

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4745-01	Termin 06.06.2019	Umweltausschuss		
<u>Bericht / Mitteilung</u>			öffentlich		
Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss- kontrolle*	
06.06.2019	Umweltausschuss	K			

Berichtsgegenstand

Sachstandsbericht "Einrichtung eines Online-Mängelmelders bzw. einer Mängel-App"

Sachdarstellung

Unter Bezug auf den Antrag der SPD-Fraktion (A/16/4570-01) vom 25.03.2019 wird ein Sachstandsbericht zum städtischen Beschwerdemanagement, insbesondere zur Einrichtung eines Online-Mängelmelders gegeben.

Historie:

Zu Beginn des Jahres 2014 wurde seitens der OGM GmbH eine Beschwerde-Hotline eingerichtet, bei der Pflegedefizite oder Vermüllungen im Straßenbegleitgrün gemeldet werden konnten. Eigens für diesen Zweck wurden zwei Mitarbeiter der OGM GmbH mit der Bearbeitung eingehender Beschwerden betraut.

In der Ratssitzung am 22.06.2015 wurde der Änderungsantrag (A/16/0979-01) der Koalition zum Antrag der CDU-Fraktion zur Verbesserung der Sauberkeit in Oberhausen im Rat beschlossen. Darin wurde unter anderem die Verwaltung beauftragt zu prüfen, ob im Rahmen der Reinigung und Pflege von Straßenbegleitgrün eine einheitliche Hotline analog zur Sperrmüllhotline oder mit ihr verschmelzend eingerichtet werden kann. Ziel war, dass die vielen parallel existierenden Anlaufstellen (Service-Telefon „Wilde Müllkippen“ beim Fachbereich 2-2-30/Klima- und Ressourcenschutz, Beschwerde-Hotline der OGM GmbH und städtische Zentralrufnummer des Service-Centers beim Bereich 4-1/Personal und Organisation) in einer zentralen Beschwerde-Hotline gebündelt werden sollten, um für die Bürger/innen eine klare Zuständigkeit zu schaffen.

Bereichsleiter Bereich 4-1	Dezernent Dezernat 4		
Herr Kawicki 23.05.2019	Herr Schmidt 27.05.2019	Datum	Datum
* Vorlage zur:	* Ergebnis :	Beteiligung:	
Kenntnisnahme (K)	Kenntnisnahme (K)	Personalrat	[]
		Gleichstellungsstelle	[]

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4745-01	Termin 06.06.2019	Umweltausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

Aus Sicht der Verwaltung wurde die Zusammenlegung der vorhandenen Hotlines zu einer zentralen Beschwerdehotline im städtischen Service-Center (Bereich 4-1/Personal und Organisation) empfohlen. Als markante und einfach zu merkende Rufnummer wurde die 825-7777 ausgewählt. Als Orientierungsgröße für die Planung der künftigen Arbeitsinhalte und –prozesse sollte das Beschwerdemanagement der OGM GmbH dienen. Eine Betrachtung der Arbeitsprozesse vor Ort konnte leider seinerzeit nicht erfolgen. Es konnten lediglich Fallzahlen zu Grunde gelegt werden. Demnach waren im Jahr 2015 insgesamt 1.251 Beschwerden beim Beschwerdemanagement der OGM GmbH bearbeitet worden.

Während der noch laufenden Planungsphase teilte die OGM am 11.04.2016 mit, dass die Beschwerdehotline bei der OGM GmbH am 01.05.2016 abgeschaltet wird. Ab diesem Zeitpunkt hat die Stadtverwaltung diese Aufgabe dann kurzfristig übernommen und beim Service-Center (Telefonzentrale) innerhalb des Bereiches 4-1/Personal und Organisation angebunden, ohne dass für diese Aufgabe zusätzliches Personal zur Verfügung gestellt wurde.

Die zentrale Beschwerde-Hotline bei der Stadtverwaltung wurde von Beginn an sehr gut von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen, was an den beigefügten Fallzahlen deutlich wird. Gegenüber den Fallzahlen der OGM GmbH (1.251 Fälle im Jahr 2015) hat sich mit der Verlagerung der Aufgabe auf die Stadt eine Fallzahlensteigerung von mehr als 100% ergeben. Durch einheitliche Ansprechpartner/innen auf Seiten der Stadt entfällt für die Bürger/innen die umständliche Recherche nach Ansprechpartnern/innen und Zuständigkeiten. Diese Aufgaben übernehmen nunmehr die Mitarbeiter/innen des Service-Centers.

Fallzahlen Beschwerdemanagement:

Jahr	Anzahl bearbeiteter Beschwerden
2016 (ab 01.05.)	1819
2017	2592
2018	3072
2019 (bis 30.04.)	1343

Detaillierte Aufteilung der Beschwerden nach Zuständigkeiten
(Zeitraum 01.01.2019 – 30.04.2019)

zuständige Stelle	Anzahl	Anteil
Deutsche Bahn	4	0,30%
Stadt Oberhausen	21	1,56%
EVO	23	1,71%
OGM	20	1,49%
WBO	423	31,50%
Wilde Müllkippen (WBO)	852	63,44%
	1343	

Art der Beschwerdemeldungen

Telefonische Beschwerden	840
Beschwerden per E-Mail	503
	1343

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4745-01	Termin 06.06.2019	Umweltausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

Software Beschwerdemanagement:

Zum Zeitpunkt der sehr kurzfristigen und deshalb nicht detailliert planbaren Übernahme des Beschwerdemanagements gab es bei der Verwaltung für die Erfassung der Beschwerden noch kein separates Ticketsystem, übergangsweise wurde daher eine Lösung im bestehenden System SAP geschaffen. Die WBO GmbH hat im Zuge der Umstellung des Identsystems ab Mitte 2018 das Programm CRM installiert, welches ebenfalls die Möglichkeit bot Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Die Beschwerdeline der Stadt wurde diesem System angeschlossen und pflegt mittlerweile alle eingehenden Beschwerden dort ein.

Kurzzeitig bestanden Überlegungen eine von der **Stadt Mülheim entwickelte Software** zur Abwicklung von Beschwerden auch in Oberhausen einzuführen. Zeitgleich hat jedoch die WBO GmbH das System CRM für die Bearbeitung des Identsystems eingeführt, an welches das Service-Center ohnehin angebunden werden sollte. Da die Software CRM auch die Option der Ticketerfassung für Beschwerden bot, wurde von der kostenpflichtigen Beschaffung einer zusätzlichen Software Abstand genommen.

Stellungnahme Online-Meldungen bzw. Beschwerde-App:

Die Meldung von Beschwerden kann derzeit neben den klassischen Anrufen insgesamt wie folgt vorgenommen werden:

- Telefonanruf unter 825-7777
- Abfall-App der WBO GmbH (Wilde Müllkippen)
- Mängelmelder.de
- Online-Meldungen auf www.oberhausen.de
- Email beschwerde@oberhausen.de

Der **Arbeitsablauf einer Beschwerdemeldung** gestaltet sich dabei wie folgt:

- 
- Die Mitarbeiter/innen erfragen den Grund der Beschwerde, anschließend wird diese im System erfasst
 - Der Standort wird aufgenommen und der Hinweis/die Beschwerde wird in das Ticket eingetragen
 - Die Daten des Melders werden abgefragt und ins System übertragen
 - Das Beschwerde-Ticket wird generiert und an die zuständige Fachverwaltung oder Externe (wie z.B. EVO, Straßen NRW) gesendet.
 - Bürger/innen werden gezielt gefragt, ob eine Rückmeldung nach Bearbeitung der Beschwerde erwünscht ist. Rückrufwünsche werden im System hinterlegt und nach Bearbeitung erfolgt seitens des Service-Centers oder der Fachabteilung telefonisch oder per Mail eine Rückmeldung.

Wie in der obigen Darstellung ersichtlich, werden Beschwerden auch jetzt schon neben den klassischen Anrufen über die WBO-App oder auch das bundesweite Portal „Mängelmelder.de“ erfasst. Auch „Mängelmelder.de“ ist als App-Version fürs Handy verfügbar.

Perspektivisch ist auch die Einrichtung einer eigenen App der Stadt Oberhausen für die Meldung von Beschwerden generell vorstellbar. Diese müsste folgende Funktion mindestens enthalten:

- Standort
- Erklärungstext verfassen

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4745-01	Termin 06.06.2019	Umweltausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

- Bilder hinzufügen
- Kontaktdaten eintragen
- Rückmeldung erwünscht

Alternativ wäre auch eine Erweiterung der bereits bestehenden App der WBO GmbH denkbar. Hierzu muss jedoch beachtet werden, dass die App der WBO grundsätzlich eine Abfall-App ist, die u.a. die Möglichkeit bietet wilde Müllkippen zu melden. Die Schaffung einer stadteigenen App ist daher zu präferieren, auch mit dem Blick darauf, dass Bürger/innen Beschwerden zunächst mit der städtischen Beschwerde-Hotline in Verbindung bringen und weniger mit der Tochtergesellschaft WBO GmbH.

Für den Fall, dass die Einrichtung einer städtischen Beschwerde-App konkret avisiert wird, müsste eine genaue Kosten-Nutzenanalyse vorgenommen werden. Die dabei entstehenden Kosten sind abhängig von der Auswahl einer konkreten Software und können im Vorfeld nicht genau beziffert werden. Grundsätzlich sind die Anforderungen an eine entsprechende Software verhältnismäßig gering.

Unter dem Gesichtspunkt der Bürger- und Serviceorientierung wird die Einrichtung einer stadteigenen Beschwerde-App vonseiten des Bereiches 4-1/Personal und Organisation empfohlen. Um eine möglichst hohe Nutzung gewährleisten zu können, wird angeraten eine Verlinkung zum Herunterladen der App auf der Startseite der städtischen Homepage zu erstellen.