

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Digitale Kommunikation und Organisation	10.09.2018

Social-Media-Kanäle der Stadt Köln – Anfrage der Ratsgruppe BUNT

1. Welche Erfahrungen hat die Stadtverwaltung mit der Nutzung ihrer „Social Media“-Kanäle gemacht?

Die Erfahrungen im Bereich Social Media sind überwiegend positiv. Das Angebot wird von den Bürgerinnen und Bürgern gut angenommen und als zusätzlicher Zugang zur Stadtverwaltung genutzt. Insbesondere für eine zeitnahe Bevölkerungsinformation im Falle von Bombenfunden oder Schadensereignissen (z. B. Sturmtief Friederike Anfang 2018) sind die Social Media Kanäle aus der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt nicht mehr wegzudenken.

2. Gibt es Pläne, das „Social Media“-Repertoire der Stadt Köln zu erweitern, oder reicht das derzeitige Angebot der Stadt aus?

Das derzeitige Social-Media-Angebot der Stadtverwaltung ist umfangreich und aus aktueller Sicht hinsichtlich unterschiedlicher Kanäle und Zielgruppen breit aufgestellt. Dennoch werden aktuelle Entwicklungen im Bereich Social Media beobachtet und entsprechend bei der Contentgestaltung berücksichtigt. Social Media Trends oder neue Plattformen werden hinsichtlich ihres Nutzens bewertet und ggf. in das Portfolio aufgenommen.

So wird seit Mai 2018 als zusätzlicher Kanal neben Twitter und Facebook auch Instagram mit Informationen versorgt.

Als thematische Erweiterung für Twitter werden seit dem 20. März 2018 Tagesordnungspunkte live aus den Ratssitzungen angekündigt sowie entsprechende Nachrichten zu Beschlüssen zeitnah bereitgestellt.

Das „Social Media“-Repertoire der Stadt Köln wird somit ständig weiterentwickelt.

3. Wie hat sich im Zeitraum von 2014 bis 2018 das Budget für die Bereiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Internet und Social Media entwickelt?

Bezogen auf die produktiven Bereiche standen folgende Budgets zur Verfügung:

Jahr	Öffentlichkeitsarbeit	Pressearbeit	Internet / Social Media
2014	188.000 €	13.500 €	250.000 €
2015	107.788 €	15.000 €	250.000 €
2016	45.677 €	16.187 €	250.000 €
2017	48.908 €	14.160 €	210.000 €
2018	92.500 €	14.160 €	278.000 €

Der Bereich Internet und Social Media war bis September 2017 im ehemaligen Amt für E-

Government und Onlinedienste angesiedelt. Für den Zeitraum 2014 – 2017 lassen sich die Budgetanteile nur schätzen, da relevante Finanzpositionen auch für andere Aufgabenbereiche des Amtes wie zum Beispiel Open Data bereit standen.

4. Einige Kommunen nutzen „WhatsApp“, um Informationen aus dem Rathaus zu senden und Kritik sowie Anregungen zu empfangen. Ist ein ähnlicher Service durch die Stadt Köln erforderlich, oder reicht das Angebot rund um das Kölner Beschwerden- und Anliegenmanagement ("Sag's uns") nach Auffassung der Stadtverwaltung aus?

Aktuell werden die angebotenen Zugangskanäle beziehungsweise das Angebot rund um das Beschwerde- und Anliegenmanagement (Sag's uns) als ausreichend angesehen, der Einsatz von Messengerdiensten ist vor dem Hintergrund der aktuellen Datenschutzdiskussion immer kritisch zu diskutieren.

Die bisherigen Kategorien wurden in Abstimmung mit den Fachdienststellen in dem Portal "Sag's uns" eingerichtet. Dies ermöglicht eine automatisierte Weitergabe der Meldungen an die betroffenen Dienststellen.

Die Einbindung von weiteren Kategorien wird weiter betrieben und das Angebot im Sinne der Bürgerinnen und Bürger weiterentwickelt

5. Mit wie vielen Anliegen und Beschwerden wandten sich die Bürgerinnen und Bürger seit der Antwort (im RIS nicht auffindbar) auf die Anfrage „Stand der Umsetzung des Kölner Beschwerden- und Anliegenmanagements (AN/1680/2015)“ bis heute an die Stadt? (Bitte aufschlüsseln, um was für Anliegen es sich dabei gehandelt hat und ob diese abgeschlossen werden konnten.)

Seit dem 01. November 2017 wurde zunächst als Pilotprojekt ein zentrales Beschwerdemanagement eingeführt; dazu existiert weiterhin das in der Fragestellung angesprochene Anliegenmanagement.

Im zentralen Beschwerdemanagement sind folgende Themen adressiert worden:

- Ordnungsangelegenheiten
- Schwerbehindertenangelegenheiten
- Straßenverkehrsangelegenheiten

Da die Auswertungen lediglich im Pilotbetrieb erfolgten, wurden die Beschwerdegründe nicht detaillierter erfasst. Genauere Aussagen sind daher nicht möglich.

Rund 55 % der Beschwerden richten sich gegen Zustände, etwa 23 % gegen Verfahren und 11 % gegen Verhalten. Der überwiegende Anteil an Beschwerden (über 50 %) geht per E-Mail ein. Eine Quote resultierend aus Social-Media-Kanälen liegt bislang nicht vor.

Insgesamt gingen im Probetrieb vom 01.11.2017 bis zum 08.06.2018 1.470 Beschwerden ein.

Im Anliegenmanagement "Sag's uns" wurden bisher gemeldet:

19.10.2015 bis 31.12.2015	966 Meldungen
01.01.2016 bis 03.11.2016	6.849 Meldungen
01.01.2017 bis 31.12.2017	10.846 Meldungen
01.01.2018 bis 31.05.2018	5.696 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2015

Straßenbeleuchtung	223 Meldungen
Baustellenmanagement	168 Meldungen
Wilder Müll	149 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	120 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	282 Meldungen
Parkscheinautomaten	14 Meldungen
Altkleidercontainer	10 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2016

Straßenbeleuchtung	805 Meldungen
--------------------	---------------

Baustellenmanagement	1.519 Meldungen
Wilder Müll	1.861 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	539 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	1.869 Meldungen
Parkscheinautomaten	59 Meldungen
Altkleidercontainer	93 Meldungen
Glascontainer	18 Meldungen
Spiel- und Bolzplätze	86 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2017

Straßenbeleuchtung	1.429 Meldungen
Baustellenmanagement	1.445 Meldungen
Wilder Müll	3.484 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	708 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	3.124 Meldungen
Parkscheinautomaten	49 Meldungen
Altkleidercontainer	85 Meldungen
Glascontainer	28 Meldungen
Spiel- und Bolzplätze	209 Meldungen
Gully verstopft	285 Meldungen

Kategorien / Meldungen in 2018 (bis 31.05.)

Straßenbeleuchtung	612 Meldungen
Baustellenmanagement	667 Meldungen
Wilder Müll	2.077 Meldungen
Lichtanlagen, Ampeln	333 Meldungen
Schrottautos/-fahrräder	1.533 Meldungen
Parkscheinautomaten	31 Meldungen
Altkleidercontainer	46 Meldungen
Glascontainer	12 Meldungen
Spiel- und Bolzplätze	115 Meldungen
Gully verstopft	217 Meldungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachdienststellen bearbeiten die eingegangenen Meldungen schnellstmöglich. Mit den angebotenen Dienststellen wurde vereinbart, dass die Meldungen innerhalb von zwei bis drei Arbeitstagen auf der Webseite mit einer ersten Rückmeldung beantwortet werden. Die konkrete Bearbeitungsdauer einzelner Mängelhinweise hängt jedoch davon ab, wie viele Hinweise zeitgleich eingegangen sind und welche weiteren Aufgaben im Tagesgeschäft anstehen. Eine genaue Aussage beziehungsweise Auswertung über die Bearbeitungsdauer einzelner Meldungen kann somit nicht erfolgen.

In den Beschreibungen der einzelnen Kategorien werden Bearbeitungsfristen genannt. Je nach Kategorie sind diese Erledigungsfristen von gesetzlichen Bestimmungen abhängig, ehe die Verwaltung Mängel im öffentlichen Straßenland beseitigen darf. Beispielhaft sind hierfür die illegalen Altkleidercontainer zu nennen, die erst nach einer Frist von zwei Wochen nachdem der Eigentümerin oder dem Eigentümer die Möglichkeit gegeben wurde den Container selbst zu entfernen beziehungsweise nach Klärung der Eigentümerverhältnisse von der Verwaltung aus dem öffentlichen Straßenland entfernt werden dürfen. Dies zeigt, dass eine Bearbeitungs- beziehungsweise eine Erledigungsfrist abhängig vom jeweiligen Vorgang ist.

Gez. Reker