

Vorlagennummer: FB 01/0606/WP18
Öffentlichkeitsstatus: öffentlich
Datum: 14.11.2024

Konzept zur Optimierung des Mängelmelders

Vorlageart: Kenntnisnahme
Federführende Dienststelle: FB 01 - Fachbereich Bürger*innendialog und Verwaltungsleitung
Beteiligte Dienststellen:
Verfasst von: FB 01/300

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Zuständigkeit
05.12.2024	Ausschuss für Wissenschaft und Digitalisierung	Kenntnisnahme

Erläuterungen:

Der Mängelmelder der Stadt Aachen ist als Beteiligungsinstrument fest etabliert und wird dauerhaft fortgeführt. Die Umsetzung gezielter Optimierungsmaßnahmen sowie die Einbindung zusätzlicher Dienststellen verbessern die Bürger*innenbeteiligung und steigern die Effizienz bei der Bearbeitung eingehender Anliegen. Die Neustrukturierung orientiert sich dabei am Aufgabenspektrum der Stadtverwaltung, den Erfahrungswerten seit Einführung des Mängelmelders sowie den Hinweisen und Anforderungen seitens Politik, Bürger*innen und Mitarbeitenden.

Der vom Stadtrat im November 2019 beschlossene „Radentscheid Aachen“ sah die Einführung eines Online-Portals zur Meldung von Anliegen (insb. Schäden) durch die Bürger*innen der Stadt Aachen an Rad- und Gehwegen vor (Ziel 6 des Radentscheides). In der verwaltungsinternen Abstimmung und Entwicklung wurde dieser Anlass genutzt, um ein weit umfänglicheres Meldeportal mit weiteren Meldekriterien einzurichten und dies um eine Karte zu ergänzen, auf der städtische Planungen eingesehen werden können. FB 68 (ehemals FB61/300) übernahm hierbei die Projektleitung und steuerte unter Begleitung des CDO's und FB 15 (ehemals FB 11/400) den Beschaffungsprozess, die inhaltliche und technische Entwicklung sowie die Konzeption. Im Sommer 2022 wurden der „**Mängelmelder**“ und die „**Planungskarte**“ veröffentlicht. Dabei handelt es um ein Produkt der Firma „Wer denkt was“. Dieses wurde nicht über die RegioIT beschafft. Damit unterliegt es als separates IT-System nicht den standardisierten Supportprozessen für IT-Anwendungen.

Über das städtische Beschwerdemanagement- Tool **Mängelmelder** können Bürger*innen schnell und unkompliziert – über die Website maengelmelder.aachen.de oder über die städteübergreifende „Mängelmelder-App“ – Schäden, Ärgernisse und Verbesserungshinweise im Aachener Stadtgebiet an die zuständigen Stellen in der Verwaltung weitergeben. Rund 91 % aller eingegangenen Meldungen, wurden bislang freigegeben und zur Bearbeitung weitergeleitet. Zudem wurden eine Vielzahl von Dienstleistungen des Serviceportals mit dem Mängelmelder verknüpft. Um die Nutzungsbarriere möglichst gering zu halten, wurde entschieden, dass Mängel, Hinweise und Ideen zudem auch weiterhin telefonisch beim Servicecenter gemeldet werden und dann von den Mitarbeitenden des Servicecenter Call Aachen in den Mängelmelder eingepflegt werden.

Die Hinweise der Bürger*innen werden entsprechend ihrer Kategorie direkt und automatisch in die zuständigen Fachabteilungen geleitet. Die eingereichten Meldungen sind nach Prüfung (insb. in Bezug auf Einhaltung der Datenschutzrichtlinien) und Freigabe durch die entsprechende Fachabteilung auf der öffentlichen Karte sichtbar. Damit ist jederzeit öffentlich einsehbar, welche Anliegen bereits an die Stadt herangetragen wurden und wie der

entsprechende Bearbeitungsfortschritt aussieht. Die Rückmeldungen zu den Anliegen kommen direkt aus dem Zuständigkeitsbereich, der den Mangel bearbeitet (zum Beispiel der Stadtbetrieb oder die Abteilung Verkehrsplanung und Verkehrstechnik).

Auf einer separaten **Planungskarte** informiert die Stadt Aachen zudem auf der gleichen Website über geplante und laufende Straßenplanungs- und Straßenbaumaßnahmen. Wie die Mängel sind auch die Maßnahmen/Planungen auf einer Karte verortet. Beim Anklicken einzelner Maßnahmen/Planungen werden kompakte Informationen dazu, wie beispielsweise die aktuelle Projektphase angezeigt und auf die jeweilige Homepage der Planung/Maßnahme verwiesen. Durch das übereinanderlegen beider Karten können Bürger*innen so auch direkt leicht erkennen, ob bereits angestoßene Planungen seitens der Stadtverwaltung existieren und sich eine Mangelmeldung damit erübrigt.

Seitens der Verwaltung bietet der Mängelmelder den Vorteil einer systematischen Erfassung und eines möglichst umfassenden sowie effizienten Meldemanagements in nur einem Portal.

Aktueller Sachstand:

Seit der Veröffentlichung sind (Stand 31.10.2024) 14.538 Anliegen über den Mängelmelder eingegangen. Davon sind 9.136 Meldungen telefonisch bei Call AC aufgenommen worden. Von allen Meldungen wurden 13.278 Meldungen (ca. 91%) freigegeben und in Bearbeitung gesetzt ("gelber Marker"). 770 (ca. 5%) wurden (insb. aufgrund von Duplikaten) abgelehnt, 488 Meldungen (ca. 3 %) sind noch nicht freigegeben/geprüft. Von den 13.278 Meldungen sind bereits 10.703 (ca. 81%) abschließend bearbeitet worden ("grüner Marker") und 2.153 (ca. 16 %) an zuständige Dritte weitergeleitet worden („blauer Marker“), die bislang noch nicht mit dem Mängelmelder arbeiten (z.B. Landesbetrieb und einige städtische Fachbereiche).

In den Arbeitsprozess des Mängelmelders sind derzeit folgende Fachabteilungen eingebunden:

- FB12 (Servicecenter Call Aachen (12/200))
 - Erfassung der telefonisch eingehenden Meldungen
- FB61 (Stadtentwicklung und Stadtplanung)
 - Stadtentwicklung (61/300)
 - Stadterneuerung und Stadtgestaltung (61/500)
- FB68 (Mobilität und Verkehr)
 - Digitalität und Innovation (68/001)
 - Verkehrsplanung und Verkehrstechnik (68/200)
 - Konzeptionelle Planung und Mobilität (68/300)
 - Straßenverkehr und Sondernutzungen (68/400)
 - Tiefbau (68/500)
- E18
 - Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (E18/300)
 - Straßenunterhaltung und Brückenbau (E18/500)
 - Grünflächen- und Friedhofswesen (E18/700)
- FB32 (Testphase zur Meldung von Schrotträdern)
- Des Weiteren sind FB11/500 (IT- Organisation und Prozesse) und FB15 (IT) beteiligt. Der FB01 unterstützt zudem die stadtweite Verbreitung des Mängelmelders.

Die folgenden Themen/Kategorien werden aktuell abgedeckt bzw. können durch die Nutzenden über den Mängelmelder gemeldet werden:

- Abfall und Verschmutzung (z.B. nicht geleerte Mülltonnen, Sperrgut, wilder Müll, Grünschnittcontainer)
- Ampel & Parkscheinautomaten
- Barrierefreiheit und Verkehrssicherheit (z.B. Gefahrenstellen, Blindensignale, Beleuchtung)
- Bus & Bahn (z.B. defekte Haltestellen)
- Bäume
- Friedhöfe (z.B. Grünpflege, Verschmutzung)
- Grünanlagen / Grünschnitt (z.B. Spielgeräte, Ausstattung)
- Lob und Sonstiges
- Mobility Sharing (z.B. Tretroller)
- Schäden und Mängel im Straßenraum (z.B. Oberflächenschäden, Baustellen)
- Spielplätze
- Sportstätten
- Verkehrssicherheit
- Vorschläge
- Winterdienst

Der Fachbereich 68 koordiniert seit der Veröffentlichung weiterhin die inhaltliche, administrative sowie kommunikative Projektsteuerung des Mängelmelders.

Hierzu gehören u.a.:

- Überwachung und Steuerung der Prozesse
- Delegation von (z.B. nicht richtig zugeordneten) Anliegen
- Anpassung und Änderung der (Sub-)Kategorien
- Vorstellung des Mängelmelders in Fachabteilungen und auf Veranstaltungen
- Beantwortung von Fragen aus den Fachabteilungen und der Bürgerschaft
- Durchführung von internen Anwender*innentreffen
- Ansprache und Begleitung neuer Fachdienststellen
- Anlegung von neuen städtischen Nutzer*innen
- Instandhaltung und Optimierung des Systems sowie Kommunikation mit dem Betreiber
- Konzeption und Abstimmungen zu neuen Funktionalitäten des Mängelmelders

Um den Mängelmelder stetig nutzungsfreundlicher zu gestalten wurden seit der Konzeption neben den ursprünglich geplanten Anliegen mit Mobilitätsbezug auch viele weitere Themenbereiche integriert. Hierdurch hat sich der Arbeitsumfang sowie -aufwand für den FB68 sehr stark erhöht, wobei mehr und mehr Themen ohne Mobilitätsbezug, also jenseits der fachlichen Zuständigkeit des FB 68 – aufgenommen wurden

Konzeptansatz zur Optimierung

Der **Mängelmelder** der Stadt Aachen ist eine zentrale Plattform, die es Bürger*innen ermöglicht, Missstände in ihrer Stadt direkt zu melden. Die Stadtverwaltung sieht darin nicht nur ein Werkzeug zur Verbesserung der städtischen Infrastruktur, sondern auch eine Brücke zur Stärkung der Kommunikation und des Vertrauens zwischen Öffentlichkeit und Verwaltung. Damit der Mängelmelder weiterhin effizient arbeitet und den größtmöglichen Nutzen bietet, ist eine kontinuierliche Optimierung erforderlich.

Der Mängelmelder hat sich als äußerst nützliche Anwendung bewährt, wird von den Bürger*innen umfangreich genutzt und hat bei den angeschlossenen Fachabteilungen zu einer deutlich effizienteren Bearbeitung von Bürger*innenanliegen geführt.

Trotz der positiven Resonanz des Mängelmelders in der Bevölkerung gibt es Herausforderungen, die derzeit noch die Effektivität des Systems mindern und seine Glaubwürdigkeit als Beteiligungsinstrument gefährden, was

langfristig auch die Akzeptanz verringern könnte.

Status Quo – Herausforderungen

Medienbruch und falsch platzierte Anliegen: Themen aus nicht angeschlossenen Fachabteilungen im Mängelmelder führen zu einem Medienbruch, da Meldungen per E-Mail weitergeleitet und beantwortet werden müssen. Dies vermindert die Transparenz gegenüber den Bürger*innen und verursacht zusätzlichen Aufwand bei allen Beteiligten. Zudem übernimmt aktuell der FB68 die Verteilung von falsch platzierten Meldungen, obwohl dies originäre Aufgabe von Call Aachen ist, was zu einer hohen unwirtschaftlichen Mehrarbeit führt.

Unspezifische und unpräzise Antworten: Teilweise sind die Antworten aus den Fachabteilungen auf Bürger*innenanfragen unspezifisch oder unpräzise formuliert. Dies führt zu Rückfragen und verzögert die Problemlösung. Falschangaben oder unvollständige Informationen schaffen Verwirrung und erhöhen den Arbeitsaufwand für die beteiligten Abteilungen.

Voreiliger Abschluss von Fällen: Teilweise werden Fälle als bearbeitet markiert („grüner Marker“), bevor das gemeldete Problem vollständig gelöst ist und „nur“ der Auftrag (z.B. an Dienstleister) erteilt wurde. Dies führt zu Frustration bei den Bürger*innen, da sie keine zufriedenstellende Lösung erhalten oder sich diese auch sichtbar erkennen lassen. Rückfragen bleiben teilweise unbeantwortet, was den Eindruck mangelnder Sorgfalt erweckt.

Fehlende Kategorien für Meldungen: Es fehlen spezifische Kategorien für bestimmte Probleme in der Systemansicht der Bürger*innen, was dazu führt, dass Meldungen bei Eingabe durch die Bürger*innen falsch kategorisiert oder gar nicht erfasst werden. Auch die bereits vorhandenen Kategorien könnten durch die fehlende Anbindung bestimmter Fachbereiche unvollständig sein.

Lange Bearbeitungszeiten und mangelnde Fristen: Die Bearbeitungszeiten sind teilweise sehr lang, da es sich regelmäßig um ressourcenintensive Planungsvorhaben handelt bzw. komplexe Abstimmungsprozesse notwendig sind. Ferner gibt es noch keine klar definierten Fristen, die öffentlich kommuniziert werden. Bürger*innen erhalten zwar automatisiert Eingangsbestätigungen, doch die eigentliche Bearbeitung zieht sich in der Wahrnehmung der Bürger*innen in einigen Fällen aus nicht transparent kommunizierten Gründen hin.

Fehlende Anbindung relevanter Fachbereiche und Externer: Einige Fachbereiche sind noch nicht an das System angeschlossen. Die fehlende Anbindung dieser Bereiche führt zu Lücken im Bearbeitungsprozess und verhindert eine vollständige und transparente Problemlösung.

Fehlende Transparenz bei interner Weiterdelegation: Die interne Weiterdelegation von Aufgaben ist für die Bürger*innen nicht einsehbar, was die Nachvollziehbarkeit der Bearbeitungsprozesse erschwert. Zudem gibt es Fälle, in denen Zuständigkeiten unklar sind oder nicht klar kommuniziert werden.

Dublettenerkennung: Es gibt häufig Dubletten, d. h., dass dieselben Probleme mehrfach gemeldet werden. Dies führt zu einem erhöhten Arbeitsaufwand für die Bearbeiter*innen in der Verwaltung, der durch eine bessere Dublettenerkennung reduziert werden könnte.

Fehlende Übersicht hinsichtlich der Reaktivierung abgeschlossener Fälle oder Ergänzung von Informationen. Wird ein abgeschlossener Fall reaktiviert oder ein Kommentar bzw. eine interne Notiz eingepflegt, bekommt die Sachbearbeitung eine Mail. Diese Mails gehen jedoch in der Masse von Mitteilungsmails des Mängelmelders unter.

Vorgeschlagene Lösungsansätze

Kommunikation verbessern: Eine klare und professionelle Kommunikation ist der Schlüssel, um Bürger*innenanfragen effizient und nachvollziehbar zu bearbeiten. Durch gezielte Maßnahmen soll die Qualität der Antworten zukünftig verbessert und der Informationsfluss optimiert werden.

- **Qualitätskriterien zur Kommunikation:** Es sollen konkrete Qualitätskriterien für Antworten sowie ein standardisierter Aufbau für alle Rückmeldungen festgelegt werden, um konsistente und

nachvollziehbare Informationen zu gewährleisten.

- **Mustervorlagen-Ordner:** Ein zentraler Ordner mit Mustervorlagen, auf den alle Dienststellen zugreifen können, soll erstellt werden. Es sollen standardisierte Textvorlagen erstellt und im System bereitgestellt werden, um die Qualität der zu formulierenden Antworten zu erhöhen und um sicherzustellen, dass Antworten präzise, professionell und verständlich sind.

Bearbeitungsfristen und Fallabschluss:

Verbindliche Bearbeitungsfristen und klare Kriterien für den Abschluss von Fällen sorgen für mehr Transparenz und Effizienz im Bearbeitungsprozess. Diese Maßnahmen sollen sicherstellen, dass alle Anliegen rechtzeitig und vollständig gelöst werden.

- **Verbindliche Bearbeitungsfristen und Level of Service:** Es sollen perspektivisch verbindliche Bearbeitungsfristen und damit ein „Level of Service“ (LoS) definiert werden, um die Effizienz und Transparenz zu erhöhen. Bürgerinnen und Bürger sollen klar kommunizierte Zeithorizonte erhalten.
- **Fallabschluss-Kriterien:** Fälle dürfen erst dann als abgeschlossen gelten, wenn das gemeldete Problem tatsächlich gelöst wurde. Eine Wiedervorlagefrist und die Anbindung der Klärungsstelle (FB01/300) für „Härfälle“ gewährleisten, dass keine Fälle unbeantwortet oder voreilig abgeschlossen werden.

Interne Zuständigkeiten klären:

Die klare Zuweisung und Transparenz interner Zuständigkeiten ist entscheidend, um die Bearbeitung von Bürger*innenanfragen reibungslos zu gestalten. Es gilt, perspektivische möglichst alle relevanten Fachbereiche einzubinden und Zuständigkeiten klar zu kommunizieren.

- **Koordinationsstelle für Anliegen- und Mängelmanagement ab 2025:** Es wurde eine Stelle für die Koordination und den Support bei FB12 eingerichtet und wird in Q1/2025 besetzt, um die Fachbereiche bei der Nutzung des Mängelmelders zu unterstützen und die interne Kommunikation zu stärken. Die Zuständigkeit für den Mängelmelder wird noch durch FB 11/500 per Verfügung auf FB 12 (inhaltlich/administrativ) sowie den FB15 (Produktmanagement) übertragen.
- **Anbindung fehlender Fachbereiche:** Alle relevanten Fachbereiche, die derzeit noch nicht integriert sind sollen an das System angeschlossen werden. Bis Ende 2024 wird der Anschluss des FB32 anvisiert, auf den eine Vielzahl von Meldungen fallen. Ein Konzept zur Anbindung der weiteren Fachbereiche und externer Organisationen soll von der Koordinationsstelle mit Unterstützung der beteiligten Fachbereiche erarbeitet und umgesetzt werden.
- **Erwartungshaltung und Ressourcenverfügbarkeit:** Mit Einführung eines Kommunikations- bzw. Ticketsystem steigt auch die Erwartungshaltung und Meldebereitschaft der Bürger*innen. Dies kann und wird zumindest temporär zu Mehraufwand führen, insbesondere wenn neue Prozesse eingeführt werden oder der Mängelmelder als zusätzlicher Eingangskanal dient. Durch Prozessoptimierungen und Standards wie auch der Verbesserung des Multikanalialoges soll dem Mehraufwand entgegengewirkt werden, um so mit Hilfe des Mängelmelders langfristig nennenswerte Effizienzgewinne zu generieren.

Falkategorien erweitern:

Um die richtige Zuordnung von Bürger*innenanliegen zu gewährleisten, müssen bestehende Kategorien überprüft und bei Bedarf erweitert werden. Eine feingliedrigere Kategorisierung erleichtert die Bearbeitung und reduziert Fehlzusweisungen

- **Erweiterung der Kategorien:** Es wird geprüft, ob zusätzliche Kategorien für Meldungen erforderlich sind, um alle Anliegen korrekt zu erfassen. In Zusammenarbeit mit den Fachbereichen wird eine Optimierung der bestehenden Kategorien durchgeführt.

Aktuell anstehende bzw. erfolgte technische Verbesserungen:

Technische Weiterentwicklungen im Backend und neue Funktionen tragen zur Effizienzsteigerung und besseren Nutzerfreundlichkeit des Mängelmelders bei.

Bereits umgesetzt wurden:

- **Neues Backend und Call-Center-Modul:** Das bereits in der Umsetzung befindliche Backend-System wurde bereits durch zusätzliche Funktionen erweitert, darunter ein Call-Center-Modul und verbesserte Fallmasken. Diese technischen Verbesserungen haben die Benutzerfreundlichkeit bereits erhöht. Weitere Bedarfe zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit sollen identifiziert und umgesetzt werden.
- **Anzeige von reaktivierten Meldungen, Kommentaren, Hinweisen und Notizen:** Im Aufgabenkorb der zuständigen Sachbearbeitung wird ein solcher Fall kenntlich gemacht, indem eine Meldung entsprechend angezeigt wird.

In der Umsetzung:

- **Erweiterung und bessere Sichtbarkeit der Planungskarte:** Die Inhalte der Planungskarte sollten um räumlich relevante Informationen anderer Fachbereiche erweitert werden, z.B. des Innenstadt Morgenprozesses. Um die Sichtbarkeit zu erhöhen, wird empfohlen, die Inhalte zusätzlich zentral auf der städtischen Homepage als Planungs- und Aktivitätenkarte darzustellen. Da die Daten bereits im Geodatenportal vorhanden sind, wäre dies technisch leicht als Duplikat der im Mängelmelder angezeigten Inhalte umsetzbar.

Die kontinuierliche Verbesserung des Mängelmelders wird eine zentrale Aufgabe der zentralen Arbeitsgruppe.

Öffentlichkeitsarbeit:

Eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit ist entscheidend, um das Vertrauen der Bürger*innen zu stärken und die Transparenz des Mängelmelders zu erhöhen. Dabei spielt die Bereitstellung von Informationen und der öffentliche Zugang zu Anliegen eine wesentliche Rolle.

- **„Anregungs- und Ideen-Liste“:** Eine öffentlich zugängliche Liste von Bürger*innenanliegen soll perspektivisch erstellt werden, um mehr Transparenz zu schaffen und den Bürger*innen die Möglichkeit zu geben, zukunftsgerichtete Verbesserungsvorschläge oder sonstige Wünsche zu kommunizieren. Da Meldungen dieser Art heute vielfach in den verschiedenen Anliegen-Kategorien zu finden sind, ist es wichtig, diesen eine eigene Kategorie zuzuweisen. Hierbei ist es bedeutsam, die Grenzen des Möglichen zu definieren und zu kommunizieren, um ein realistisches Erwartungsmanagement zu gewährleisten. Die konzeptionelle Ausarbeitung dieser Möglichkeit wird Aufgabe der zentralen Arbeitsgruppe sein.
- **Links zu Projekten:** Um zusätzliche Informationen bereitzustellen, sollen nach Bedarf Links zur Internetseiten relevanter Projekte oder Erläuterungen in die Antworten integriert werden.

Haltung und interne Überzeugungsarbeit:

Um die Akzeptanz des Mängelmelders in allen Fachbereichen zu fördern, ist es notwendig, durch interne Überzeugungsarbeit den Mehrwert des Systems klar zu kommunizieren und positive Erfahrungen zu teilen, um Hemmnisse gegenüber dem System und Sorge vor eventuellem Mehraufwand zu reduzieren.

- **Best Practices und Erfolgsgeschichten:** Erfolgreiche Umsetzungen wie z.B. *die Einbindung eines YouTube-Videos zur Beleuchtung* sollen als Best Practices vorgestellt werden, um „Skeptiker“ in den Fachbereichen zu überzeugen.
- **Positive Erfahrungsberichte:** Erfahrungsberichte aus Fachbereichen, die den Mängelmelder erfolgreich nutzen, sollen geteilt werden, um die interne Akzeptanz zu fördern.

Ausblick

Die kommenden, bereits in der Umsetzung befindliche sowie angestrebten Maßnahmen umfassen auch die Prüfung einer möglichen Anbindung weiterer Fachbereiche. Im folgenden Jahr erfolgt die Besetzung der Stelle im FB12 für Koordination und Support ab Q1/2025. In einem ersten Schritt werden Mustervorlagen für Antwortschreiben im System hinterlegt und in 2025 weitere Standards von der Koordinierungsstelle erarbeitet und im Prozess verankert. Ebenso wird ein Konzept zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Mängelmelders auf Basis dieses Ansatzes erstellt.

Anlage/n:

Keine