



FDP-Fraktion Wallenhorst | Lindenstr. 1 | 49134 Wallenhorst

Bürgermeister
Otto Steinkamp o.V.i.A.
Gemeinde Wallenhorst
Rathausallee 1

Markus Steinkamp
Fraktionsvorsitzender

49134 Wallenhorst

12.06.2023

Einführung eines elektronischen Ereignis-Melde-Systems

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

Ratsmitglieder werden häufig auf einzelne Missstände wie ein fehlendes Straßenschild, eine wuchernde Begrünung oder Straßenschäden angesprochen. Regelmäßig werden derartige Anliegen in Rats- oder Ausschusssitzungen unter dem letzten Tagesordnungspunkt „Anfragen und Anregungen“ vorgetragen und von der Verwaltung mitnotiert. Gelegentlich fällt eine zweistellige Zahl von Anliegen pro Sitzung an. Weitere Vorgänge werden zwischen Sitzungen per Mail oder mündlich mitgeteilt. Häufig heißt es dann, dieses oder jenes Ereignis sei bereits bekannt und in Bearbeitung. In anderen Fällen mangle es an einer Zuständigkeit oder es ist nach dem ersten Vorbringen keine Bewertung möglich und Vor-Ort-Prüfungen sind erforderlich. In den sozialen Medien ist von ähnlichen Erfahrungen anderer Wallenhorsterinnen und Wallenhorster zu lesen.

Wir glauben, dass hier unnötige Doppelaufwände und Medienbrüche vermieden werden können und dass die Kommunikation einfacher und transparenter möglich ist. Zur einfacheren Organisation dieser Abläufe stellen wir folgenden Antrag:

Der Rat der Gemeinde Wallenhorst möge die Verwaltung beauftragen, die Implementierung eines elektronischen Ereignis-Melde-Systems zu prüfen und in der Folge ggf. umzusetzen bzw. die Umsetzung dem Rat zur Entscheidung vorzulegen.

Ein elektronisches Ereignis-Melde-System (EMS) erlaubt die systematische Mitteilung und Nachverfolgung von Schadensmeldungen, von Beschwerden und u.U. auch von Verbesserungsvorschlägen. Entsprechende Nachrichten erfolgen über ein EMS regelmäßig formularbasiert in einem strukturierten Format und können mit weiteren Details wie Fotos und exakten Positionsangaben angereichert werden. Positive Erfahrungen haben viele Wallenhorsterinnen und Wallenhorster schon mit der [Meldung wilder Müllablagerungen](#) über die Homepage oder die App der AWIGO gemacht sowie mit der [RADar Funktion während des Stadtradelns](#). Wir sehen in einem solchen System zahlreiche Vorteile:

- **Effizienzsteigerung:** Ein elektronisches EMS ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, Vorkommnisse niederschwellig schnell und einfach zu melden, ohne dass sie persönlich vorstellig werden, Zuständigkeiten erfragen oder ihr Anliegen in eine andere Kommunikation mit entsprechendem Overhead einbetten müssen. Ein Smartphone-Foto ist schnell übermittelt und sagt mehr als eine Textbeschreibung. Dadurch werden der Meldeprozess und die Lösung beschleunigt.

- **Ressourcenoptimierung:** Durch die Automatisierung des Meldeprozesses und die bessere Organisation der gemeldeten Ereignisse können Ressourcen effizienter eingesetzt werden. Die Gemeinde erhält durch vorgegebene Formularfelder von Anfang an alle nötigen Informationen, die bei einer eingehenden E-Mail ggf. fehlen und dies direkt in elektronischer Form. Durch die Kategorisierung können Vorgänge i.d.R. direkt automatisiert dem richtigen Team zur Bearbeitung zugewiesen werden.

Ein standardisierter Meldeprozess ist auch geeignet, unnötige Anfragen zu vermeiden oder umzulenken, für die die Gemeinde Wallenhorst nicht der richtige Ansprechpartner ist. Wird als Kategorie der Meldung eine wilde Müllablagerung ausgewählt, kann z.B. gleich eine Weiterleitung zum [Formular der AWIGO](#) erfolgen. Wird eine Position auf dem Gebiet der Stadt Osnabrück angegeben, kann auf [das dortige Meldesystem](#) verlinkt werden. Solche Vorgänge, die in Wallenhorst nicht gelöst werden können, nehmen dann gar keine Ressourcen mehr in Anspruch.

- **Transparenz und Nachverfolgbarkeit:** Ein elektronisches EMS versorgt die meldende Person automatisch mit Updates zum Vorgang. Andere Personen, denen das gleiche Ereignis aufgefallen ist, können bei der Positionsabgabe direkt vorliegende Meldungen sehen (und solche Ereignisse bei Interesse abonnieren). Doppelmeldungen und deren Bearbeitung werden vermieden. Es wird nicht nur das Vertrauen in die Verwaltung gestärkt, es wird auch Transparenz geschaffen und vermittelt, was die Verwaltung alles leistet, aber oft unbemerkt bleibt. Die Dokumentation früherer Anfragen kann zudem Meldungen von Ereignissen verhindern helfen, die für die Gemeinde keine solchen sind. Hier denken wir z.B. an das von Bürgerinnen und Bürgern kritisierte, aber von den Niedersächsischen Landesforsten gewollte Zurücklassen von Totholz in Rulle.
- **Datenanalyse und langfristige Planung:** Mit einheitlichen elektronischen Meldungen stehen der Gemeinde Wallenhorst umfangreiche Daten systematisch zur Verfügung. Diese können analysiert werden, um Muster und Trends zu erkennen, Problembereiche zu identifizieren und langfristige Planungen und Verbesserungen vorzunehmen.

Bei unserer Recherche konnten wir Anbieter für Anregungs- und Ereignismanagement Systeme und erfolgreiche Anwender wie die Städte [Osnabrück](#) und [Rheine](#) identifizieren. Ggf. könnte eine Darstellung auch in einer generischen Workflow Anwendung oder durch eine Entwicklung der ITEBO im Rahmen der laufenden OpenR@thaus-Initiative realisiert werden. Ob die Bereitstellung eines elektronischen EMS, das bislang noch nicht Gegenstand der Sachstandsberichte zur Digitalisierung der Verwaltung war, zeitnah und mit angemessenem Aufwand möglich ist, kann aus frei verfügbaren Informationen nicht sicher geschlossen werden. Deshalb soll unser Antrag in einem ersten Schritt ein Prüfauftrag sein.

Wir sind zuversichtlich, dass die zahlreichen Vorteile den Implementierungs- und Betriebsaufwand deutlich aufwiegen und dass ein solches System sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch die Verwaltung ein Gewinn wäre.

Mit freundlichen Grüßen

