



BS-Beschluss öffentlich
B765-29/18

öffentlich: Ja

Drucksachen-Nr.: 06/1493

Erfassungsdatum: 15.06.2018

Beschlussdatum:
13.09.2018

Einbringer:

Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN -
Forum 17.4

Beratungsgegenstand:

Verbesserung des Klarschiff-Portals

Beratungsfolge Verhandelt - beschlossen	am	TOP	Abst.	ja	nein	enth.
Senat	31.07.2018	6.22				
Ortsteilvertretung Riems	20.08.2018	8.2		7	0	0
Ortsteilvertretung Ostseevierviertel	21.08.2018	9.4		7	0	0
Ortsteilvertretung Eldena	21.08.2018	8.2	zur Kenntnis genommen	9	0	0
Ortsteilvertretung Wieck und Ladebow	21.08.2018	7.3		5	0	3
Ortsteilvertretung Friedrichshagen	22.08.2018	7.2		4	1	0
Ortsteilvertretung Innenstadt	22.08.2018	7.8		8	0	1
Ortsteilvertretung Schönwalde II und Groß Schönwalde	22.08.2018	8.3		einstimmig	0	0
Ortsteilvertretung Schönwalde I/Südstadt	23.08.2018	9.3		4	0	1
Ausschuss für Bauwesen, Umwelt, Infrastruktur und öffentliche Ordnung	28.08.2018	8.14		14	0	0
Hauptausschuss	03.09.2018	6.26	auf TO der BS gesetzt			
Bürgerschaft	13.09.2018	6.23		mehrheitlich	0	1

I. V.

Heiko Jaap

1. Vizepräsident

Birgit Socher

Präsidentin

Beschlusskontrolle:

Termin:

Haushalt	Haushaltsrechtliche Auswirkungen?		Haushaltsjahr
Ergebnishaushalt	Ja <input type="checkbox"/>	Nein: <input checked="" type="checkbox"/>	
Finanzhaushalt	Ja <input type="checkbox"/>	Nein: <input checked="" type="checkbox"/>	

Beschlussvorschlag

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, folgende Verbesserungsansätze für das Portal Klarschiff HGW zu prüfen oder gegebenenfalls unmittelbar umzusetzen:

- (1) Erfolgreiche Initiativen in Klarschiff, also Ideen, die das Quorum von 15 Unterstützenden überspringen haben, soll der zuständigen Ortsteilvertretung zur Kenntnisnahme vorgelegt werden.
- (2) Statusmeldungen sollen verstärkt zur Kommunikation mit den Anwendern genutzt werden. Zur Arbeitserleichterung ist hierbei auch die Verwendung von Textbausteinen zu prüfen. Ein Zeichenlimit (Stand April 2018) für derartige Hinweise ist zu lockern. Meldungen, die nicht innerhalb von 14 Tagen bearbeitet werden können, sollten mit einer erklärenden Statusmeldung versehen werden. Die korrekte Zuordnung zu einer verantwortlichen Stelle sollte gegebenenfalls überprüft werden.
- (3) Das Klarschiff-Portal soll ähnlich der Aktion „Greifswald räumt auf“ regelmäßig durch die der Universitäts- und Hansestadt zur Verfügung stehenden Werbekontingente beworben werden. Auch die Anbringung von Werbung an Fahrzeugen der UHGW ist zu prüfen.
- (4) Denjenigen, die eine Meldung unterstützen, soll bei Statusänderungen vorbehaltlich ihrer Zustimmung (Opt-In, d.h. mit Einzelfallzustimmung) eine automatisierte Information per E-Mail zugestellt werden.
- (5) Ein Update der Plattform auf den Stand von Klarschiff-HRO ist zu prüfen und bei unkomplizierter Machbarkeit durchzuführen.
- (6) Alte Meldungen sollen weiterhin im System einsehbar sein, beispielsweise über eine zuschaltbare Archivfunktion.
- (7) Das Portal sollte über sichere Verbindungen erreichbar sein (https/SSL).

Sachdarstellung/ Begründung

Seit etwa drei Jahren betreibt die Universitäts- und Hansestadt Greifswald mit Klarschiff HGW eine Plattform, auf der Menschen der Stadtverwaltung ortsgebundene Probleme und Ideen mitteilen können. Der größte Teil der Anregungen richtet sich an das Tiefbau- und Grünflächenamt und wird vor allem von den Mitarbeitern des Bauhofes abgearbeitet. Vielfach gelingt es so, binnen kürzester Zeit Abhilfe bei Problemen zu schaffen, weshalb das System zweifelsfrei einen Mehrwert für die Stadt, ihre Einwohner_innen und ihre Besucher_innen darstellt. Den zuständigen Mitarbeitenden aus dem Rechtsamt und der IT, sowie denjenigen Mitarbeitenden, die Missstände konkret beseitigen und die Ideen prüfen und umsetzen, kann daher nur gedankt werden.

Nichtsdestotrotz hat die Erfahrung der letzten Jahre auch Schwierigkeiten im Umgang mit der Plattform und manchen Anfragen offenbart, denen zumindest teilweise durch die bezeichneten Interventionen begegnet werden soll.

ad 1) Durch die Ideenfunktion soll die Kreativität und das detaillierte Ortswissen der Einwohner_innen erschlossen werden, um mit kleinen Lösungen lokale Verbesserungen zu erzielen. Leider lassen sich Ideen insbesondere dann nicht ad hoc umsetzen, wenn eine

notwendige Finanzierung ungeklärt ist. Um Vorschläge nicht quasi automatisch wegen des Finanzierungsvorbehalts scheitern zu lassen, sollen sie unmittelbar in den politischen Raum getragen werden, der dann selbstständig entscheiden kann, in welcher Form er die Vorschläge verfolgt. Eine Überlastung der Ortsteilvertretungen ist nicht zu befürchten, da die Anzahl erfolgreicher Ideen bislang überschaubar ist. Die Weiterleitung an die Ortsteilvertretungen kann automatisch erfolgen und ist mit den bereits existierenden Mitteln der Plattform möglich. Eine Übermittlung personenbezogener Daten ist nicht notwendig. Die Diskussion in den Ortsteilvertretungen könnte beispielsweise im Rahmen des üblichen Tagesordnungspunktes "Fragen, Vorschläge und Anregungen der Einwohner" erfolgen.

ad 2) Mitunter nehmen Nutzer_innen der Plattform den Umgang mit ihren Anregungen als frustrierend wahr, weil ein Feedback der Verwaltung ausbleibt oder spärlich ist. Grundlegend ist das System darauf ausgelegt, nicht administriert zu werden. Die Kommunikation mit den Nutzer_innen soll stattdessen hauptsächlich über das Ampelsystem erfolgen. Die bereits jetzt regelmäßig ergänzten Statusmeldungen sind somit als zusätzlicher Service der zuständigen Mitarbeitenden zu verstehen und dementsprechend zu würdigen. Dieses Feedback ist den Nutzern der Plattform häufig sehr wichtig und kann dazu führen, dass identische Sachverhalte nicht mehrfach an verschiedenen Stellen vorgetragen werden. Außerdem kann es eine sachdienliche Information für Dritte sein, die so darauf verzichten können ähnliche Anfragen einzureichen. Die verstärkte Arbeit mit Statusmeldungen soll demnach die Kommunikation zwischen Anwohner_innen und Verwaltung verbessern und langfristig Arbeit einsparen. Durch die Einbindung von Textbausteinen in das System soll der Aufwand für entsprechend häufig wiederkehrende Arbeitsschritte oder Aussagen reduziert werden.

ad 3) Durch eine verbesserte Sichtbarkeit der Plattform sollen vor allem zwei Effekte eintreten. Einerseits sollen Problemmeldungen stärker auf die Onlineplattform gelenkt werden und so zu reduziertem Aufwand bei anderen Problemmeldestellen führen. Andererseits geht es darum die Interaktion zwischen den Nutzer_innen zu stärken, Die Überwindung von Quoren soll durch eine stärkere Frequentierung der Plattform erleichtert werden.

ad 4) Ebenso sollen Nutzer_innen besser über aktuelle Entwicklungen bei von ihnen unterstützten Anliegen informiert werden. Unterstützer_innen sollen die Konsequenzen ihres Einsatzes sichtbar gemacht werden, beispielsweise wenn ein Problem final beseitigt wurde. Durch diese positive Verstärkung sollen Nutzer_innen langfristig stärker an die Plattform gebunden werden. Um unerwünschte Zustellungen zu vermeiden, sollte dieses Informationsangebot aber für den jeweiligen Sachverhalt spezifisch durch die Nutzer_innen angefordert werden, indem sie bei der Absendung ihrer Unterstützung eine Checkbox (Kontrollkästchen) aktiv markieren (Opt-In).

ad 5) Das Rostocker Äquivalent Klarschiff-HRO wurde im Mai 2017 überarbeitet und soll nun intuitiver und einfacher bedienbar sein. Diese Behauptung ist zu prüfen. Gegebenenfalls sollte ein Update der Greifswalder Plattform erwogen werden, um die Vorteile auch den Greifswalder Bürger_innen zuteilwerden zu lassen.

ad 6) Immer wieder werden Ideen und Meldungen wiederholt über Klarschiff kommuniziert. Dies mag unter anderem daran liegen, dass ältere Meldungen früher oder später "verschwinden", um die Übersichtlichkeit der Karte zu wahren. Ältere Meldungen sollten aber wenigstens über den direkten Link noch abrufbar sein und, sofern möglich, im Sinne eines Archivs auch auf der Karte zugeschaltet werden können. Durch diese Veränderung erhält das System ein Gedächtnis, von dem Anwender_innen auf beiden Seiten profitieren können.

ad 7) In Klarschiff werden durch Anliegen und die Angabe von personenbezogenen Daten (E-Mail) persönliche Informationen übertragen. Die Verbindung sollte entsprechend der neuen EU-DSGVO gesichert sein und das Secure Protocol (HTTPS) verwenden.

Die übergeordneten Ziele der hier vorgeschlagenen Veränderungen sind die Verbesserung der Nutzbarkeit für die Anwender_innen sowie die verstärkte Lenkung von Anregungen auf die verhältnismäßig administrationsarme Onlineplattform. Dies soll mittelfristig dazu führen, andere

Meldesysteme oder -personen zu entlasten. Selbstverständlich können weitere Verbesserungen des Systems im Zuge der Überarbeitungen durchgeführt werden.

Anlagen:

Stellungnahme der Verwaltung vom 08.08.2018

Der Oberbürgermeister – I –
30 – Rechtsamt

8. August 2018
☎ 1320/1321
E-Mail: s.schlegel@greifswald.de
Az.: 1.1.9.00.01.D1.2018/029
(Bitte stets angeben!)

über: Oberbürgermeister
Herrn Dr. Fassbinder



5.8.18

über: Kanzlei der Bürgerschaft

EINGEGANGEN 10. Aug. 2018 *Ha*

an: Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN-Forum 17.4

BS-Vorlage Drucksachen-Nr.: 06/1493 Verbesserung Klarschiff-Portal

Sehr geehrter Herr Krüger,

vielen Dank für Ihre Ideen zur Verbesserung unseres Bürgerservice-Portals.

Zu diesen – die Geschäfte der laufenden Verwaltung betreffenden – Anregungen gebe ich folgende Hinweise:

1. Bereits jetzt macht es ein GeoRSS-Feed möglich, dass die Ortsteilvertretungen jederzeit automatisiert über den Status von Meldungen/Ideen für ihre Ortsteile informiert werden. Das Klarschiff-Portal ist darüber hinaus frei einsehbar, d. h., es ist allen OTV-Mitgliedern ohnehin jederzeit möglich, die für ihren Ortsteil relevanten Meldungen/Ideen direkt auf der Plattform zu verfolgen.

Personalkapazitäten für zusätzliche schriftliche Korrespondenz mit den Ortsteilvertretungen halten weder das Rechtsamt noch die nach automatisierter Weiterleitung jeweils zuständigen Fachämter vor. Ein automatisiertes Informationsleitsystem müsste von unserem IT-Dienstleister erstellt werden. Angesichts der aktuellen Haushalts-situation sowie der ohnehin bestehenden Kenntnismöglichkeiten für alle interessierten Bürger ist weder eine personelle Aufstockung noch die kostenpflichtige Überarbeitung des automatisierten Verteilers erforderlich.

2. Zur Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten mit den Bürgern haben wir das Zeichenlimit innerhalb der Statusmeldungen bereits auf 500 erhöht. Ob die Kommunikation mit Textbausteinen sinnvoll ist, wird sich einzelfallbezogen aus der laufenden Anwenderpraxis ergeben.

Die Verwaltung ist bemüht, alle Meldungen schnellstmöglich zu bearbeiten. Interessierten – nachfragenden – Bürgern gibt die Verwaltung zusätzlich nach besten Kräften jederzeit im Rahmen der erweiterten Statusmeldungen, persönlich, telefonisch oder per E-Mail Auskunft. Beschwerden über die Funktions- und Kommunikationsweise im Klarschiffportal sind bei der Verwaltung bisher nicht aufgelaufen.

Aktuell erfolgt die verwaltungsinterne Prüfung des Erledigungsstatus anhand einer automatisierten Erinnerungsfunktion bereits in einem 14-Tages-Turnus, wobei die noch nicht erledigten Vorgänge dann im Rahmen der personellen Möglichkeiten geprüft bzw. hausintern erinnert werden. Bei Bedarf bzw. geäußertem Interesse werden im Rahmen dieser Möglichkeiten auch Zwischeninformationen an die meldenden Bürger gegeben.

Die von Ihnen gewünschten standardisierten bzw. pauschalierten Zwischeninformationen in einem vorgegebenen maximalen 14-Tages-Modus verursachen erheblichen personellen Mehraufwand und bieten geringen Mehrwert. Derzeit müsste das Portal zur Umsetzung Ihrer Wünsche fortlaufend auf offene Statusmeldungen untersucht werden. Daneben wäre zu prüfen, woran die sofortige Erledigung jeweils bis dato scheiterte. Dabei ist zu beachten, dass gerade die nicht sofort lösbaren Anliegen oftmals von Drittbeteiligten abhängen und/oder vertiefte Prüfungen erfordern, so dass eine schnelle und gleichzeitig „gewinnbringende“ Auskunft oftmals schlichtweg nicht möglich ist. Personalkapazitäten für die fortlaufende derart kurzfristige Statusaktualisierung im Klarschiffportal sind weder im Rechtsamt noch in den nach automatisierter Weiterleitung jeweils zuständigen Fachämtern vorhanden. Im Rahmen der personellen Möglichkeiten will die Verwaltung das Klarschiff-Portal vornehmlich dazu nutzen, Probleme der Bürger zu lösen, anstatt rechtfertigende Zwischenberichte oder Allgemeinplätze zu verfassen.

3. Erweiterte Werbemöglichkeiten für das Klarschiff-Portal unter Nutzung „zur Verfügung stehender Werbekontingente“ werden von uns regelmäßig geprüft. Erfahrungsgemäß fallen hierfür zusätzliche Kosten an. Wir bleiben jedoch am Ball.
4. Über den bereits erwähnten GeoRSS-Feed ist es auch für den „Unterstützer“ bereits möglich, den Status von interessierenden Ideen zu prüfen. Daneben eröffnet sich die Informationsmöglichkeit auch unmittelbar über die Nutzung des Klarschiff-Portals. Die Einrichtung einer zusätzlichen automatisierten Information an die Unterstützer auf der Grundlage jeweils individueller Einwilligungen verursacht jedenfalls aus datenschutzrechtlicher Perspektive fortlaufend zusätzlichen Kontroll- und Dokumentationsaufwand und Kosten, welche keinem zusätzlichen Nutzen gegenüberstehen.
5. Eine Umstellung des Portals auf die anwenderfreundlichere Oberfläche „Klarschiff-Rostock“ würde voraussichtlich 4.000 € kosten. Diese Mittel sind im Haushalt 2017/18 nicht eingeplant worden. Sofern die Umsetzung gewünscht ist, müsste im Haushalt 2019/20 das Sachkonto 56242000 (Laufende Beratung EDV) des Rechtsamtes entsprechend aufgestockt werden. Ich stelle anheim, dies in der Haushaltsberatung zu beantragen.
6. Eine Archivfunktion im Backend ist bereits angelegt. Ausschließlich erledigte Meldungen werden zwei Wochen nach ihrer Erledigung ins Archiv verschoben. Sie verschwinden nicht. Die Anzeige dieser archivierten Meldungen ist für den Bürger nicht erforderlich. Die von Ihnen beschriebene Gefahr von Doppelmeldungen ergibt sich hieraus nicht, da die Archivierung eine Erledigung der Meldung voraussetzt.
7. Das Klarschiff-Portal ist bereits nach den geltenden Sicherheitsstandards ([https/SSL](https://ssl)) verschlüsselt.

Mit freundlichen Grüßen


Sandra Schlegel