

stadt  
oberhausen  
Der Oberbürgermeister

46042 Oberhausen

Telefon 0208 825 1  
Telefax 0208 825 27 55  
E-Mail info@oberhausen.de  
Internet www.oberhausen.de

Stadtsparkasse Oberhausen  
Kto. Nr. 148 148  
BLZ 365 500 00  
IBAN  
DE61 3655 0000 0000 1481 48  
BIC  
WELADED10BH

Gläubigeridentifikationsnummer  
DE21ZZZ00000011425

Fachbereich 4-1-10/  
Service-Center

Datum  
26. März 2019

Ihr Schreiben vom  
12.03.2019

Ihr Zeichen

Mein Zeichen  
4-1-10/Sch.

Durchwahl  
0208/825-2211

Telefax  
0208/825-5050

E-Mail  
tanja.schultz@  
oberhausen.de

Verwaltungsgebäude  
Rathaus Oberhausen  
Schwartzstr. 72

Bearbeiter  
Tanja Schultz

Zimmer Nr.  
132

Herrn  
Manfred Flore  
Parkstr. 37  
46145 Oberhausen

**Kleine Anfrage gem. § 7 der Geschäftsordnung des Rates  
hier: Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern über  
die Beschwerde- Adresse von Stadtverwaltung und WBO**

Sehr geehrter Herr Flore,

ich beziehe mich auf Ihre o.g. Anfrage vom 12.03.2019 und kann Ihnen  
hierzu folgende Informationen zur Verfügung stellen:

**1. *Wie viele Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern hat die  
Stadt im Zeitraum September 2018 bis Februar 2019 über die  
E-Mail-Adresse beschwerde@oberhausen.de und/oder  
telefonisch unter der Rufnummer 825-7777 erreicht?***

- Über die E-Mail-Adresse „beschwerde@oberhausen.de“ sind in dem o.g. Zeitraum 566 Beschwerden eingegangen.
- Telefonisch unter der Rufnummer 825-7777 wurden 1.193 Beschwerden gemeldet.
- Insgesamt wurden somit für den o.g. Zeitraum der sechs Monate 1.759 Beschwerden gemeldet.

***Gibt es die Möglichkeit, außerhalb der regulären Zeiten der  
telefonischen Hotline dort eine Nachricht samt eventueller  
Rückrufbitte zu hinterlassen?***

- Außerhalb der telefonischen Erreichbarkeit (Mo. –Do. von 07:00 – 17:00 Uhr und Fr. von 07:00 – 14:00 Uhr) kann jederzeit per E-Mail eine Beschwerde eingereicht werden.

➔ - siehe Rückseite -



**2. In wie vielen Fällen ist die Stadt bzw. die WBO tätig geworden? Wie viele Fälle wurden abgeschlossen, wie viele Fälle sind noch in der Bearbeitung?**

- Von den o.g. 1.759 Beschwerden betrafen 48 die Zuständigkeit der Stadtverwaltung. 1.596 Fälle inklusive wilder Müllkippen betrafen die Zuständigkeit der WBO GmbH. Die übrigen 115 Beschwerdefälle lagen in der Zuständigkeit übriger Dritter (bspw. EVO, Deutsche Bahn, Emschergenossenschaft, OGM GmbH, etc.).
- Von den 1.596 Beschwerden, die die Zuständigkeit der WBO betrafen, wurden 73 über die WBO-App gemeldet.
- Bisher konnten 1.734 Fälle abgeschlossen werden, 25 sind noch in laufender Bearbeitung.

**3. In wie vielen Fällen haben Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Stadtverwaltung bzw. die WBO wenden wollten, bislang keine Antwort erhalten?**

- Bei telefonischer Kontaktaufnahme werden Bürger/innen gefragt, ob diese eine Rückmeldung wünschen. Von den 1.759 Beschwerden aus dem Zeitraum September 2018 bis Februar 2019 haben 97 Bürger/innen eine Rückmeldung gewünscht und auch erhalten.

**4. Gibt es einen definierten Arbeitsablauf, wie mit eingehenden Bürgerbeschwerden umgegangen wird? Ist zum Beispiel eine Eingangsbestätigung an die Beschwerdeführer grundsätzlich vorgesehen?**

- Mit Übernahme der Aufgabe Beschwerdemanagement von der OGM GmbH im Jahr 2016 wurde für die Abarbeitung eingehender Bürgerbeschwerden ein Ablaufplan bzw. eine Merkliste entwickelt. Nach Erfassung der Beschwerde in der entsprechenden Software und Zuteilung einer Ticketnummer wird die Zuständigkeit für die Abarbeitung ermittelt und der Sachverhalt für die weitere Bearbeitung an die zuständige Stelle weitergeleitet. Nach erfolgter Erledigung durch die zuständige Stelle wird, falls gewünscht, der/die Melder/Melderin entsprechend informiert.
- Beschwerden, die per E-Mail eingereicht werden erhalten grundsätzlich eine automatisierte Eingangsbestätigung.

**5. Gibt es ein System, nach dem der Abarbeitungsstand der eingegangenen Beschwerden protokolliert wird? Wenn ja, wie sieht dieses System aus?**

- In der neuerdings verwendeten Software CRM kann der Bearbeitungsstand anhand eines Ampelsystems nachverfolgt werden.

grünes Symbol:	Sachverhalt wurde aufgenommen
gelbes Symbol:	der Vorgang ist in Bearbeitung
rotes Symbol:	der Vorgang ist überfällig (Rücksprache mit der zuständigen Stelle)

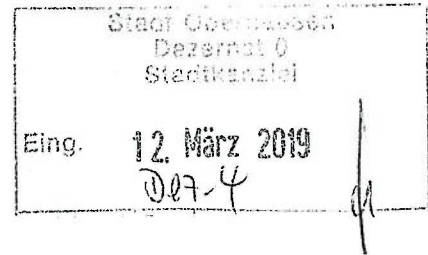
- Die Bearbeitung gemeldeter Beschwerden dauert von der Erfassung bis zum Abschluss im Durchschnitt 3 Werktage. Bei der Entsorgung wilder Müllkippen kann im Schnitt von der Eingabe bis zur Abholung eine Zeitspanne von 1 Woche veranschlagt werden.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

  
Jürgen Schmidt

Herr Oberbürgermeister  
Daniel Schranz

Im Hause



Oberhausen, 12. März 2019

**Kleine Anfrage gem. § 7 der Geschäftsordnung des Rates**  
**Hier: Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern über die Beschwerde-**  
**Adresse von Stadtverwaltung und WBO**

Sehr geehrte Damen und Herren,

in einem Schreiben an die SPD-Ratsfraktion haben sich Bürger über die Erreichbarkeit der Verwaltung unter der E-Mail-Adresse [beschwerde@oberhausen.de](mailto:beschwerde@oberhausen.de) beschwert. Zweimalige Beschwerden seitens der Bürger wurden nicht einmal mit einer Eingangsbestätigung bedacht, wurde uns mitgeteilt.

In der WAZ-Lokalausgabe vom 11. März schreibt Henrik Michels in seinem Leserbrief „Müllberge überall“ wörtlich: „...Bedauerlicherweise habe ich seit Wochen über die Beschwerdeline der Stadt niemanden erreichen können...“

Vor diesem Hintergrund stelle ich folgende Fragen:

1. Wie viele Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern hat die Stadt im Zeitraum September 2018 bis Februar 2019 über die E-Mail-Adresse [beschwerde@oberhausen.de](mailto:beschwerde@oberhausen.de) und/oder telefonisch unter der Rufnummer 825-7777 erreicht? Gibt es die Möglichkeit, außerhalb der regulären Zeiten der telefonischen Hotline dort eine Nachricht samt eventueller Rückrufbitte zu hinterlassen?
2. In wie vielen Fällen ist die Stadt bzw. die WBO tätig geworden? Wie viele Fälle wurden abgeschlossen, wie viele Fälle sind noch in der Bearbeitung?
3. In wie vielen Fällen haben Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Stadtverwaltung bzw. die WBO wenden wollten, bislang keine Antwort erhalten?
4. Gibt es einen definierten Arbeitsablauf, wie mit eingehenden Bürgerbeschwerden umgegangen wird? Ist zum Beispiel eine Eingangsbestätigung an die Beschwerdeführer grundsätzlich vorgesehen?
5. Gibt es ein System, nach dem der Abarbeitungsstand der eingegangenen Beschwerden protokolliert wird? Wenn ja, wie sieht dieses System aus?

Mit freundlichen Grüßen

Manfred Flore  
- Mitglied des Rates -

P.S.: Mit einer pressemäßigen Auswertung bin ich nicht einverstanden.