen

Beschlussorgan Hauptausschuss

Sitzung am 06.12.2018 TOP

Behandlung öffentlich

GD

---

Betreff: Bericht zur Einführung des Anliegenmanagement

Anlagen:

**Antrag:**

1. Den Bericht zur Einführung des Anliegenmanagement zur Kenntnis zu nehmen.

OB Gunter Czisch

---

Zur Mitzeichnung an:

OB, Z, Z/ÖA

---

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des  
Gemeinderats:

Eingang OB/G

Versand an GR

Niederschrift §

Anlage Nr.

## Sachdarstellung:

### 1. Allgemein

Unter einem Anliegenmanagement werden Softwaresysteme verstanden, mit deren Hilfe über das Internet bzw. mobile Endgeräte Mängel, Ideen, Anliegen, Hinweise und Wünsche von Bürgerinnen und Bürgern an die Stadtverwaltung adressiert werden können.

Die Anliegen können direkt vor Ort (auf dem Smartphone) oder zeitversetzt (über die Internetseite) beschrieben, verortet und auf Wunsch mit einem Foto versehen werden. Sie werden an die Stadtverwaltung zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Melderinnen und Melder erhalten regelmäßig Informationen über den aktuellen Status ihrer Meldung, idealerweise zeitnah eine positive Meldung über deren Erledigung. Neben dem Frontend, welches Eingabe der Anliegen und deren Visualisierung ermöglicht, bildet die Software auch die internen Prozesse zur Bearbeitung der Anliegen, den sogenannten Workflow, ab.

### 2. Das Anliegenmanagement / Der Mängelmelder

Der „Mängelmelder“ ist eine bundesweit verfügbare Anwendung der wer-denkt-was GmbH aus Darmstadt, um digital und mobil Mängel an eine Stadtverwaltung melden zu können. Über die Apps für Android und iOS sowie über das Webportal kann jede Bürgerin/ jeder Bürger der Stadtverwaltung Hinweise und Anregungen komfortabel und mit aussagekräftigen Informationen wie Fotos und genauer Standortposition melden.

Für den Ansatz der Stadtverwaltung Ulm wäre die Bezeichnung "Mängelmelder" zu kurz gegriffen, denn gesucht war eine Lösung, die Anliegen jeglicher Art abbilden kann. Deshalb wird in Ulm nicht vom "Mängelmelder", sondern vom "Anliegenmanagement" gesprochen. Zu Projektstart im Juli 2018 beschränkten sich die Kategorien zwar auf die klassischen "Mängel" wie Schlaglöcher, wilden Müll oder defekte Spielgeräte. Doch im Zuge der Weiterentwicklung der Plattform wird es voraussichtlich nicht dabei bleiben.

Zentrales Element des Anliegenmanagements ist die Anliegenkarte, auf der alle öffentlichen Anliegen sichtbar sind. Dabei ist der Bearbeitungsstand mit einem Ampelsystem farblich gekennzeichnet und für die Bürgerschaft stets nachvollziehbar. Sobald die Meldung von der Verwaltung auf datenschutzrechtliche Aspekte - z.B. auf mögliche sichtbare Autokennzeichen auf den beigefügten Fotos - geprüft und anschließend freigegeben wurde, ist sie auf der Karte in einer gelben Sprechblase im Status "in Bearbeitung" sichtbar. Durch das Symbol ist auf den ersten Blick ebenfalls erkennbar, um welche Art von Anliegen es sich handelt. So kennzeichnet z.B. ein Besen Meldungen zum Thema Straßenreinigung und ein Ball Meldungen von Spielplätzen. Ist die Meldung behoben, ändert der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin den Status der Meldung auf grün "behooben".

Jede Statusveränderung ist somit öffentlich sichtbar und kann um individuelle Kommentare ergänzt werden. Darüber hinaus erhalten die jeweiligen Melderinnen und Melder eine E-Mail mit dem Bearbeitungsstand ihres Anliegens. Die Verwaltung kann den Bürgerinnen und Bürgern damit transparent und öffentlich eine qualitative Rückmeldung zu ihrem jeweiligen Anliegen geben.

Das Portal bietet auch ein umfangreiches Backend. Dort sind die individuellen Workflows für die Verwaltung hinterlegt. Das heißt, jeder (Unter-)Kategorie wurde das jeweilige Gruppenpostfach der Abteilung zugeordnet, über das die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter über neue Meldungen

informiert werden.

### 3. Projektverlauf und Meilensteine

Offizieller Projektbeginn war der 1. August 2016. Die Projektleitung liegt bei Z/ÖA. In Zusammenarbeit mit ZSD/D und ZSD/T wurde nach Unterzeichnung des Kontrakts eine Arbeitsgruppe aus verschiedenen Abteilungen und Sachgebieten der Stadtverwaltung und der Entsorgungsbetriebe zusammengestellt. Das Anliegenmanagement ist eine stadtweite Anwendung. Daher bedarf es hierzu einer engen Abstimmung über die Nutzung und die angedachten Workflows. Aufgenommen wurde u.a. eine geodatenreferenzierte Zuständigkeitsverwaltung in den Ortsteilen. Hierdurch wird gewährleistet, dass die zuständigen Ortsverwaltungen im Anliegenmanagement abgebildet sind.

In einer ersten Phase wurde mit dem Team des Verschwörhauses ein Testsystem einer freien Anwendung aufgesetzt, um Erfahrungen zu sammeln und die Ausschreibung vorzubereiten. Diese wurde mit ZSD/D-B durchgeführt.

Nach erfolgter Auswahl des Systems der wer-denkt-was GmbH wurde im März 2018 die Ablaufplanung durchgeführt und mit den beteiligten Abteilungen ein Konfigurationsworkshop veranstaltet. Anschließend wurde die interne Testphase gestartet. Zusammen mit der neuen Webseite [www.ulm.de](http://www.ulm.de) ging das Anliegenmanagement am 17. Juli 2018 online.

Um es der Verwaltung zu ermöglichen, sich in das System einzufinden, wurde auf eine Werbekampagne zunächst verzichtet, stattdessen wurde vor allem über [www.ulm.de](http://www.ulm.de) und die städtischen Social-Media-Kanäle geworben. Dieses Vorgehen hat sich als zielführend erwiesen, da einerseits sehr viele Arbeitsabläufe zur Erledigung der Anliegen betroffen sind. Andererseits bestand so die Möglichkeit, an einigen Stellen die Konfiguration unverzüglich zu verändern oder anzupassen. Die Steigerung der Bekanntheit und die Weiterentwicklung des Systems werden nun laufend von Z/ÖA betrieben.

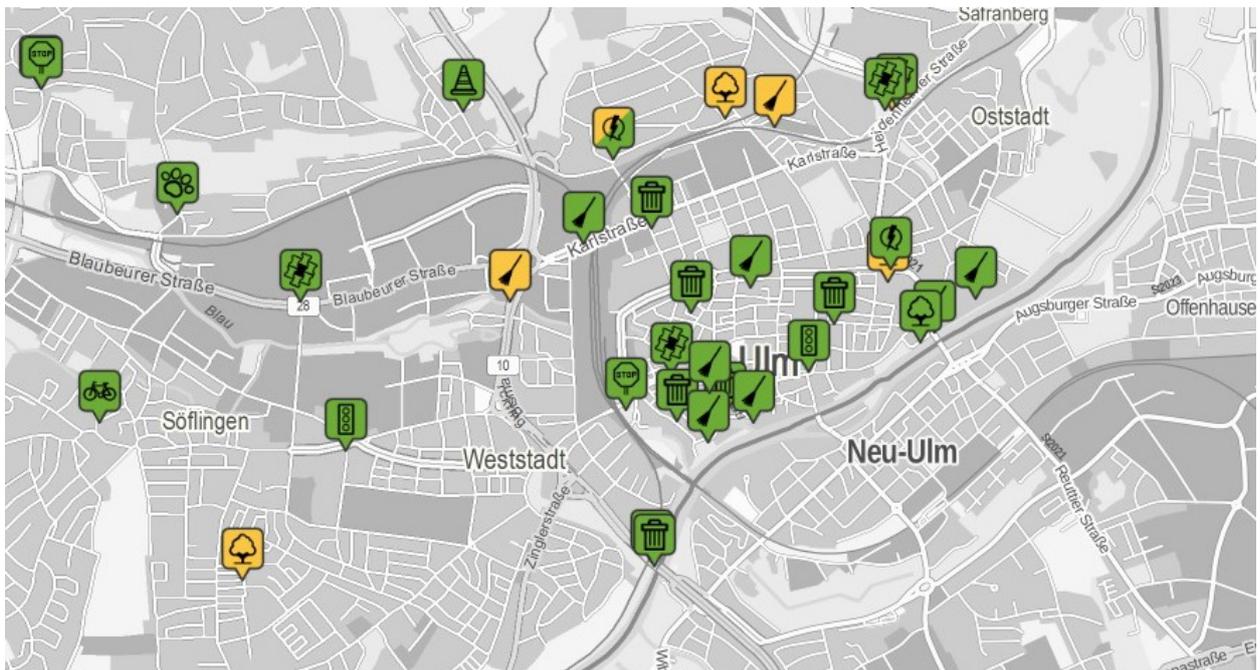
<i>Meilenstein</i>	
Unterzeichnung Kontrakt	31.07.2016
Testphase verschiedener Angebote in Zusammenarbeit mit dem Verschwörhaus	Frühjahr 2017
Erstellung u. Abstimmung Leistungsverzeichnis	28.02.2017
Veröffentlichung Ausschreibung	23.08.2017
Ende Angebotsfrist	21.09.2017
Veröffentlichung Ausschreibung 2	08.10.2017
Ende Angebotsfrist	08.11.2017
Konfiguration und Workflowplanung	Frühjahr 2018
Workshop: Konfiguration und Abstimmung	22.03.2018
Schulungen	Juni 2018
Abschluss Installationen	Juni 2018
Testphase	01.-12.07.2018
Produktivstart	17.07.2018
Projektabschluss	31.07.2018

### 4. Erfahrungsbericht

Im Zeitraum Juli bis Oktober 2018 gingen insgesamt 357 Meldungen ein. Davon wurden 234 über

die Webseite und 123 über die App gemeldet. Im Einzelnen unterteilen sich die Anliegen in:

Kategorie	Anzahl
Gewässer und Natur > Bäume und Hecken	29
Gewässer und Natur > Gewässer	2
Müll und Abfall > Gelbe Säcke	8
Müll und Abfall > Scherben	14
Müll und Abfall > Tierkadaver	3
Müll und Abfall > herrenloses Fahrrad	4
Müll und Abfall > wilder Müll	66
Müll und Abfall > überfüllte öffentliche Papierkörbe	19
Schulen, Sport- und Kindertagesstätten > Kindertagesstätten	1
Schulen, Sport- und Kindertagesstätten > Sportanlagen	1
Schäden und Störungen > Beschädigungen (Bänke, Pflanzkübel...)	23
Schäden und Störungen > Graffiti	1
Schäden und Störungen > Schlaglöcher	1
Spielplätze und Freizeitanlagen > Gerät defekt	9
Spielplätze und Freizeitanlagen > Grünflächen auf Spielplätzen	12
Straße und Verkehr > Ampel defekt	16
Straße und Verkehr > Baustellenabsicherung	11
Straße und Verkehr > Beschilderung beschmutzt, defekt	30
Straße und Verkehr > Parkverstöße	57
Straße und Verkehr > Straßenreinigung	22
Straße und Verkehr > Straßenschäden	28



Die Anliegen wurden durchschnittlich nach acht Tagen als gelöst markiert.

Die große Stärke des Grundsystems "Mängelmelder" ist seine Flexibilität. Einmal getätigte Kategorisierungen können auch nachträglich verändert oder neue hinzugefügt werden. Hierzu steht Z/ÖA im stetigen Austausch mit den Fachabteilungen.

#### 5. Kosten

Für das Haushaltsjahr 2016 wurde 76.500 € auf dem PS-Element 7.11120005.50

"Anliegenmanagement" angemeldet.

Nach erfolgter Vergabe Ende 2017 wurden, aufgrund der erzielten Einsparung, die Finanzmittel um

36.500,- € reduziert. Im Projekt "Anliegenmanagement" waren somit 40.000,- € verfügbar. Die Mittel verteilen sich wie folgt auf die Haushaltsjahre 2018 und 2019:

Haushalt 2018: 31.000 EUR

Haushalt 2019: 9.000 EUR

In 2019 werden noch bereits jetzt definierte Weiterentwicklungen der Software aus dem Projekt finanziert. Ebenso wird das erste Jahr der lfd. Kosten aus dem IT-Projekt finanziert.

Die lfd. Kosten ab 2020 belaufen sich auf 4.284 € jährlich und sind über die dezentralen IT-Sachkosten von ZSD/V zu tragen.

## 6. Ausblick

Mit Inbetriebnahme des Anliegenmanagements wurde eine serviceorientierte Plattform zur Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerschaft geschaffen. Neben der Bewerbung des Angebots steht die inhaltliche Weiterentwicklung auf dem Fahrplan. Hierzu wurden u.a. Gespräche mit der SWU und DING geführt. Ziel ist es hierbei, auch die Straßenbeleuchtungen und die Nahverkehrsinfrastruktur zu integrieren. Eine weitere Entwicklungsmöglichkeit besteht im internen Verfahrens- und anliegenmanagement.