

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	19.03.2020

Effektivität der App "Sag´s uns"

hier: Anfrage der FDP-Fraktion in der Sitzung am 30.01.2020, TOP 7.2.2

Die FDP-Fraktion bittet um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Warum wurde die Meldung mit „Status erledigt“ versandt obwohl die Laterne noch nicht in Funktion gesetzt wurde?
2. Weshalb wurde die Laterne nicht repariert?
3. Wann ist real mit einer Reparatur der Laterne Nr. 4 zu rechnen?
4. Wie beurteilt die Verwaltung (vor allem die Stabstelle Digitalisierung) den beschriebenen Sachverhalt in Bezug auf Effektivität sowie Bürgerfreundlichkeit?
5. Wie viele weitere Anfragen werden in diese Art ungelöst trotzdem als „erledigt“ gekennzeichnet?

Antwort der Verwaltung zu den Fragen 1, 2, 3 und 5:

Bei der Auswahl möglicher Status in „Sag´s uns“ wird bei der Weiterleitung defekter Leuchtenstellen an die RheinEnergie AG (RE) der Status „erledigt/beauftragt“ gewählt. Der Hinweis wurde am 05.11.19 erstmals bearbeitet und an die RE weitergeleitet. Die Instandsetzung erfolgt von dort grundsätzlich so schnell wie möglich, spätestens nach zehn Werktagen sollte der Leuchtenmast wieder betriebsbereit sein.

Hinsichtlich der Örtlichkeit kam es zu einem Missverständnis. RE kontrollierte den Leuchtenmast Nr. 4, der sich in der Slabystraße 20 befindet. Bei den weiteren Prüfungen konnte ein Leuchtenmast ebenfalls mit der Nr. 4 - im System der RE unter Slabystraße/Fußweg Mülheimer Brücke erfasst - ermittelt werden. Hierbei handelte es sich um den wiederholt, gemeldeten Leuchtenmast, der von der RE am 16.01.20 instandgesetzt wurde.

Antwort der Verwaltung zu der Frage 4:

Seit Oktober 2015 haben die Bürger die Möglichkeit, „Sag´s uns“ zu nutzen und somit einen zentralen Zugang für ihre Anliegen zu unterschiedlichen Themen zu wählen. Seit diesem Zeitpunkt sind bis Anfang Februar 2020 mehr als 7.100 Meldungen zu Leuchtenstellen eingegangen. Über diverse andere Anlaufstellen der Stadt gibt es weitere, zahlreiche Meldungen zu Beleuchtungsthemen, die bearbeitet und weitergeleitet werden. Die RheinEnergie AG selber erreichen ebenfalls aus unterschiedlichen Quellen tagtäglich zahlreiche Hinweise, die dort in einem System erfasst und als Arbeitsaufträge umgesetzt werden. Der Übergang von „Sag´s uns“ zu diesem System ermöglicht keine Rückmel-

dung an den Meldenden zur Abarbeitung der Störung. Missverständnisse und Fehlzusammenhänge sind durch den Systemwechsel in einzelnen Fällen nicht ausgeschlossen. Dennoch erleichtert – trotz der vorhandenen Defizite – das System „Sag´s uns“ den einfachen Zugang und dient der Verbesserung, auch wenn im Einzelfall die Entstörung nicht optimal erfolgt.