

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	01.07.2019 16.09.2019

Mit Anfrage AN0416/2019 stellt die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen folgende Fragen:

Der AVR hat in seiner Sitzung am 06.11.2017 die Ergänzung der "Sag´s-uns-App" um die zwei Kategorien "Umwelt/Grün" und "Schäden auf Wegen und Straßen" beschlossen. Die Umsetzung ist auch nach 1,5 Jahren noch nicht vollzogen, obwohl beiden Kategorien seitens der Kölner Bürger/Bürgerinnen nach wie vor rege Aufmerksamkeit zuteilwird.

Bis heute können die Bürgerinnen und Bürger nicht größere/tiefere Schlaglöcher auf den Straßen, marode Fahrradwegestellen oder wildwachsendes Grün, dass derart über den Bürgersteig oder in den Straßenbereich hineinragt, dass Kinderwagen vom Bürgersteig auf die Straße ausweichen oder Fahrradfahrende oder Autos größere Bögen fahren müssen, über die „Sag´s uns App,, melden.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

- 1. Welche Hinderungsgründe haben bisher der Umsetzung entgegengestanden?**
- 2. Wann in 2019 ist mit einer Umsetzung des AVR-Beschlusses zu rechnen**

Antwort der Verwaltung auf beide Fragen:

Seit der Einführung des Internetportals "Sag's uns" im Oktober 2015 sind bisher rund 40.000 Meldungen eingegangen. Begonnen hat das Portal mit fünf Mängelkategorien und konnte inzwischen auf elf Kategorien erweitert werden. Die Erweiterung dieses Service um weitere Kategorien bleibt eine Daueraufgabe.

Grundsätzlich werden Gespräche mit den betroffenen Fachdienststellen geführt, wie und unter welchen Voraussetzungen Schadensmeldungen in das Portal direkt von den Bürgerinnen und Bürgern eingegeben werden können, da die Einbindung in die App einerseits eine Erweiterung der Zugangskanäle und damit eine Verschiebung der eingehenden Meldungen auch auf diese Kanäle, andererseits wegen der niedrighwelligen, mobilen Form auch eine Erhöhung der Meldungen zur Folge hat.

Insbesondere durch die Transparenz der Anwendung und das Serviceversprechen der Verwaltung hat das Internetportal "Sag's uns" einen solchen Erfolg. Mit den Dienststellen ist eine Servicevereinbarung getroffen worden, dass Meldungen in "Sag's uns" innerhalb von zwei Arbeits-/Werktagen geöffnet und bearbeitet werden. Die konkrete Bearbeitungsdauer einzelner Mängelhinweise hängt davon ab, wie viele Hinweise zeitgleich eingehen, mit welchem Aufwand der Mangel beseitigt werden muss und welche weiteren Aufgaben im Tagesgeschäft anstehen. Transparent ist die Anwendung hinsichtlich der Tatsache, dass jede Meldung zugelassen ist, mit einem Bearbeitungsstatus einschließlich einem Erklärungstext versehen wird und alle Meldungen über eine Liste als auch in einer Stadtkartenansicht nachvollziehbar sind.

Das Amt für Landschaftspflege und Grünflächen hat aufgrund seiner Aufgabenstellung oftmals einen unmittelbaren Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern. Über 3000 Hektar Grünflächen und Parkan-

lagen, 4000 Hektar Wald, 55 Friedhöfe, 70 Brunnen, 80.000 Straßenbäume etc. ergeben aus der verantwortlichen Betreuung durch das Amt heraus vielfältige Themen für zahlreiche Anfragen, Hinweise und Kritikpunkte.

Mit über 600, durch die Arbeitskleidung gut erkennbaren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst kommunizieren die Bürgerinnen und Bürger regelmäßig. Darüber hinaus erreichen viele E-Mails das Amt. Schreiben in Papierform sind trotz anderer neuen Kommunikationswege immer noch – insbesondere bei älteren Menschen – eine wichtige Form der Ansprache. Hinzu kommt eine erhebliche Anzahl von Telefonkontakten.

Gerade die niederschwellige Form des Mail-Verkehrs und die nicht mehr ortsgebundene mögliche Verbindung über das Handy haben die Anzahl der Eingaben in den letzten Jahren enorm erhöht. Insofern ist die Kommunikation zwischen den Bürgerinnen sowie Bürgern und dem Amt erheblich intensiviert und für die Bürgerschaft vereinfacht worden. Der hiermit verbundene Aufwand für die Dienststelle bindet verstärkt personelle Ressourcen, so dass bei besonderen Ereignissen wie einem sehr heißen und trockenen Sommer, bei Sturmereignissen etc. es schnell zu Engpässen im Hinblick auf die Annahme, Bearbeitung und Rückmeldung an die Bürgerinnen und Bürger kommt.

Bevor sich nun mit der Teilnahme an der „Sag's uns App“ mit der Kategorie „Umwelt/Grün“ im Fall einer erfolgreichen Etablierung des Formates die Servicequalität durch den Mehraufwand weiter verschlechtert und damit die Intention einer solchen App konterkariert wird, wurden daher Überlegungen zur zukünftigen personellen Ausstattung angestellt. Die aus Sicht des Amtes für Landschaftspflege und Grünflächen benötigte eine zusätzliche Stelle für den Bereich des dortigen Bürgerservices steht im aktuellen Stellenplan 2019 nicht zur Verfügung. Im Stellenplanentwurf 2020/2021 ist unter Berücksichtigung der Priorisierung von Aufgaben und der Budgetvorgaben diese Stelle nicht enthalten.

Beim Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung wurden 2018 rund 17.500 Straßenschäden erfasst und bearbeitet. Diese Schäden werden zum größten Teil durch den eigenen Straßenkontrolldienst festgestellt sowie von Dritten gemeldet. Alle Schadensmeldungen Dritter, die dann auch über das Portal "Sag's uns" eingehen, müssen mit vorliegenden Meldungen abgeglichen werden um Doppelungen zu umgehen. Hinzukommt die Notwendigkeit unklare und bisher unbekannt Sachverhalte einer umfangreichen Überprüfung zu unterziehen, denn jede Schadensmeldung kann nur vor Ort qualitativ priorisiert werden. Eine Erweiterung des Meldevolumens hätte einen erheblichen Mehraufwand in der Abarbeitung der Meldungen zur Folge, welcher mit den derzeitigen Ressourcen nicht leistbar ist. Auch eine geänderte Priorisierung der bestehenden zugunsten dann neu hinzukommender Aufgaben ist nicht möglich.

Auf Grund der dargestellten Argumente hat das Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung davon überzeugt, dass die Einbindung der Kategorie "Schäden auf Wegen und Straßen" nicht in das Konzept des „Sag's-uns-App“ passt.

Gez. Dr. Keller