



Der Bürgermeister
der Stadt Bergisch Gladbach

FB 9
Büro des Bürgermeisters
- Zentrales
Beschwerdemanagement

Rathaus Stadtmitte
Konrad-Adenauer-Platz 1
Auskunft erteilt:
Frau Mehl, Zimmer 15
Telefon: 0 22 02 / 14 – 26 67
Telefax: 0 22 02 / 14 – 70 26 67
E-Mail: B.Mehl@stadt-gl.de

12. Dezember 2023

Herrn
Martin Lucke
Ausschussmitglied für die CDU im Aus-
schuss für Infrastruktur und Umwelt, Si-
cherheit und Ordnung
Postfach 20 09 20
51439 Bergisch Gladbach

**Ihre Anfrage in der Sitzung des Ausschusses für Infrastruktur und Umwelt, Sicherheit
und Ordnung vom 28.11.2023**

Mein Geschäftszeichen: FB 9/102359/2023/AIUSO-Anfrage Mängel-App

Sehr geehrter Herr Lucke,

Im letzten AIUSO stellten Sie folgende Anfrage, die zuvor an Ihre Fraktion herangetragen worden war:

Eine Bürgerin habe eine Meldung abgegeben, ohne eine Rückmeldung zu erhalten. Daher wollten Sie wissen,

- ob die Meldenden eine Rückmeldung auf die Meldung erhalten,
- wer für den Betrieb der Tell-Me App zuständig sei,
- wie das Nutzungsverhalten sei und wie häufig die App genutzt würde.

Die Bergisch Gladbach betreffenden Meldungen aus der Tellme-Mängel-App werden vom Betreiber der App, der Firma olbisoft GmbH ([tellme Mängel App - olbisoft GmbH - Beschwerdemanagement Software](#)), automatisiert an die Poststelle weitergeleitet. Diese verteilt die Meldungen direkt an die zuständigen Abteilungen, damit die Mängel so kurzfristig wie möglich überprüft und beseitigt werden können.

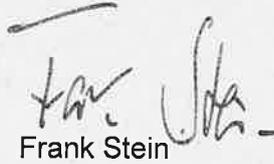
Eine Rückmeldung in schriftlicher Form unterbleibt in der Regel, da das Ergebnis sichtbar sein sollte und zusätzlicher Verwaltungsaufwand vermieden wird. Sofern ein Mangel nicht behoben werden kann, sollte durch die zuständige Abteilung in angemessener Zeit eine Rückmeldung an den Meldenden gegeben werden, sofern dies anhand der bekannt gegebenen Daten möglich ist.

Diese Vorgehensweise funktioniert offenbar sehr gut, denn bislang gingen äußerst selten Beschwerden darüber ein, dass keine Reaktion auf eine Mängelmeldung erfolgt ist. Die betreffende Bürgerin kann sich gerne mit genauen Angaben zu ihrer abgegebenen Meldung an das Zentrale Beschwerdemanagement wenden, um die Angelegenheit unter Einbindung des für das Thema zuständigen Fachbereiches klären zu lassen.

Die App wurde in den letzten Jahren in folgendem Umfang genutzt:

Jahr	Meldungen
2019	352
2020	715
2021	1013
2022	1314
2023, erstes Halbjahr	896

Mit freundlichen Grüßen



Frank Stein

Bürgermeister