

Vorlage der öffentlichen Sitzung des Gemeinderats



Stadtverwaltung
WALLDORF

Walldorf, 06.02.2024

| | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|
| Nummer GR 20/2024 | Verfasser Herr Tisch | Az. des Betreffs 022.30 | Vorgänge GR 24.10.2023 TUPV 23.01.2024 |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|

TOP-Nr.: 10

BETREFF

Schadens-Melde-Portal: Vorstellung Beschlussfassung

HAUSHALTAUSWIRKUNGEN

Mittel zur Einführung sind im Haushalt 2024 abbildbar.

HINZUZIEHUNG EXTERNER

./.

BESCHLUSSVORSCHLAG

Der Gemeinderat nimmt die Informationen zur Kenntnis und beschließt auf Empfehlung des TUPV die Einführung des Schadensmelde-Portal und beauftragt die Verwaltung mit der Umsetzung.

SACHVERHALT

Mit Schreiben vom 7. August 2023 stellt die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen einen Antrag auf Erstellung eines Spielplatz-Schaden-Meldeportals. Der Antrag wurde in der Sitzung des Gemeinderates vom 26. September 2023 bekannt gegeben und in der Gemeinderatssitzung vom 24. Oktober 2023 beraten. Die SPD-Fraktion hatte bereits im Jahr 2020 einen Mängelmelder für



die Homepage beantragt, dieser war jedoch damals aufgrund fehlender personeller Kapazitäten verschoben worden. In der gemeinderätlichen Beratung im Oktober 2023 wurde im Zuge der Diskussion ein allgemeines digitales Meldeportal für alle Themen, nicht nur für Spielplatz-Schäden, angeregt. Bei einem Meldeportal für Schäden an Spielplätzen wäre zu erwarten, dass es ebenso für Mängel im öffentlichen Raum, für Schäden an Verkehrsanlagen und Plätzen, für Hinweise auf defekte Straßenbeleuchtung oder sonstige Hinweise genutzt würde. Daher wurde die Einrichtung eines allgemeinen Mängel-Melders oder Schadensmeldeportals über die Homepage eher als gangbarer Weg gesehen. Im Rahmen der Beratung im Gemeinderat war man sich einig, ein allgemeines Mängel- oder Schadensmelde-Portal auf den Weg bringen zu wollen, und verwies die Thematik in den Ausschuss für Technik, Umwelt, Planung und Verkehr, um die Umsetzung und deren Problemstellungen nochmals intensiv zu beraten. Dabei sollte auch die mögliche technische Umsetzung vorgestellt und erläutert werden. Die Vorberatung im TUPV ist am 23. Januar 2024 erfolgt.

Funktionsweise Schadensmelder:

Das Mängelmelde-Portal bzw. der Schadenmelder war bei der Erstellung der neuen Homepage der Stadt Walldorf mitbedacht und als Option angelegt worden. Daher ist eine Umsetzung technisch unproblematisch möglich. Dabei ist der Begriff „Schadensmelder“ oder Schadensmelde-Portal sinniger, da dieser Begriff eine gewisse Eindeutigkeit aufweist und den Bereich eingrenzt. Allgemeine Wünsche und Anregungen an die Verwaltung sollten in diesem System außen vor bleiben, da sich hierzu andere Formate anbieten. Beim Begriff „Mängel“ öffnet sich in der Wahrnehmung durchaus ein weites Feld für gefühlte Defizite, was im Grundsatz jedoch nicht gemeint sein kann, da es beim Melde-Portal um Schäden an der öffentlichen Infrastruktur und Einrichtungen gehen sollte.

Im Rahmen der Vorlage soll die angedachte Funktionsweise des Schadensmelders aufgezeigt werden. Auf die Inhalte der Vorlage zur Gemeinderatssitzung von 24. Oktober 2023 wird hierbei ebenfalls verwiesen. Beim Schadensmelder sind zu einer vollumfänglichen Meldung fünf Schritte im System der Homepage gedacht. Eine Meldung ist jedoch auch niederschwelliger in zwei Schritten, nur unter Angabe des Ortes und der Schadenskategorie, möglich. Daher besteht beim angedachten System ein kurzer niederschwelliger Weg wie auch die Möglichkeit, eine Meldung vollumfänglich über Freitexte einzugeben, um die Schäden näher und detailliert zu bezeichnen.

Über den Schadensmelder haben Bürger und Besucher der Stadt Walldorf die Möglichkeit, Schäden an städtischen Einrichtungen direkt an das Rathaus zu melden. Dies wird durch einen Service ermöglicht, der über die Internetseite „www.walldorf.de“ erreichbar ist. Dabei kann der Schadensmelder von zu Hause wie auch von unterwegs über mobile Endgeräte bedient werden. Der Zugang ist mit mobilen digitalen Endgeräten auch über einen entsprechenden QR-Code möglich, der z.B. an Spielplätzen angebracht werden kann.

Der Regelzugriff würde über die Homepage der Stadt Walldorf erfolgen. Die Eingabe erfolgt, wie genannt, in fünf möglichen Schritten, die nacheinander durchlaufen werden können und von denen drei optional sind.

1. **Stufe:** Bild des Schadens kann hochgeladen werden (optional)
2. **Stufe:** Standort des Schadens kann angegeben werden
3. **Stufe:** Zuweisen an eine Schadenskategorie
4. **Stufe:** Beschreibung des Schadens (optional)
5. **Stufe:** Kontaktdaten (optional)

Das Vorgehen in den einzelnen Schritten soll in Folge näher erläutert werden.

1. Stufe: Bild des Schadens hochladen (optional):

Dieser Schritt ist optional, damit nicht jeder Nutzer ein Gerät mit Kamera mit sich führen muss. Man kann sich auch einen Schaden und seinen Ort merken oder aufschreiben und zu Hause am PC den Schaden ohne Bild melden. Wenn man ein Bild mit einem digitalen Endgerät erstellt hat, kann man einfach auf den Auswahlbutton im Melde-Portal klicken und das entsprechende erstellte Bild mit dem Schaden auswählen. Danach geht es zum nächsten Schritt.

2. Stufe: Standort des Schadens angeben

Um einen Schaden aufzunehmen und in Folge zu beheben, muss sein Standort übermittelt werden. Hierzu gibt im Melde-Portal drei Möglichkeiten den Standort des Schadens anzugeben („Standort“, „Map“, „Eingeben“):

2.1. Standortangabe durch das mobile Endgerät („Standort“)

Hierzu müsste die Standortfunktion des mobilen Endgerätes aktiviert sein, sodass das System den Standort entsprechend übernehmen kann. Standort des Schadens ist dann die Position des mobilen Endgeräts des Meldenden.

2.2. Markieren im Walldorf-Stadtplan („Map“)

Hier wird im Portal ein interaktiver Walldorf-Stadtplan angezeigt, auf dem der Meldende die Position des Schadens markiert. Hierfür tippt man auf die entsprechende Position in der Karte.

2.3. Manuelle Eingabe („Eingeben“):

Neben den anderen beiden Möglichkeiten kann man auch den Standort in ein Textfeld eingeben. Hierzu sollte der Ort über eine Straßenadresse oder eine eindeutige Bezeichnung benannt werden, damit der Schaden eindeutig zuordenbar wird.

3. Stufe: Zuweisen einer Schadenskategorie

Um die Meldung zu vereinfachen und niederschwellig zu halten, kann die Schadenskategorie über eine Vorauswahl ausgewählt werden. Die Schadenskategorien sollen die häufigsten Fälle abdecken und könnten zum Beispiel folgende Themen abdecken:

- Spielplatz
- Ampeln und Schilder
- Straßenbeleuchtung

- Winterdienst

Die Vorauswahl kann jederzeit ergänzt oder geändert werden, um wirklich häufige Fälle, die nicht voreingestellt sind, zu ergänzen. Über das Feld „Sonstige“ kann der Benutzer weitere und andere Schäden angeben, die nicht in den voreingestellten Kategorien genannt bzw. enthalten sind. Nach Auswahl einer Kategorie kann der Benutzer ergänzend die Art des Schadens angeben, wie z.B. „Ampel ausgefallen“ oder „Straßenleuchte defekt“, usw. Die Vorauswahl über Kategorien und Schadensart soll insbesondere für Anwender mit mobilen Endgeräten benutzerfreundlich sein. Die Meldungen können über die Vorauswahl der Kategorien auch leichter an die zuständigen Stellen in der Stadtverwaltung weitergeleitet werden. Die Kategorisierung kann in der Bearbeitung der Schadensmeldung hilfreich sein.

4. Stufe: Beschreibung des Schadens (optional)

In diesem Fall hat der Benutzer zusätzlich die Möglichkeit, eine spezifische Beschreibung des Schadens einzugeben. Das kann hilfreich sein, um den Schaden weiter zu identifizieren und zielgerichtet an die entsprechend Ausführenden weitergeben zu können. Hier sind auch Fließtexte denkbar und möglich. Dabei ist zu beachten, dass der Schadensmelder sicherlich nicht das richtige Medium und Format darstellt, komplexere Sachverhalte und Anregungen gegenüber der Stadtverwaltung mitzuteilen. Hier empfiehlt sich eher, eine ausführliche Mail zu schreiben oder ein Telefonat zu führen. Mit der textlichen Schadensbeschreibung soll eine präzisierte Information zum Schaden übermittelt werden, welche die Erfassung und Schadensbehebung einfacher gestalten soll.

5. Stufe: Kontaktdaten (optional)

Die Angabe der Kontaktdaten ist optional, sodass die Melder nicht zwingend ihre Identität preisgeben müssen. Der Anwender, der seine Daten hinterlegt hat, wird jedoch über den Stand der Schadensregulierung informiert. Er erhält auch eine zunächst automatisierte Empfangsbestätigung seiner Schadensmeldung. Über die Kontaktdaten wird eine Rückmeldung an den Meldenden möglich. Die Einbindung der Rückmeldung wird im Zuge des internen Workflows noch zu erläutern und zu klären sein.

Über den Button „**Absenden**“ wird die Schadensmeldung des Meldenden final zugestellt. Die Meldungen erzeugen eine Mail an die erstbearbeitende Stelle in der Stadtverwaltung.

Workflow innerhalb der Verwaltung:

I. Eingang der Meldung:

Die eingehenden Schadensmeldungen sollen zentral bei der Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit eingehen, sodass ein Überblick über das Meldeaufkommen besteht. Die Öffentlichkeitsarbeit ist auch die Stelle, die aufgrund ihrer Kommunikationskompetenz die Rückmeldung an die meldenden Bürger sachgerecht führen kann. Dabei ist die Stabsstelle auf die Rückmeldung und Zuarbeit aus den jeweiligen Fachbereichen und Fachdiensten der Verwaltung angewiesen. Daher

wird in der Öffentlichkeitsarbeit neben der Zuweisung der Schäden an die Fachdienste auch das Wiedervorlage-Wesen im Hinblick auf die Rückmeldungen und Erledigungen beheimatet sein.

Die Mail mit der Schadensmeldung wird nach ihrem Eingang von der Öffentlichkeitsarbeit an die jeweiligen Fachdienste, welche die Mängel in ihrem Zuständigkeitsbereich aufnehmen und eine Beseitigung veranlassen, übermittelt. Je nach Fachdienst-Organisation werden die Meldungen schwerpunktmäßig an die Fachdienstleitungen adressiert. In der Anfangsphase werden ggf. auch die Fachbereichsleitungen zur Kenntnis informiert, um die Fälle einschätzen und mitverfolgen zu können.

II. Bearbeitung in den Fachdiensten:

Die Fachdienste prüfen die Zuständigkeit. Sind andere Fachdienste zuständig, erfolgt eine Weiterleitung zu den entsprechend Zuständigen. Der Verweis an eine andere Stelle soll auch der Öffentlichkeitsarbeit mitgeteilt werden. Weiter muss in den Fachdiensten die Zuordnung des Schadens geklärt werden. Sollten Schäden bereits bekannt sein und sich die Behebung schon in der Umsetzung befinden, muss umgehend eine Information an die Öffentlichkeitsarbeit erfolgen, um hier den Meldenden eine zeitnahe Rückmeldung zu geben.

III. Schadensbehebung:

Viele Schäden müssen sich, auch bei einer Meldung über den digitalen Schadensmelder, in den regulären Schadens-Behebungszyklus einreihen. Schäden mit akuten Gefahrenstellen werden zeitnah und vorgezogen bearbeitet und behoben. Jenseits dessen können nicht alle Schäden gleichzeitig zeitnah behoben werden, sondern reihen sich in die organisierte Abarbeitung durch interne und externe Kräfte ein. Gleichartige Schadensfälle, die über externe Firmen zu beheben sind, werden dabei zu Maßnahmenpaketen gebündelt, um entsprechende Auftragsvolumen für eine wirtschaftliche Umsetzung (z.B. Markierungen, Rissanierungen) zu erhalten. Hier sind dann entsprechende Aufträge zu erteilen, welche auch Vorlaufzeiten in der Umsetzung benötigen. Die behobenen Einzelschäden sind dann in Folge wieder getrennt zur Rückmeldung zu erfassen.

Maßnahmen im Umsetzungsbereich des Bauhofes können nur im Rahmen der personellen Kapazitäten erledigt werden. In Zeiten mit fokussierten Bauhof-Einsätzen im Bereich der großen Festveranstaltungen, wie Kerwe und Spargelmarkt, sind teilweise nur geringe personelle Kapazitäten im Bauhof vorhanden, um der Abarbeitung von Schadensmeldungen aus dem Stadtgebiet nachzukommen. Dies betrifft insbesondere Teilbereiche mit erforderlicher spezifischer Qualifikation.

Daher kann je nach Dimension des Schadens, des notwendigen Aufwandes und der Durchführung eine Schadensbehebung am nächsten Tag erfolgen, aber auch ein paar Tage bis hin zu mehreren Wochen oder Monate dauern. Das schnelle digitale Melden beschleunigt die Behebung des Schadens im Zweifel nicht. Nach der Behebung des Schadens ist das der Öffentlichkeitsarbeit mitzuteilen. Dabei ist es sicherlich notwendig, in den Fachdiensten die Schäden ergänzend zu listen, um die entsprechende Rückmeldung nicht zu versäumen.

IV. Rückmeldung zu Meldungen:

Ein Rückmeldung zu den gemeldeten Schäden ist sicherlich gewünscht, jedoch, wie schon beschrieben, mit Aufwand verbunden. Die Öffentlichkeitsarbeit wird über Wiedervorlagen bei den Fachdiensten nachfragen müssen. Welche Zeiträume bei welchen Schäden sinnvoll sind, muss in der Praxis ermittelt werden. Hierzu muss man sehen, ob nach einer Woche eine Rückmeldung an den Melder individuell erfolgt und die Bearbeitung ggf. mit einer Zeitangabe hinsichtlich der voraussichtlichen Behebung angekündigt wird. Ob dies bei jedem Schaden seriös benannt werden kann, ist schwierig zu beantworten und hängt auch vom jeweiligen Schadensbild ab. Dennoch ist es denkbar, Rückantworten in gewissen Zeitabständen zu geben. Der Prozess der Schadensmeldung soll durch eine Rückmeldung an den Meldenden zur Schadensbehebung abgeschlossen werden. Neben der Bearbeitung der Meldungen sind auch die Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand ein arbeitsintensiver Bereich im Prozess.

Aspekte des skizzierten Workflows innerhalb der Verwaltung sind dabei noch konkreter auszuarbeiten und mit den betroffenen Fachdiensten abzustimmen. Allerdings wird man erst in der Praxis über die Inanspruchnahme des Schadensmelders selbst Erfahrungen sammeln können, um die Bearbeitung in Folge zu optimieren. Es ist jedoch erkennbar, dass ein zusätzlicher Aufwand bei den beteiligten Stellen im Rathaus entsteht. Dabei ist auch entscheidend, wie intensiv das Portal genutzt wird. Für die Mitarbeiter in den Fachdiensten wird neben den hilfreichen Hinweisen mit dem Rückmeldewesen ein zusätzlicher neuer Arbeitsaufwand entstehen.

Weitere Aspekte:

In der Sitzung des Gemeinderates im Oktober waren verschiedene Anregungen zum Schadensmelde-Portal erfolgt. Ein Vorschlag war, einen Testlauf des Melde-Portals für drei Monate durchzuführen. Dabei könnte das Portal, wenn es zu Mehrarbeit führen würde, nach genannter Frist wieder eingestellt werden, so der Vorschlag. Ob das allerdings realistisch ist, wäre zu hinterfragen. Die Einführung eines solchen Systems ist mit einem gewissen Aufwand verbunden. Bis es technisch läuft, müssen einige Schritte unternommen und die Inhalte final abgestimmt werden. Bis alle intern Beteiligten über den Prozess und die Regelabläufe Bescheid wissen, ist ebenfalls ein gewisser Vorlauf notwendig. Es wird nach dem Start des Melde-Portals auch Zeit benötigen, bis potenzielle Nutzer über das Angebot Bescheid wissen und es bei den Bürgern als weiterer Meldeweg bekannt sein dürfte. Hierzu dürfte eine Frist von drei Monaten zu knapp bemessen sein. Ein solches Service-Angebot nach einem halben Jahr oder einem ganzen Jahr wieder zurückzunehmen, dürfte bei der Bevölkerung auch im Sinne der Dienstleistungsorientierung sicherlich nicht gut ankommen und würde Fragen hinterlassen. Daher ist eine zeitliche Befristung schwierig. Es sollte aber ein Jahr nach der Einführung sicherlich dem Gemeinderat über die Nutzung, die Erfahrungen und die Frage der Fortführung in einer Sitzung des TUPV berichtet werden.

Die Veröffentlichung einer Schadensliste wurde ebenfalls ergänzend vorgeschlagen, um Doppelmeldungen von Schäden zu vermeiden. Eine solche Liste wäre tagesaktuell zu pflegen, sodass damit ein zusätzlicher Aufwand, ergänzend zum Melde-Portal, entstehen dürfte. Auch ist

eine solche Liste bislang nicht im Schadensmelder vorgesehen. Ziel sollte es jedoch sein, den Schadensmelder einfach nutzbar und niederschwellig zu halten. Zumal Doppelmeldungen damit wahrscheinlich am Ende nicht wirklich vermieden werden können. Ein interner Umgang mit Doppelmeldungen ist hingegen weniger kritisch. Eine solche Liste kann auch in der Außenwirkung nachteilig sein. Daher sollte man von einer allgemeinen Schadensliste eher absehen.

In der Sitzung des Gemeinderates hatte Bürgermeister Renschler bereits auf die Problemstellung mit zusätzlichem Arbeitsaufwand vor allem im technischen Bereich hingewiesen. Es ist davon auszugehen, dass der Verwaltungsaufwand höher als bisher sein wird. Mit einem Schadensmeldeportal dürften viele Dinge gemeldet werden, die nicht unbedingt Gefahrenstellen oder wirkliche Schäden sind, sondern Anregungen und Wünsche in Bezug auf längerfristige Themen darstellen. Es gibt auch Bedenken, dass mit dem Melde-Portal jede Glasscherbe und jeder Falschparker gemeldet wird. Mit der Bearbeitung in einem solchen Schadens-Meldeportal entsteht ein zusätzlicher interner Verwaltungsaufwand, in der Umsetzung, der technischen Klärung, bei Zwischennachrichten, Wiedervorlagen und der abschließenden Beantwortung. Dies wäre theoretisch über die Öffentlichkeitsarbeit und die fachlich betroffenen Fachbereiche und Fachdienste zu leisten. Insbesondere betrifft das den Fachdienst FD 44-Tiefbau, Öffentliche Räume, der sich derzeit in einem personellen Umbruch befindet und in dem aktuell die personellen Kapazitäten fehlen. Der Stadtverwaltung ist es dennoch jenseits der Einführung eines solchen Systems äußerst wichtig, eingehende Schäden auf Spielplätzen und im öffentlichen Raum entgegenzunehmen und die Behebung zu veranlassen, um Gefahrenstellen zu beseitigen und der Verkehrssicherungspflicht entsprechend nachzukommen. Bei einem Beschluss zur Umsetzung des Schadensmelde-Portals wären die internen Abläufe final zu klären, dass das System möglichst reibungslos anläuft. Es ist davon auszugehen, dass die Vorbereitungen zur Einführung bis zu circa sechs Monate dauern könnte.

Vorberatung TUPV:

Der Ausschuss für Technik, Umwelt, Planung und Verkehr hat den Sachverhalt in seiner Sitzung vom 23. Januar 2024 intensiv beraten. Dabei war man sich im Grundsatz einig, ein solches Schadensmelde-Portal einführen zu wollen. Im Rahmen der Beratung wurde auch diskutiert, den Schritt „Angabe der Kontaktdaten“ verpflichtend und nicht optional zu halten. Mehrheitlich wurde jedoch empfohlen, dies optional zu lassen, um die Niederschwelligkeit des Angebotes zu erreichen. Dabei geht man auch davon aus, dass die Bürger verantwortlich mit einem solchen Meldeportal umgehen. Es wurde auch darum gebeten, in der Vorbereitungsphase entsprechende Testläufe durchzuführen, um die Funktionsweise des Systems zu testen und dieses zu optimieren. Der Ausschuss für Technik, Umwelt, Planung und Verkehr empfiehlt dem Gemeinderat die Einführung des Schadensmelde-Portals und die Beauftragung der Verwaltung mit der Umsetzung.

Matthias Renschler
Bürgermeister