



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

FDP-Fraktion
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Holger Zastrow

GZ: (OB) GB 3 02 14

Datum: 24. FEB. 2021

— **Werbekampagne zur Ordnungsamts-Hotline**
AF1155/21

Sehr geehrter Herr Zastrow,

zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung der Fragen 4 und 6 bis 10 besteht.

— Nach der Rechtsprechung des Sächsischen Obergerichtes besteht für einzelne Stadtratsmitglieder ein Antwortanspruch nach § 28 Abs. 6 SächsGemO nur dann, wenn lediglich eine einzelne Angelegenheit, d. h. ein einzelner/konkreter Lebenssachverhalt betroffen ist. Ein Antwortanspruch besteht jedoch nicht, wenn die Anfrage darauf abzielt, sich einen allgemeinen Überblick zu verschaffen. Ein konkreter Lebenssachverhalt ist dann gegeben, wenn er nach Ort, Zeit und dem Kreis der eventuell betroffenen Personen bestimmbar ist; dabei muss zwischen diesen Elementen eine inhaltliche Verbindung vorhanden sein; vgl. SächsOVG, Urt. v. 7. Juli 2015, 4 A 12/14, Rn. 28. Das Sächsische Obergericht verweist Fragesteller, die sich einen allgemeinen Überblick verschaffen wollen, auf das Fragerecht nach § 28 Abs. 5 SächsGemO. Fragen zu sämtlichen Angelegenheiten der Gemeinde können danach erst gestellt werden, wenn die Unterstützung eines Fünftels der Mitglieder des Stadtrates vorliegt.

— Soweit ich jedoch ein eigenes Interesse an der Beantwortung der von Ihnen aufgeworfenen Fragen 4 und 6 bis 10 habe, werde ich auch diese – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Bindungswillen für künftige vergleichbare Konstellationen – dennoch beantworten.

„In der vergangenen Woche begann die Stadtverwaltung mit der öffentlichen Bewerbung der Ordnungsamts-Hotline 0351/488 6333 mit einem Plakat, auf dem groß „Lärm?“ geschrieben steht. In der dazugehörigen Pressemitteilung der Stadt werden die Bürgerinnen und Bürger dazu aufgefordert, Vergehen von Mitmenschen zu melden, so z.B. freilaufende Hunde auf Spielplätzen, nächtliche Partys oder Falschparker. Zwar werden über diese Ordnungsamts-Hotline auch Hilfsanforderungen abgedeckt, das wird in der Presseerklärung jedoch nur nebensächlich erwähnt. Die Plakatkampagne und die Presseinformation sorgen seither für erhebliche Irritationen und Kritik in Teilen der Bevölkerung. Dazu habe ich folgende Fragen:

1. Aus welchen Gründen hat der zuständige Geschäftsbereich den Start der Werbekampagne auf den jetzigen Zeitpunkt gelegt?“

Da pandemiebedingt aktuell keine Kulturveranstaltungen o. ä. über die vertraglich gebundenen städtischen City-Light-Plakate beworben werden können, wurden hier Kapazitäten frei. Diese wurden für die Plakat-Aktion zur Servicenummer genutzt. Der Start wurde insofern nicht auf einen bestimmten Zeitpunkt festgelegt.

2. „Welche marketingstrategischen Überlegungen stehen hinter dem gewählten Zeitpunkt der Werbekampagne und dem gewählten Motto „Lärm“ mitten in der Zeit des Lockdowns und der Ausgangssperre?“

Die Plakat-Aktion steht in keinem inhaltlichen Zusammenhang mit dem Lockdown bzw. mit den in diesem Zusammenhang stehenden Maßnahmen, sondern richtet sich an Bürgerinnen und Bürger, die ein Anliegen im Zusammenhang mit Themen der Ordnung und Sicherheit in Dresden haben, welches sie allein bzw. im Gespräch mit dem Verursacher nicht lösen können und darum Hilfe benötigen. Werden Störungen festgestellt, sollte wenn möglich zunächst versucht werden, ein klärendes Gespräch mit dem Verursacher zu führen. Wo dieses nicht möglich ist, können sich Bürgerinnen und Bürger unter der Rufnummer 4 88 63 33 an die Führungs- und Einsatzzentrale (FEZ) des Ordnungsamtes wenden.

Die auf dem Plakat dargestellte Situation einer nächtlichen Ruhestörung sollte dabei lediglich beispielhaft verdeutlichen, mit welchem Sachverhalten man sich an die FEZ wenden kann. Damit ist auch klargestellt, dass es sich nicht um einen Aufruf im Sinne einer Aufforderung handelt, sondern um ein Angebot an die Bürgerinnen und Bürger, wenn Nachbarschaftsprobleme nicht im Dialog zu klären sind. Aus vorgenannten Gründen handelt es sich auch nicht um eine Marketing- bzw. Werbemaßnahme im Sinne der Fragestellung. Vielmehr handelt es sich um die Darstellung eines Dienstleistungsangebotes für Bürgerinnen und Bürger.

3. „Welche Erwartungen hat die Stadtverwaltung an die Ordnungsamts-Hotline im Zusammenhang mit der aktuellen Werbemaßnahme? Welche Hoffnungen werden mit der Werbekampagne verbunden?“

Wie unter Ziffer 2 dargestellt handelt es sich nicht um eine Werbemaßnahme. Die Hotline gibt es bereits seit mehr als 20 Jahren. Im Laufe der Jahre hat sich die Bandbreite der Aufgaben des Gemeindlichen Vollzugsdienstes (GVD) erweitert und sich damit die Notwendigkeit der Steuerung des Außendienstes durch eine „Zentrale“ (die FEZ) ergeben.

Da viele Dresdnerinnen und Dresdner zwar wissen, dass der GVD auch zu verwaltungsunüblichen Zeiten arbeitet, oftmals aber nicht bekannt ist, wie dieser erreicht werden kann, hat sich die Stadtverwaltung Dresden entschieden, die Servicenummer nochmals bekanntzumachen.

Durch das Bekanntmachen des richtigen Ansprechpartners für die Belange der städtischen Ordnung und Sicherheit soll darüber hinaus auch eine Entlastung der Notrufnummer 110 erreicht werden, denn viele Hinweise gehen zunächst bei der Polizei ein und werden von dieser anschließend an den GVD weitergegeben.

4. „Wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen betreuen regelmäßig die Hotline? Verfügt das Ordnungsamt über ausreichende personelle und materielle Kapazitäten, um eine infolge der Werbekampagne stärker genutzte Hotline zu bedienen?“

In der FEZ direkt gibt es sechs Arbeitsplätze, die aber nur zu Spitzenzeiten und bei besonderen Einsätzen alle gleichzeitig besetzt sind.

Das Sachgebiet FEZ insgesamt verfügt über zwölf Planstellen: eine Sachgebietsleiterin, eine Sachbearbeiterin Ausrüstung und zehn Sachbearbeiter*innen FEZ.

Allgemein lässt sich sagen, dass das Anrufaufkommen über die Jahre stetig gestiegen ist. Dies hängt maßgeblich auch mit dem Ausbau der Kapazitäten der FEZ zusammen. Im Zuge der 2017 begonnenen Umstrukturierung wurden in den Folgejahren die Zahl der Stellen erhöht und die Dienstzeiten ausgeweitet. Ende 2020 nahm die Umstrukturierung mit der technischen Modernisierung ihren vorläufigen Abschluss. Die FEZ verfügt somit personell wie materiell über die notwendigen Kapazitäten.

Zur FEZ wurde am 30. November 2020 eine gesonderte Pressemitteilung herausgegeben, welche sich unter dem folgenden Link befindet:

https://www.dresden.de/de/rathaus/aktuelles/pressemitteilungen/2020/11/pm_085.php

5. „Seit wann kann die Ordnungsamt-Hotline für betreffende Anliegen aus der Stadtbevölkerung genutzt werden?“

Die Nummer ist seit dem Sommer 1998 freigeschaltet.

6. „Wie viele Anrufe mit Hinweisen aus der Stadtbevölkerung erreichen das Ordnungsamt täglich über diese Hotline - vor dem Kampagnenstart und nach Beginn der Kampagne?“

Es wird keine Statistik im Sinne der Fragestellung geführt. Die Gesamtzahl der Bürgeranrufe liegt geschätzt bei durchschnittlich rund 80 Anrufen täglich.

7. „Wie viele Anzeigen bzw. Anliegen aus welchen Gründen gab es im Jahr 2020 und im Januar 2021 über die Hotline, z.B. Meldungen von Falschparkern, freilaufenden Hunden, Lärm-/Ruhstörungen oder auch Anfragen zu Hilfsersuchen? Welche Anliegen werden im Wesentlichen über die Hotline an das Ordnungsamt herangetragen?“

Derzeit lässt sich mit der vorhandenen Software eine detaillierte Auswertung im Sinne der Fragestellung technisch nicht realisieren. Über die Servicenummer der FEZ wurden in den vergangenen zwölf Monaten im Wesentlichen folgende Verstöße gemeldet: Verkehrsordnungswidrigkeiten, ruhestörender Lärm, Verstöße gegen die PoVO und andere Satzungen der Landeshauptstadt Dresden sowie Müllablagerungen und Verstöße gegen die SächsCoronaSchVO bzw. Allgemeinverfügungen.

8. „Bei wie vielen Anliegen handelt es sich nach der Überprüfung durch das Ordnungsamt um tatsächliche Ordnungswidrigkeiten und Vergehen (ggf. bitte schätzen)?“

Siehe Ziffer 7.

9. „Wie viele dieser Anzeigen/Anliegen erfolgen anonym (ggf. bitte schätzen)?“

Eine Statistik im Sinne der Fragestellung wird nicht geführt. Erfahrungsgemäß werden Hinweise zu konkreten Anliegen unter Nennung des Namens gemeldet. Anonyme Hinweise stellen eher die Ausnahme dar.

10. „Geht das Ordnungsamt allen über die Hotline erfolgten Anzeigen/Anliegen selbst vor Ort nach?“

Da es sich in der Regel um Störungen bzw. Gefährdungen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung handelt, werden diese Informationen unverzüglich an den Außendienst des GVD zur Prüfung und Einleitung evtl. erforderlicher Maßnahmen weitergeleitet. Der Außendienst gibt ebenfalls zeitnah dazu eine Rückmeldung. Fällt die angezeigte Störung, wie z. B. ein zugewachsenes oder beschädigtes Verkehrszeichen, nicht in die Zuständigkeit des GVD, erfolgt eine Weiterleitung des Sachverhaltes an das zuständige Fachamt, die zuständige Behörde oder auch das zuständige Unternehmen. Bei Gefahr in Verzug, wie z. B. Eisplatten, die vom Dach fallen können, erfolgt durch den Außendienst des GVD sofort eine erste Sicherung, während die FEZ Verantwortliche ermittelt und informiert, damit die Gefahr beseitigt werden kann.

11. „Wer hat die Kampagne auf Basis welcher Ausschreibung bzw. welchen Wettbewerbes entwickelt und an wie vielen Standorten sind die Plakate wie lange zu sehen?“


Die Plakate hingen vom 26. Januar 2021 bis zum 9. Februar 2021 an 259 Standorten im Stadtgebiet Dresden. Diese Plakatierung erfolgte im Rahmen der seit Jahren bestehenden vertraglichen Vereinbarungen zu den City-Light-Plakaten.

12. „Welche Kosten verursacht die Werbekampagne, einschließlich der Gestaltung und der Produktion des Plakates sowie des Aushanges in den City-Light-Plakatständern/-säulen?“

Die auf zwei Wochen angelegte Plakat-Aktion hat insgesamt rund 2.100 Euro gekostet. Die Kosten schlüsseln sich wie folgt auf:

- Für die Grafik sind Kosten in Höhe von 924 Euro (brutto) angefallen.
- Für den Druck sind Kosten in Höhe von 1.191 Euro (brutto) angefallen.
- Für die Plakatierung und Sonstiges sind keine Kosten angefallen.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert