



Haupt- und Personalamt

Stadt Freiburg im Breisgau · Haupt- und Personalamt  
Postfach, D-79095 Freiburg

1.  
FREIE WÄHLER  
Rathausplatz 2 -4  
79098 Freiburg

**- per E-Mail in PDF -**

Dezernat I

Adresse: Rathausplatz 2-4

Telefon: +49 761 201-1105

Telefax: +49 761 201-1199

Internet: [www.freiburg.de](http://www.freiburg.de)

E-Mail\*: [hpa@stadt.freiburg.de](mailto:hpa@stadt.freiburg.de)

Ihr Zeichen/Schreiben vom

Unser Aktenzeichen

Ihnen schreibt

Freiburg, den

Frau Fiedler

17.11.2021

## **Einzelanfrage nach § 24 Abs. 4 GemO zu Sachthemen außerhalb von Sitzungen h i e r : Einfach zugänglicher online-Mängel- und Ideenmelder**

Sehr geehrte Frau Stadträtin,  
sehr geehrter Herr Stadtrat,

vielen Dank für Ihre Anfrage zu einem einfach zugänglichen online-Mängel- und Ideenmelder vom 21.10.2021, die wir nach Rückkopplung mit den betroffenen Fachdienststellen im Folgenden gerne beantworten.

Wir stimmen der von Ihnen aufgeführten, grundsätzlichen Befürwortung und den genannten Gründen für den Einsatz eines Mängelmelder-Systems zu. Ende 2018 wurde die Entscheidung für die Einführung eines solchen Systems getroffen und ein Projekt aufgesetzt. Zu den Ständen kann ich Sie anhand Ihrer Fragen informieren:

### ***Ist für Freiburg - ähnlich den genannten Beispielen (Herrenberg/Heilbronn/Rastatt) ein Mängelmeldeportal geplant?***

Ja, die Stadtverwaltung möchte entsprechend der Digitalisierungsstrategie ein intuitives digitales Meldesystem für Sachmängel einführen. Es wird sich an dem System der Stadt Frankfurt orientieren (<https://www ffm.de/frankfurt/de/flawRep/43535>). Dieses ist grundsätzlich vergleichbar mit den Systemen der von Ihnen genannten Städte.

### ***Wie ist der aktuelle Stand bezüglich des Freiburger Mängelmelders?***

Wie von Ihnen angeführt sind unterschiedlichste Fachämter von Mängelmeldungen betroffen. Diese nutzten für die Beantwortung von Bürger\_innen-Anfragen und -Meldungen bisher unterschiedliche Prozesse und Vorgehensweisen. Für den Erfolg eines digitalen Meldesystems ist eine vollständige interne Vereinheitlichung, Modernisierung

und Digitalisierung dieser Prozesse jedoch unerlässlich. Das bedeutet, dass wir nicht nur eine reine front-end-Ausrichtung planen, wie es manche andere Städte tun, sondern auch den Eingang in die Verwaltung mit Automatisierungsmöglichkeiten und möglichst digitaler Abwicklung bearbeiten wollen.

Nur dann, wenn interne Prozesse optimiert sind, können das Nutzenpotenzial des Systems erschlossen und schnelle bzw. adäquate Reaktionszeiten und möglichst hohe Transparenz erreicht werden, um Zufriedenheit für Bürger\_innen zu gewährleisten. Neben der Einführung eines Mängelmeldesystems „nach Außen“ ist diese Verwaltungsmodernisierung „nach Innen“ daher ein zentraler, jedoch komplexer Projektschwerpunkt. Er verursacht den deutlich größten Teil des Gesamtaufwands.

Anspruch des nach innen gerichteten Teils des Projektes ist es, zukünftig alle digitalen Bürger\_innen-Anfragen berücksichtigen zu können, nicht nur Mängelmeldungen. Dementsprechend wurde das verwaltungsinterne Projekt auch umfirmiert, inhaltlich deutlich ausgeweitet und heißt statt „Mängelmelder für Freiburg“ nun „elektronische Bürger\_innen-Anfragen“.

Aktuell ist bereits die Konzeption für den Projektschwerpunkt „Mängelmeldungen“ abgeschlossen, entsprechende technische Schnittstellen sind konzipiert und deren Umsetzung bei den Systemlieferanten beauftragt.

Im Projektschwerpunkt „interne Prozessmodernisierung und -vereinheitlichung“ wird aktuell der zukünftige Ablauf, die jeweilige Verantwortung und die Nutzung der dafür notwendigen internen Software mit allen betroffenen Fachämtern abgestimmt. Die Vielzahl der Beteiligten, ihrer Blickwinkel und das Ziel, die zusätzlichen Aufgaben durch Prozessoptimierungen auszugleichen, gestalten diesen Projektschritt herausfordernd.

### ***Falls ja, wann geht er online?***

Im ersten Quartal 2022 werden Schulungen konzipiert und Tests unter Nutzung der neuen Prozesse und Software im Realbetrieb durchgeführt, um eventuelle Unrundheiten noch feinjustieren zu können.

Im zweiten Quartal 2022 soll der Mängelmelder nach den internen Schulungen durch einen öffentlichen Testlauf gestartet werden. „Öffentlicher Testlauf“ bedeutet, dass der Mängelmelder ohne Bewerbung online geschaltet wird und zu Beginn eine geringere Auswahl an Mängeln verfügbar sein wird.

Im zweiten Halbjahr 2022 wird der Mängelmelder in den Vollbetrieb überführt und anschließend mit einem Marketingkonzept öffentlichkeitswirksam beworben.

**Warum wurde 2019 der Bürgerin geantwortet, dass ein vereinfachtes Mängelsystem noch 2019 eingeführt werden soll und heute – zwei Jahre später – noch immer nichts dergleichen geschehen ist?**

Die ursprüngliche Projektplanung sah eine reine Inbetriebnahme eines Mängelmelders vor. Wie bei vielen anderen Städten wären Mängel nach der Meldung durch die Bürger\_innen per E-Mail bei der Stadtverwaltung eingetroffen und hätten wie zuvor beschrieben, manuell weiterverteilt und bearbeitet werden müssen.

Die Notwendigkeit den Mängelmelder zu einem Projekt interner Prozessoptimierung und somit zu einem umfangreicheren Organisationsprojekt zu vergrößern war zu Projektbeginn noch nicht absehbar.

**Wie steht die Stadt zu einem „Ideenmelder“?**

Im Rahmen der Konzeption des Projekts Mängelmelder wurde die Aufnahme von Ideenmeldungen diskutiert. Die Möglichkeit einen entsprechenden, quasi dauerhaften Beteiligungsprozess inhaltlich zu begleiten und die hierdurch zwangsläufig entstehenden zusätzlichen Aufwände rein durch Prozessoptimierungen ohne gesamtstädtische Mehraufwände abzufangen, wurde als nicht realisierbar gesehen. Bereits das Angebot des Mängelmelders wird nach den Erfahrungen anderer Städte zu einer signifikanten Zunahme der Fallzahlen in den betroffenen Einheiten führen. Deshalb wurde eine Ideenplattform vorerst aus dem Projektfokus genommen, um dies zu einem späteren Zeitpunkt, dann mit eigenen Erfahrungen aus dem Mängelmeldevorgehen, neu zu diskutieren. Hier würde dann die zentrale Beteiligungsplattform *mitmachen.freiburg.de*, in die auch der Mängelmelder als Angebot integriert wird, mögliche zukünftige Optionen bieten. Diese werden im weiteren Projektverlauf vom Haupt- und Personalamt und dem Amt für Digitales und IT sondiert und die entsprechenden Kosten evaluiert.

Die Geschäftsstellen der übrigen Fraktionen, Fraktionsgemeinschaften, Gruppierung und des Einzelstadtrats erhalten Nachricht von diesem Schreiben.

Freundliche Grüße

gez. Roland Meder

2.

Nachricht hiervon - **per E-Mail in PDF** -

an die Geschäftsstellen der übrigen im Gemeinderat vertretenen Fraktionen, Fraktionsgemeinschaften, Gruppierung und Einzelstadtrat

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

gez.

Roland Meder