

Auszug aus der Niederschrift zur Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses vom 23.04.2026

Öffentlicher Teil

TOP 4.4. Antrag der FDP-Fraktion in Hagen
hier: Einführung einer zentralen Software für das Beschwerdemanagement
0334/2026
Vorberatung
abgelehnt

Beschluss:

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.

Abstimmungsergebnis:

	Ja	Nein	Enthaltung
OB		1	



HAGEN

Stadt der FernUniversität
Der Oberbürgermeister

CDU		5	
AfD		4	
SPD		4	
Bündnis 90/Die Grünen		1	
HAK		1	
Bürger für Hohenlimburg / Die PARTEI		1	
Die Linke		1	
FDP	1		
Hagen Aktiv		1	
BSW		1	

☒ Mit Mehrheit abgelehnt

Dafür: 1
Dagegen: 20
Enthaltungen: 0