

Stadt Sendenhorst

Beschlussvorlage der Verwaltung

Vorlage-Nr.	Datum
0103/21	20.01.2021

Beschlussorgan Haupt- und Finanzausschuss		Sitzungstermin 22.04.2021 18:00
Beratungsfolge		Sitzungstermin
Bezeichnung der Vorlage/des Tagesordnungspunktes Mach Mit!-Management hier: Bericht 2020		
Dienstbereich (DB) / Sachgebiet (SG) DB1-SG10 - Service und Steuerung der Verwaltung, Datenschutz		
Aktenzeichen 10 43 12	Bearbeitet von Frau Nienkemper	
Federführender DB-Leiter DBL 1, SG 10-11, gez. Küch-Wallmeyer	Beteiligte DB-Leiter	Genehmigung der Bürgermeisterin BM, gez. Reuscher
Aussagen zur demografischen Entwicklung		
Auswirkungen auf den Klimaschutz <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein		
Falls zutreffend, beschreiben Sie bitte positive und/oder negative Auswirkungen des Beschlusses auf den Klimaschutz in den Erläuterungen.		

Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung zu den Aktivitäten des Mach Mit!-Managements im Jahr 2020 wird zur Kenntnis genommen.

Finanzielle Auswirkungen

Erläuterungen

Der folgende Bericht gibt einen Überblick über die Aktivitäten des Mach Mit!-Managements im Kalenderjahr 2020.

Der im Bericht für das Jahr 2019 erwähnte steigende Trend an Eingängen im Mach Mit!-Management konnte in 2020 wiederum festgestellt werden. Somit hat das Mach Mit!-

Management seit seiner Einführung einen deutlich neuen Eingangshöchststand erfahren; vgl. hierzu die Übersicht am Ende der Vorlage. Das entspricht einer Steigerung gegenüber 2019 von 35 Eingängen bzw. rund 24 %. Bei den zu verzeichnenden 183 Eingängen haben sich einige Bürgerinnen und Bürger gleichzeitig mit mehreren verschiedenen Anliegen an die Stadt gewandt. Das wurde, wie in den Vorjahren auch, jeweils als 1 Vorgang angesehen.

Insgesamt sind für Sendenhorst 140 (= 76,5 % vom Gesamteingang) und für Albersloh 21 Anliegen (11,5 %) eingegangen. 22 Anliegen (12 %) waren allgemeiner Natur und konnten entweder keiner oder beiden Ortslagen zugeordnet werden. Hier handelte es sich überwiegend um allgemeine Anfragen oder Hinweise, z. B. um Darstellungen auf der Homepage der Stadt.

Es konnten insgesamt 146 Anregungen und Hinweise sowie 15 Beschwerden und 22 Anfragen und zudem 2 mal Lob und Dank verzeichnet werden. Daneben haben sich viele Bürgerinnen und Bürger auch nach Abschluss der Bearbeitung noch einmal gemeldet und ihren Dank für die Erledigung ihrer Anliegen ausgesprochen. Dieses wurde jedoch nicht separat in die Statistik aufgenommen. Die in der Summe zu verzeichnende Differenz zu den Gesamteingängen ergibt sich durch Mehrfachanliegen in einem Eingang; vgl. oben.

Die Art der Anliegen selbst fokussierte sich wie in den Vorjahren stark auf das allgemeine Erscheinungsbild von Sendenhorst. So wurden beispielsweise 18 Hinweise auf zu säubernde Grünanlagen und zurückzuschneidende Bäume, Hecken etc. gegeben. In 23 Eingängen wurde auf Verunreinigungen durch illegale Müllablagerungen im öffentlichen Raum, aber auch auf die Abfallbeseitigung allgemein z. B. in Bezug auf nicht erfolgte Abfuhr hingewiesen. Mit 51 Eingängen war der Bereich Verkehrsangelegenheiten am häufigsten im Fokus der Bürgerinnen und Bürger, hier insbesondere der ruhende Verkehr, mangelnde Parkflächen im Innenstadtbereich, das Geschwindigkeitsniveau und Sichtbehinderungen, aber auch Gehweg- und Straßenschäden. Ebenfalls wurden 24 Hinweise auf defekte Straßenlaternen gegeben. 10 Eingänge befassten sich mit dem Zustand von und auf Spielplätzen sowie deren Sicherheit. Aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie erreichten 8 Anfragen das Mach Mit!-Management, die sich überwiegend auf den Lock down im Frühjahr und die damit verbundenen Schließungen von Dienstleistungsbetrieben bezogen haben. Mit 3 Eingängen war auch die geplante Partyhalle in Sendenhorst zu verzeichnen.

Am Häufigsten gingen Anliegen ein, die in die Aufgabenbereiche der Dienstbereiche „Planen, Bauen und Eigenbetriebe“ (118) sowie „Öffentliche Ordnung und Umweltschutz“ (67) fielen, tlw. auch in Kombination. Für die Bearbeitung dieser Anliegen war der Baubetriebshof am häufigsten eingebunden. Darüber hinaus waren auch Anliegen zu verzeichnen, die die Einschaltung mehrerer Dienstbereiche, aber auch externer Dritter (52) erforderlich machten.

Im Durchschnitt hat die Bearbeitung der Anliegen vom Eingang bis zur endgültigen Erledigung bzw. bis zur endgültigen Nachricht 4,37 Tage gedauert. Damit konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit im Vergleich zum letzten Jahr deutlich gesteigert werden; sie hat sich um 2,4 Tage verbessert. Das ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass viele Anliegen (69 = 37,7 %) noch am Tag ihres Eingangs beim Mach Mit!-Management abschließend erledigt werden, weitere 60 Anliegen (= 32,8 %) innerhalb der ersten 3 Tage. Weitere 13 (= 7,1 %) konnten innerhalb einer Arbeitswoche, 12 (= 6,6 %) innerhalb von zwei Arbeitswochen abgeschlossen werden. Somit konnten 154 (= 84 %) aller Anliegen zeitnah durch die Beschäftigten der Verwaltung, insbesondere aber aufgrund des Einsatzes der Mitarbeiter des Baubetriebshofes abschließend bearbeitet werden.

Trotz der durchschnittlich kurzen Bearbeitungsdauer und aller Mühen kam es dennoch vor, dass sich Bürgerinnen und Bürger bezüglich ihres Anliegens erneut an das Mach Mit!-Management gewandt haben, weil sie beispielsweise mit den gegebenen Informatio-

nen oder der Problemlösung nicht zufrieden waren bzw. diese nicht ihren Vorstellungen entsprach. Diese Art der Eingänge war insgesamt 19 mal zu verzeichnen.

Auch wenn es das Konzept zum Mach Mit!-Management grundsätzlich nicht vorsieht, wurden Anliegen anonymen Hinweisgeber dennoch nach Möglichkeit bearbeitet. Aufgrund mangelnder Antwortmöglichkeit wurde die Bearbeitungsdauer in diesen 5 Fällen mit „0“ berechnet.

In 2020 waren erneut ungewöhnlich viele Eingänge (52!) zu verzeichnen, die die Beteiligung, aber auch das Handeln Externer, z. B. Fachbehörden und Fachfirmen erforderlich machten. Aus diesem Grund haben sich einige Bearbeitungszeiten verlängert. Bei zwei Vorgängen steht trotz ständiger Begleitung der Anliegen durch das Mach Mit!-Management eine abschließende Nachricht noch aus.

Aber auch notwendige Rücksprachen oder weil erste Maßnahmen noch nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben oder weil mehrere Anliegen zusammen vorgetragen wurden (die Bearbeitungszeit bezieht sich in diesen Fällen auf die zuletzt erfolgte Umsetzung) haben bei einigen Vorgängen zu erhöhten Bearbeitungszeiten beigetragen. Auch die Vorbereitungen zur konstituierenden Ratssitzung haben insbesondere im Herbst 2020 zu verzögerten Endbescheiden durch das Mach Mit!-Management geführt. Die Bearbeitung der Anliegen an sich war hiervon aber nicht berührt. Notwendig gewordene längere Bearbeitungszeiträume sind in der Regel auf Verständnis bei den Bürgerinnen und Bürgern gestoßen, zumal sie in der Regel mittels Zwischennachricht über den Bearbeitungsstand, aber auch über Zwischenergebnisse informiert wurden.

In einigen Fällen wurde den Bürgerinnen und Bürgern ein Endbescheid erteilt, der den Hinweis auf die Ausführung ihres Anliegens zu einem späteren Zeitpunkt und das Versprechen weiterer Informationen hierzu enthält. Diese Vorgänge werden auf „Wiedervorlage“ gelegt und zu gegebener Zeit abgeschlossen. Sie werden nach Erteilung des Endbescheides in der Statistik nicht weiter berücksichtigt.

Erneut war in 2020 festzustellen, dass die Bürgerinnen und Bürger nach wie vor das Mach Mit!-Management insbesondere für Anliegen nutzen, die dem Wohle aller Sendenhorster und Albersloher zugute kommen.

In Bezug auf die Art der Inanspruchnahme lässt sich feststellen, dass 166 Anliegen (= 90,7 %) über das Kontaktformular oder die direkte E-Mail-Adresse des Mach Mit!-Managements eingegangen sind. Eingänge, die über das städtische Kontaktformular bzw. über die städt. E-Mail-Adresse eingingen, wurden direkt an das Mach Mit!-Management weitergeleitet. 14 Anliegen wurden telefonisch und 1 Anliegen über die Mängelmeldung im Telefonbuch vorgetragen.

Ebenfalls haben sich einige Bürgerinnen und Bürger telefonisch an das Mach Mit!-Management gewandt, um hierüber allgemeine Informationen, z. B. Öffnungszeiten zu erfahren oder um sich mit einem/einer Ansprechpartner/in verbinden zu lassen. Diese Telefonate wurden aus Vereinfachungsgründen nicht in die Statistik aufgenommen.

Auch wenn sich nach wie vor viele Bürgerinnen und Bürger direkt an die verschiedenen sachbearbeitenden Stellen innerhalb der Verwaltung wenden, wird das Mach Mit!-Management trotzdem weiterhin als festes Verwaltungsangebot angesehen und mehr und mehr angenommen; vgl. hierzu die untenstehende Übersicht. Es ist in diesem Zusammenhang auch festzustellen, dass einige Bürgerinnen und Bürger das Mach Mit!-Management des Öfteren in Anspruch nehmen, um Hinweise etc. zu geben.

Die Bearbeitungszeit sämtlicher Anliegen im Mach Mit!-Management inklusive der nachträglichen Kontrollzeiten für die Umsetzung einiger Maßnahmen kann aufgrund der Entwicklung der letzten beiden Jahre nicht mehr mit 7 - 10 % einer Vollzeitstelle beibehalten werden. Schätzungsweise liegt der Ansatz mittlerweile eher bei 12 %. Um hierzu einen

genaueren Überblick zu bekommen werden derzeit Arbeitsaufzeichnungen vorgenommen.

Übersicht Inanspruchnahme des Mach Mit!-Managements

	Zahl der Eingänge	Veränderung zum Vorjahr
2013 (10 Monate)	35	
2014	47	+ 12
2015	71	+ 24
2016	66	- 5
2017	141	+ 75
2018	112	- 29
2019	148	+ 36
2020	183	+ 35
Gesamtanzahl	802	

Durchschnittszahl der Eingänge im Gesamtzeitraum: rund 100 / Jahr

