

# Stadtvertretung der Landeshauptstadt Schwerin

Datum: 25.01.2024

Dezernat: I / Büro der  
Stadtvertretung  
Bearbeiter/in: Herr Nemitz  
Telefon: 545-1021

## Informationsvorlage Drucksache Nr.

00189/2021/PE

**öffentlich**

## Beratung und Beschlussfassung

Stadtvertretung

## Betreff

Prüfantrag | Klarschiff-Reichweite verbessern

## Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung nimmt das Ergebnis zur Kenntnis.

## Begründung

Die Stadtvertretung hat in ihrer 19. Sitzung am 30.08.2021 unter TOP 39.2 zur Drucksache 00189/2021 Folgendes beschlossen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, die Einbindung der Wohnungsgesellschaft Schwerin mbH in das erfolgreiche Klarschiff-System zu prüfen und im Falle einer technischen Machbarkeit zeitnah zu realisieren.

### Hierzu wird mitgeteilt:

Die WGS sieht für ihre Kunden in dem Portal keinen Mehrwert, was nach Einschätzung durch die Administration von Klarschiff unter Berücksichtigung des Zweckes des Portals bestätigt wird. Es wird daher kein Zugang benötigt.

Pro Jahr vergibt die WGS mehr als 15.000 Einzel-Reparaturaufträge, zzgl. Serviceverträge wie Grünpflege, Schneeräumung, Reinigung, Wasserversorgung, Fernwärme, Kabelanschluss usw. Sofern sämtliche operative Geschäftsvorfälle stetig über externe Foren eingehen oder bewertet werden, kann dies die bisherige Logistik erheblich hindern. Die WGS setzt hierbei auch auf den direkten Kontakt zu ihren Kunden.

Hierfür werden die folgenden Kontaktmöglichkeiten angeboten:

- persönlicher Kontakt in den Wohnanlagen, die Mitarbeitenden sind dort regelmäßig vor Ort
- persönlicher Kontakt in den Mietercentern

- 365 Tage / 24 Stunden Notdienst über Internet und Telefon
- E-Mail/SMS/Telefon-Erreichbarkeit mit direkter Antwort durch hochqualifizierte Kundenbetreuer (kein Callcenter)
- Mieterveranstaltungen in den Quartieren
- Mieterbefragungen und Mieterabstimmungen (z.B. über zukünftige Balkonanbauten/Spielplätze/Außenanlagen)
- 360-Grad-Wohnungsbesichtigung online
- digitalisierte Wohnungsgrundrisse
- Facebook-Informationen und Chat 365 Tage
- WGS-Homepage
- schriftlich und per Fax ist die WGS "analog" erreichbar
- Artikel in Zeitungen und insbesondere der Hauspost
- Hausaushänge am schwarzen Brett je Treppenhaus-/Hausgemeinschaft

Weiterhin ermöglicht das Mieterportal den Mietern direkt Aufträge zu erteilen oder Wünsche und Vorschläge mitzuteilen. Das Portal stellt diese wesentlichen Vertragsinhalte und Ausstattungsmerkmale der eigenen Wohnung für die intuitive und zielgerichtete Nutzung des Instruments zur Verfügung. Das WGS-Mieterportal wird von den Kunden rege genutzt. Die Mieter schätzen die einfache Bedienbarkeit und die schnellen Ergebnisse dieses Kommunikationsweges sehr.

Zusätzliche externe Lösungen, bei denen der Kontakt über die Geschäftsführung der WGS, die Verwaltung, die Politik oder sogar den Oberbürgermeister geht, sind hinsichtlich reibungsloser, unbürokratischer, zeitnaher und kundenfreundlicher Lösungen kontraproduktiv, da die Informationsübermittlung hierdurch länger andauernd und fehleranfälliger ist. Eine kurzfristige Bearbeitung dringender über Klarschiff gemeldeter Vorgänge kann aufgrund der internen Arbeitsprozesse nicht gewährleistet werden und ist so auch nicht vorgesehen. Hierfür sollen die üblichen Kommunikationskanäle zu den Fachbereichen genutzt werden. Die von Mietern eingehenden Meldungen sind allerdings oftmals eilig und vielfältig, teilweise tangieren sie auch das Privatrecht. Die Erstellung der Aufgabenliste für die WGS wäre im Vergleich zu den anderen Nutzern um ein vielfaches umfangreicher und kaum vollständig zu erfassen. Die Einhaltung des Datenschutzes der Mieter wäre hierbei zusätzlich zu prüfen, da die Meldungen sensible Daten enthalten könnten. Die Überprüfung der Einhaltung des Datenschutzes bindet zusätzliche Arbeitskapazitäten bei der Administration.

Mit Aufnahme der WGS als Nutzerin in Klarschiff kann es für Mieter anderer Hausverwaltungen zu Irritationen kommen, da diese für Ihre Wohnungen keine Meldungen absetzen können oder diese dann Meldungen über eine fehlerhafte Zuordnung absetzen, was wiederum den administrativen Aufwand erheblich erhöhen würde.

Die bisherigen Kommunikationskanäle der WGS werden aktiv genutzt. Die Anzahl der Beschwerden gegen die WGS oder auch die Meldungen von Mängeln, welche an die Stadtverwaltung über das Ideen- und Beschwerdemanagement gerichtet werden, sind so gering, dass eine Effektivität der Arbeitsprozesse der WGS bestätigt werden kann. Die Einführung eines weiteren Kommunikationsmittels ist daher nicht erforderlich.

Der Prüfauftrag ist somit erledigt.

#### **über- bzw. außerplanmäßige Aufwendungen / Auszahlungen im Haushaltsjahr**

Mehraufwendungen / Mehrauszahlungen im Produkt: ---

Die Deckung erfolgt durch Mehrerträge / Mehreinzahlungen bzw. Minderaufwendungen / Minderausgaben im Produkt: ---

**Die Entscheidung berührt das Haushaltssicherungskonzept:**

ja

Darstellung der Auswirkungen:

nein

**Anlagen:**

---

gez. Dr. Rico Badenschier  
Oberbürgermeister