

Vorlagennummer: 0334/2026
Vorlageart: Vorschlag zur Tagesordnung
Status: öffentlich

Antrag der FDP-Fraktion in Hagen

hier: Einführung einer zentralen Software für das Beschwerdemanagement

Eingereicht am:
Gestellt von:

Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Haupt- und Finanzausschuss (Vorberatung)	23.04.2026	Ö

Beschlussvorschlag

1. Die Verwaltung wird beauftragt, die Einführung einer zentralen, softwaregestützten Lösung für das Beschwerde- und Anliegenmanagement vorzubereiten und umzusetzen.
2. Die Software soll folgende Kernfunktionen gewährleisten:
 - a. Eine medienbruchfreie, zentrale Erfassung aller Bürgeranliegen und Beschwerden über eine einheitliche Oberfläche, unabhängig vom Eingangskanal (Telefon, E-Mail, persönlich, App, etc.).
 - b. Die nahtlose technische Integration oder der funktionale Ersatz des bestehenden „Sag’s Hagen“-Mängelmelders in das neue System, um doppelte Datenhaltung und getrennte Prozesse zu vermeiden.
 - c. Die Vergabe einer eindeutigen Bearbeitungsnummer (Ticket-ID) für jeden Vorgang.
 - d. Eine transparente Nachverfolgung des Bearbeitungsstatus für die Bürgerinnen und Bürger (z. B. über ein Online-Portal).
 - e. Die Zuweisung von klaren Zuständigkeiten und verbindlichen Bearbeitungsfristen innerhalb der Verwaltung.
 - f. Systematische Auswertungsmöglichkeiten zur Identifikation von strukturellen Problemen und zur regelmäßigen Berichterstattung an die zuständigen Ausschüsse und den Rat.
3. Die Verwaltung wird gebeten, dem Haupt- und Finanzausschuss bis zum 3. Quartal 2026 einen konkreten Umsetzungsvorschlag vorzulegen. Dieser soll eine Auswahl geeigneter Software-Lösungen (beispielsweise tellme von olbisoft oder MeldooPLUS), einen Zeitplan für die Implementierung sowie eine Kostenschätzung beinhalten.

Sachverhalt

Die Antwort der Verwaltung auf unsere Anfrage vom 27.02.2026 wird zur Kenntnis genommen. Die dort beschriebenen Ansätze adressieren das Kernproblem jedoch nur unzureichend.

1. Fragmentierte Insellösungen statt zentraler Überblick

Die aktuelle dezentrale Bearbeitung führt zu einer fragmentierten Wahrnehmung. Ein zentraler Überblick über Art und Umfang von Beschwerden fehlt. Selbst etablierte digitale Werkzeuge wie der „Sag's Hagen“-Mängelmelder existieren derzeit als Insellösung. Bürgerinnen und Bürger müssen zwischen verschiedenen Systemen und Ansprechpartnern unterscheiden. Eine zentrale Software muss diese Systeme bündeln, um Doppelbearbeitungen zu vermeiden, Synergien zu heben und einen ganzheitlichen Überblick zu schaffen.

2. Fehlende Transparenz für Bürger und Politik

Die Verwaltung bestätigt selbst, dass eine statistische Erfassung „technisch und administrativ nicht sinnvoll abzubilden“ sei. Genau dieser Zustand ist jedoch unzureichend. Ohne eine datengestützte Grundlage ist eine qualitative Bewertung der Verwaltungsarbeit kaum möglich. Eine zentrale Software schafft die notwendige Transparenz, indem sie Bürgern eine einheitliche Nachverfolgung ermöglicht und der Politik fundierte Berichte liefert.

3. Ergänzung statt Konkurrenz zum Kommunalen Konfliktmanagement

Das geplante Kommunale Konfliktmanagement wird ausdrücklich begrüßt. Ein funktionierendes, alltägliches Beschwerdemanagement ist die ideale operative Grundlage dafür. Die systematische Erfassung und Auswertung von Einzelbeschwerden – von der defekten Laterne bis zur komplexen Anfrage – liefert die notwendigen Daten, um aufkeimende Konfliktthemen frühzeitig zu erkennen und dem Konfliktmanagement zuzuführen.

Fazit:

Ein funktionierendes, transparentes und bürgerfreundliches Beschwerdemanagement stärkt das Vertrauen in die Verwaltung nachhaltig. Die Einführung einer modernen Software-Lösung, wie sie in vielen anderen Kommunen bereits Standard ist (z. B. mit Produkten wie tellme von olbisoft oder MeldooPLUS), ist der nächste logische Schritt zur Weiterentwicklung einer serviceorientierten Verwaltungskultur in Hagen. Sie bündelt die bestehenden Kanäle, integriert den Mängelmelder, schafft Transparenz und liefert die notwendige Datengrundlage für strategische Verbesserungen.

Anlage/n

1 - 20260423_Antrag_HFA_Software für Beschwerdemanagement (öffentlich)