

## **Große Anfrage**

**der Abgeordneten Dennis Thering, Karl-Heinz Warnholz, Joachim Lenders,  
Franziska Grunwaldt, Carsten Ovens (CDU) und Fraktion vom 28.09.17**

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Den Datenfriedhof zum Leben erwecken – Eine Erfolgskontrolle des  
Mängelerfassungssystems „Melde-Michel“**

*Die öffentliche Infrastruktur ist das Rückgrat der Bürgergesellschaft und der Wirtschaft in einer Millionenmetropole wie Hamburg. Der zeitnahen Beseitigung von Mängeln wie Straßenschäden, kaputten Parkbänken, Wildwuchs von Grünanlagen jeglicher Art oder defekten Laternen fällt damit eine große Bedeutung zu. Eine der Schwachstellen hierbei war lange Zeit, dass die Erfassung möglicher Mängel fast ausschließlich an die Personalkapazitäten und Arbeitszeiten der öffentlichen Verwaltung gekoppelt war.*

*Aus diesem Grunde hat der Senat zum 12. November 2014 den sogenannten Melde-Michel eingerichtet. Hierbei handelt es sich um ein unter <http://www.hamburg.de/melde-michel/> erreichbares Online-Angebot zur Erfassung und Meldung von Infrastrukturmängeln durch Bürger inklusive automatischer Weiterleitung der jeweiligen Anliegen an die zuständigen Stellen innerhalb der Hamburger Verwaltung. Der sogenannte Telefonische HamburgService fungiert in diesem Rahmen als Schnittstelle, der die Bürgeranliegen an die zuständigen Stellen in den Behörden, Bezirksämtern und Landesbetrieben weiterleitet und den Bürgern entsprechende Rückmeldungen gibt.*

*So bürgerfreundlich dieser Service klingen mag, so intransparent erfolgt der Betrieb des Melde-Michels bislang. Außer nicht nachprüfbar Allgemeinen Plätzen („Sie erhalten zu Meldungen, für die Hamburger Dienststellen zuständig sind, in 80 Prozent der Fälle innerhalb von zehn Arbeitstagen eine Antwort.“) lag bis vor Kurzem keinerlei Statistik öffentlich vor, die irgendeine Bewertung des Erfolgs und/oder Misserfolgs des Melde-Michels ermöglicht hätte.*

*Mit seiner Antwort auf eine gezielte Schriftliche Kleinen Anfrage (SKA) des Abgeordneten Dennis Thering (Drs. 21/10189) zu diesem Thema konnte oder wollte der Senat diese Informationslücke nicht schließen. Denn die Senatsantwort enthielt lediglich die Fallzahlen der Meldungen über die Jahre, ansonsten aber trotz deutlich weitergehender Fragen keinerlei Informationen zur möglichen Mängelbehebung und dem Rückmeldeverhalten gegenüber den „Meldern“. Der Senat begründete diese suboptimale Antwortqualität mit der nicht ausreichenden Beantwortungsfrist von acht Tagen im Rahmen von SKA. Die vorliegende Große Anfrage soll dem Senat daher die Möglichkeit geben, die entsprechenden Daten innerhalb von 28 Tagen zusammenzutragen.*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

Der Melde-Michel ist eine Möglichkeit, dass die zuständigen Stellen von Mängeln erfahren. Er dient als Plattform zur Eingabe von Meldungen der Bürgerinnen und Bürger und zur automatisierten Zuordnung einer Meldung zu den zuständigen Dienststellen der Bezirksverwaltung, der Hamburg Port Authority beziehungsweise zu den sich am Melde-Michel beteiligenden Betrieben. Das sind derzeit: Landesbetrieb Straßen, Brücken und Gewässer, Stadtreinigung Hamburg, Hamburger Verkehrsanlagen GmbH und HAMBURG WASSER. Sie entscheiden, wann und wie die gemeldeten Schäden behoben werden. Das Serviceangebot des Melde-Michels garantiert, dass eine Sichtung und Einschätzung zum geplanten weiteren Vorgehen bei 80 Prozent der Meldungen binnen zehn Arbeitstagen nach Meldungseingang erfolgt. Das Ergebnis dieser Sichtung und Einschätzung wird im Melde-Michel veröffentlicht, die Meldung wird als „bearbeitet“ gekennzeichnet.

Der Melde-Michel ist weder eine Dialog-Plattform noch ein Instrument, um die Erledigung von Vorgängen zu erfassen und zu dokumentieren. Unabhängig davon ist es den Bürgerinnen und Bürgern freigestellt, eine E-Mailadresse oder eine Telefonnummer für Rückfragen anzugeben. Auf diesem Wege kann, nach Bearbeitung der Meldung durch die zuständige Dienststelle, das Ergebnis der Sichtung und Einschätzung zum geplanten Vorgehen, ergänzend zur Veröffentlichung, den Bürgerinnen und Bürgern mitgeteilt werden.

Auch bei einer als „bearbeitet“ gekennzeichneten Meldung kann es vorkommen, dass der gemeldete Mangel erst zu einem deutlich späteren Zeitpunkt behoben wird (zum Beispiel im Rahmen einer bereits geplanten zukünftigen Straßensanierung, nach Abschluss der Brutzeit bei einem notwendigen Heckenschnitt).

Eine Dokumentation der konkreten Mängelbeseitigung, wie zum Beispiel die Zuordnung der Prioritäten je nach Gefährdung und eventueller Beeinträchtigung der Verkehrssicherheit, die Beauftragung externer Firmen oder eine Überwachung der Bearbeitung und Qualitätskontrolle, findet innerhalb des Melde-Michels nicht statt, sondern erfolgt gegebenenfalls im Zusammenhang der jeweiligen Fachaufgabe. Gehen von gemeldeten Schäden akute Gefährdungen aus, werden sie unverzüglich beseitigt.

Die Meldungen im Melde-Michel, die den Status „bearbeitet“ erreicht haben, werden nach 90 Tagen aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht. Nach dieser Löschung ist ein Zugriff auf die Meldungsinhalte nicht mehr möglich. Der Melde-Michel hat zu diesem Zeitpunkt seine Zielsetzung erfüllt: Der gemeldete Mangel ist an die zuständige Stelle geleitet worden und wird dort im Rahmen der Fachlichkeit bearbeitet. Dieser Meldeweg wird über den Melde-Michel transparent gewährleistet, das Serviceversprechen ist erfüllt.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

- 1. Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Baumschäden konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen/Einrichtungen/Betrieben aufschlüsseln.*
- 2. Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Brücken-, Tunnel-, Mauer-, Treppenschäden konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
- 3. Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Schäden an Geländern, Pollern, Fahrradständern und Sitzgelegenheiten konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
- 4. Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Schäden an Verkehrszeichen konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte*

*nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*

5. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Schäden der Kategorie „Extern“ konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
6. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle von Gewässerunreinigung konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
7. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle der Kategorie „Graben“ konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
8. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle in Bezug auf Grünanlagen und Spielplätze konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
9. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle der Kategorie „Schlagloch und Wegeschaden“ konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
10. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Spielgeräteschäden konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
11. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle der Kategorie „Wege und Straßen“ konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*
12. *Wie viele der laut Drs. 21/10189 über das Portal Melde-Michel zwischen dem 12. November 2014 und Juni 2017 gemeldeten Fälle der Kategorie „Wildwuchs und Überwuchs“ konnten bisher behoben werden und wie viele nicht? Bitte nach Jahren sowie bearbeitenden Stellen, Einrichtungen und Betrieben aufschlüsseln.*

Siehe Vorbemerkung.

13. *Ein offenes Beschwerdewesen gehört auch beim Portal Melde-Michel wie bei anderen Dienstleistungen öffentlicher Stellen dazu.*
  - a) *Welche Stelle ist für die Bearbeitung von Beschwerden bezüglich des Melde-Michels zuständig?*

Zuständig für Beschwerden von Bürgern zur Handhabung der IT-Anwendung Melde-Michel ist die Fachliche Leitstelle Melde-Michel bei der Finanzbehörde. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- b) *Wie viele Beschwerden hinsichtlich der Fallbearbeitung durch das Portal Melde-Michel sind seit dessen Inbetriebnahme eingegangen? Bitte jahresweise aufschlüsseln.*

- c) *Wogegen richteten sich diese Beschwerden? Bitte nach Kategorien aufschlüsseln und die jeweiligen Häufigkeiten der Kategorien angeben.*
- d) *Welche Maßnahmen wurden aus diesen Beschwerden abgeleitet?*

Statistische Daten liegen nicht vor. Nach einer Schätzung der zuständigen Stellen sind seit Betrieb des Melde-Michels weniger als zehn Beschwerden (Einzelfragen) zur Handhabung der Plattform eingegangen. Einzelfragen, die die Bedienung des Melde-Michel betrafen, wurden in direktem Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern beantwortet. Soweit sie Verbesserungsvorschläge enthielten, wurden und werden sie bei der Pflege und Weiterentwicklung des Verfahrens aufgenommen und – soweit technisch möglich und sinnvoll – berücksichtigt.

14. *In Drs. 21/10189 antwortete der Senat auf Frage 4. nach dem Zeitraum, der zwischen der Mängelmeldung durch Bürger und der ersten Rückmeldung des Telefonischen HamburgServices an den Bürger vergeht: „Eine Rückmeldung an die Bürgerin beziehungsweise den Bürger kann nur erfolgen, wenn eine E-Mail-Adresse angegeben wurde.“*

- a) *Wie hat sich der Zeitraum (in Tagen), der zwischen der Mängelmeldung durch den Bürger und der ersten Rückmeldung des Telefonischen HamburgServices an den Bürger vergeht, bei Fällen, in denen eine E-Mailadresse angegeben wurde, seit der Inbetriebnahme des Portals bis Juni 2017 entwickelt? Bitte die Monatsdurchschnittswerte seit 2014 angeben.*

Die Rückmeldung ist ein automatisch generierter Prozess, der im System ausgelöst wird, sobald die Meldung vom Hamburg Service (HS) zur Bearbeitung gegeben wird. Monatswerte für die Bearbeitungszeit im HS werden seit Oktober 2015 ermittelt. Im Übrigen siehe Anlage.

- b) *Bei wie vielen Mängelmeldungen, die seit der Inbetriebnahme 2014 und bis Juni 2017, über das Portal Melde-Michel eingegangen sind, wurde eine E-Mailadresse angegeben?*

Von insgesamt 18.918 Meldungen wurden bei 11.087 Meldungen E-Mailadressen angegeben.

15. *In seiner Antwort auf Frage 8. aus Drs. 21/10189 hinsichtlich der im Rahmen des Melde-Michels erfassten Kennzahlen schreibt der Senat: „Meldungen gesamt, Meldungen je Bezirk, Meldungen je Kategorie, Meldungen veröffentlicht, Meldungen innerhalb des Serviceangebots bearbeitet. Im Übrigen siehe <http://www.hamburg.de/serviceangebot/>.“*

- a) *Was genau ist unter der Kennzahl „Meldungen innerhalb des Serviceangebots bearbeitet“ zu verstehen? Ab welchem Status gilt eine Meldung als „bearbeitet“?*

Die Kennzahl beschreibt, wie viele Meldungen innerhalb von zehn Arbeitstagen nach dem Eintreffen der Meldung im Bezirk/Betrieb geprüft und eine Rückmeldung dazu eingetragen wurde (siehe Vorbemerkung).

- b) *Wie viele Meldungen (absolut und prozentual) wurden seit der Inbetriebnahme des Melde-Michels 2014 und bis Juni 2017 innerhalb des Serviceangebots bearbeitet?*

Absolut 15.748, relativ 83 Prozent.

16. *Welchen Arten von Daten und Kennzahlen werden den zuständigen Stellen der Bezirksamter im Rahmen monatlicher Statistiken (siehe Antwort auf Frage 11. aus Drs. 21/10189) zur Verfügung gestellt?*

Eine monatliche Statistik mit der Gesamtzahl der Meldungen, der Anzahl der veröffentlichten Meldungen, der Anzahl der bearbeiteten Meldungen, der Anzahl der innerhalb des Serviceangebots bearbeiteten Meldungen, dem prozentualen Anteil der innerhalb des Serviceangebots bearbeiteten Meldungen, der Gesamtübersicht der

Meldungen aufgeschlüsselt nach Kategorien, mit Erfüllungsgrad des Serviceangebots, der Gesamtübersicht der Meldungen, aufgeschlüsselt nach Kategorien (mit Grafik), der Anzahl der Meldungen pro Bezirk, der Anzahl der veröffentlichten Meldungen pro Bezirk, der Anzahl der bearbeiteten Meldungen pro Bezirk, der Anzahl der innerhalb des Serviceangebots bearbeiteten Meldungen pro Bezirk, der Einzelübersicht der im Auswertungsmonat eingegangenen Meldungen pro Bezirk mit Meldungsnummer, Eingangsdatum, Kategorie, Abschlussgrund, Gesamtbearbeitungsdauer und der Übersicht zum Serviceangebot des Telefonischen HamburgService aufgeschlüsselt nach Kategorie, Anzahl der Meldungen, Anzahl und Anteil der Meldungen, die innerhalb von zwei Arbeitstagen zur Bearbeitung gegeben wurden.

*17. Auf Frage 13. aus Drs. 21/10189 nach einer Evaluierung des Systems Melde-Michel antwortete der Senat unter anderem: „Insbesondere wurden auf dieser Grundlage die Eingabe- und Informationsseite sowie die Prozesse der Meldungsbearbeitung grundlegend angepasst.“*

*a) Welche Anpassungen an der Eingabe- und Informationsseite wurde auf wessen Veranlassung genau vorgenommen?*

Es wurden eine grundlegende Überarbeitung der Bürgersicht (Meldungsanzeige und Meldungseingabe) nach Hinweisen von Nutzern, sogenannte Usabilitytests und eine Auswertung der Erfahrungen aus den ersten Betriebsmonaten vorgenommen. Dazu zählen die vollständige Umgestaltung der Einstiegseite auf hamburg.de, die Änderung des Prozesses der Meldungseingabe, die Änderung in der Verortung der Meldung, die Änderung der Positionierung der Meldung in der Karte, eine neue und untereinander kombinierbare Filterfunktionen zur Anzeige von Meldungen und die übersichtlichere Darstellung der Meldungen in der Karte, besonders wenn mehrere Meldungspositionen eng nebeneinander liegen.

*b) Welche Anpassungen an den Prozessen der Meldungsbearbeitung wurde wessen Veranlassung genau vorgenommen?*

Die Meldungsbearbeitung wurde aufgrund von Praxiserfahrungen und auf Wunsch der Anwenderinnen und Anwender überarbeitet. Der Bearbeitungsprozess wurde optimiert, indem wenig genutzte Prozessschritte zusammengefasst oder entfernt wurden. Eine Meldung kann nun direkt an den neuen Zuständigen übergeben werden, ohne erneut über den HS zu laufen. Außerdem kann eine Meldung direkt im Bezirksamt/im Betrieb auch mit einem Freitext abgeschlossen werden.

*18. Aus welchen genauen Gründen ist, wie in der Antwort auf die Fragen 14. und 15. aus Drs. 21/10189 angegeben, mit dem speziellen Blick auf das Portal Melde-Michel eine Web-App sinnvoller als eine Smartphone-App?*

*19. Erachtet der Senat bei Online-Lösungen für seinen Austausch mit Bürgern grundsätzlich Web-Apps im Vergleich zu Smartphone-Apps als sinnvoller?*

*Wenn ja, warum?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Nein, weil die Entscheidung, ob eine Web-App oder eine Native App eingesetzt werden sollte, grundsätzlich von den Anforderungen und dem Einsatzszenario abhängt. Die Vorteile von Web Apps bestehen aber darin, dass sie keiner Installation auf einem Endgerät bedürfen, ihre Erstellung, Entwicklung und Updates zentral erfolgen können und sie grundsätzlich für jedes Betriebssystem geeignet sind.

<b>Monat</b>	<b>Meldungen gesamt</b>	<b>Meldungen innerhalb von 2 Tagen bearbeitet</b>	<b>Prozent</b>
Okt 15	294	293	99,66
Nov 15	442	440	99,55
Dez 15	474	474	100,00
Jan 16	432	425	98,38
Feb 16	655	651	99,39
Mrz 16	597	597	100,00
Apr 16	599	593	99,00
Mai 16	616	616	100,00
Jun 16	903	902	99,89
Jul 16	1.029	1.023	99,42
Aug 16	973	969	99,59
Sep 16	914	911	99,67
Okt 16	918	918	100,00
Nov 16	936	927	99,04
Dez 16	788	786	99,75
Jan 17	1.055	1.052	99,72
Feb 17	952	952	100,00
Mrz 17	1.161	1.161	100,00
Apr 17	800	766	95,75
Mai 17	1.098	1.097	99,91
Jun 17	1.534	1.378	89,83