

Vorlagennummer: 0182/2026-1
Vorlageart: Stellungnahme
Status: öffentlich

Stellungnahme zur Anfrage der FDP-Ratsgruppe

hier:

Beschwerdemanagement Verwaltung

Datum: 04.03.2026
Freigabe durch:
Federführung: FB01 - Oberbürgermeister
Beteiligt:

Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Haupt- und Finanzausschuss (Kenntnisnahme)	12.03.2026	Ö

Sachverhalt

Die Stadtverwaltung Hagen versteht Bürgerfeedback – ob als Lob, Anregung oder Kritik – als wesentlichen Baustein einer modernen, serviceorientierten Verwaltungskultur. Um der Komplexität des Themas gerecht zu werden, nimmt die Verwaltung zu den von Ihnen aufgeworfenen Punkten wie folgt zusammenfassend Stellung:

1. Dezentrale Struktur und bürgernahe Bearbeitung

Die Stadtverwaltung Hagen verfolgt einen dialogorientierten Ansatz. Bürgerinnen und Bürger nutzen heute richtigerweise den für sie einfachsten Weg: Sei es per E-Mail, Telefon, über die sozialen Netzwerke oder im persönlichen Gespräch vor Ort.

Ein Großteil der Anliegen wird dort geklärt, wo die höchste Fachkompetenz liegt – direkt in den Fachbereichen (z. B. im Fachbereich Öffentliche Sicherheit und Ordnung). Eine rein zentrale Erfassung jedes Telefonats oder jeder kurzen E-Mail ist bei einem täglichen Aufkommen im hohen zweistelligen Bereich allein in der Bürgerkommunikation weder personell darstellbar noch fachlich zielführend. Die Fachbereiche sind tiefer in den Materien verwurzelt und können Anfragen oft unmittelbar und abschließend klären.

2. Zentrale Anlaufstelle: Bürgerkommunikation

Dennoch gibt es mit der Bürgerkommunikation in der Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit & Bürgerkommunikation im Fachbereich des Oberbürgermeisters eine zentrale Koordinierungsstelle. Mit zwei Vollzeitstellen besetzt, fungiert sie als Schnittstelle und „Lotse“:

- Sie erfasst und bearbeitet komplexe Anregungen und Beschwerden, die eine fachbereichsübergreifende Klärung erfordern.
- Sie stellt sicher, dass Bürgerfeedback nicht als „Einbahnstraße“, sondern als aktiver Dialog verstanden wird.
- In enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen wird darauf geachtet, dass auch

schwierige Sachverhalte transparent erläutert werden – selbst wenn das Ergebnis nicht immer den individuellen Wünschen der Beschwerdeführer entsprechen kann (z. B. aufgrund rechtlicher Bindungen).

3. Digitale Angebote und Transparenz

Die Stadt Hagen hat bereits moderne Instrumente implementiert, um die Hürden für Bürgerfeedback zu senken und Prozesse zu strukturieren:

- „Sag’s Hagen“: Mit dem Relaunch des städtischen Webauftritts wurde diese zentrale Rubrik geschaffen. Sie dient als digitaler Ankerpunkt für Beteiligung und Feedback.
- Mängelmelder: Für infrastrukturelle Beschwerden (z. B. Schlaglöcher, wilder Müll) steht ein etabliertes System zur Verfügung, das eine transparente Meldung und Bearbeitung ermöglicht.
- Social Media: Die Präsenz der Stadt in sozialen Netzwerken wird aktiv als Feedbackkanal genutzt und von der Pressestelle moderiert.

4. Zukünftige Ausrichtung: Kommunales Konfliktmanagement

Die Verwaltung erkennt den Bedarf an einer noch systematischeren Aufarbeitung von gehäuften Konfliktthemen. Daher wird aktuell – gefördert durch EU-Mittel und mit externer Beratung – ein Kommunales Konfliktmanagement eingeführt.

- Ziel: Frühzeitige Identifikation von strukturellen Problemen und Prävention von Eskalationen.
- Umsetzung: Die Einführung erfolgt stufenweise noch im laufenden Jahr 2026.
- Federführung: Die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit & Bürgerkommunikation leitet das Projekt gemeinsam mit dem Kommunalen Integrationszentrum. Aufgrund seiner bürgernahen Dienstleistungen ist der Fachbereich Öffentliche Sicherheit und Ordnung intensiv in den Aufbau eingebunden.

Fazit

Eine vollständige statistische Erfassung aller jemals eingegangenen Beschwerdepunkte über alle Kanäle hinweg ist aufgrund der dezentralen Bearbeitungsstruktur technisch und administrativ nicht sinnvoll abzubilden. Die Verwaltung setzt stattdessen auf eine qualitative Bearbeitung und die kontinuierliche Verbesserung der Dialogformate. Mit der Einführung des Kommunalen Konfliktmanagements wird zudem ein Instrument geschaffen, das über die reine Beschwerdeabwicklung hinausgeht und zur langfristigen Befriedung von Konfliktherden im Stadtgebiet beitragen wird

Anlage/n

Keine