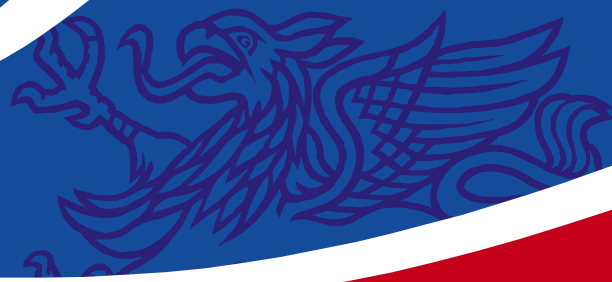


# Klarschiff.HRO

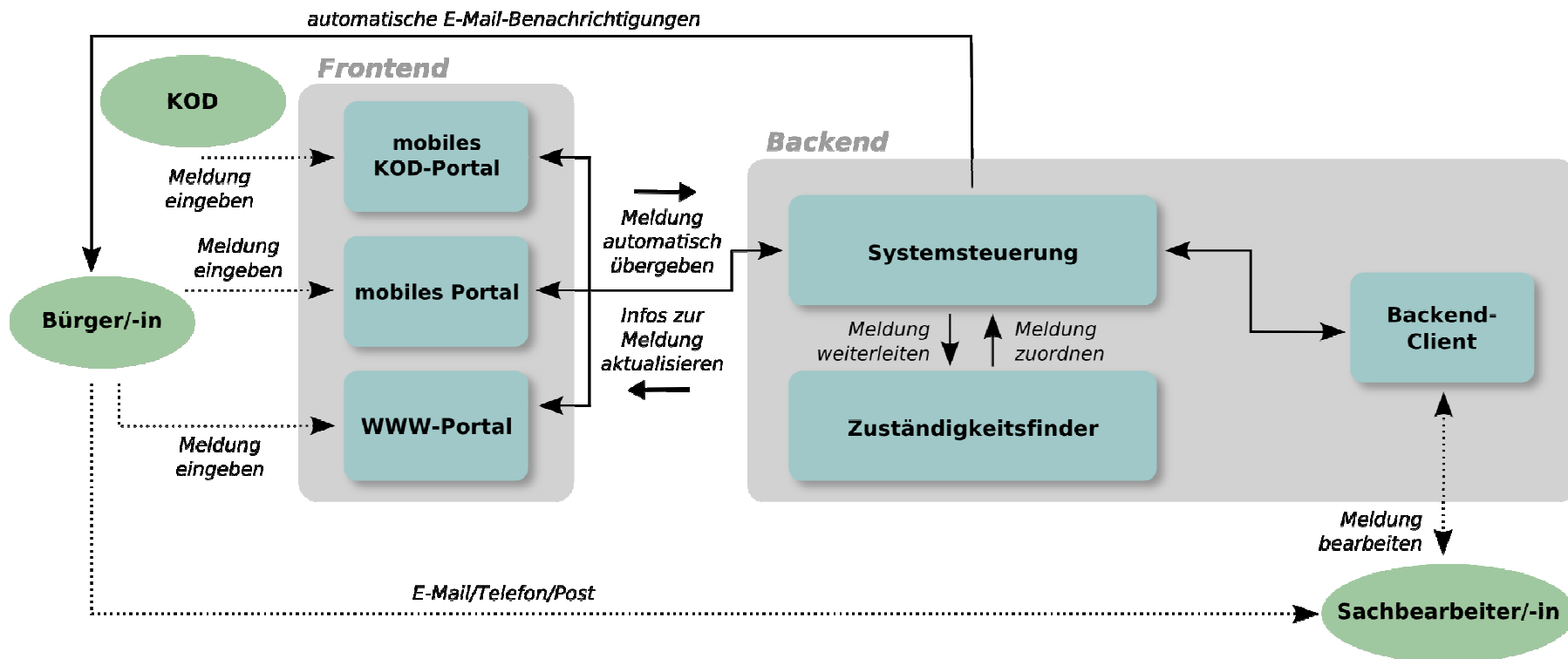
## Management von Bürgeranliegen zur kommunalen Infrastruktur

Resümee nach 1,5 Jahren und mehr als 5000 Meldungen

Hansestadt Rostock  
Dr. Detlef Neitz



# Klarschiff.HRO Funktionsübersicht



# Web Frontend - Schnittstelle zum Bürger

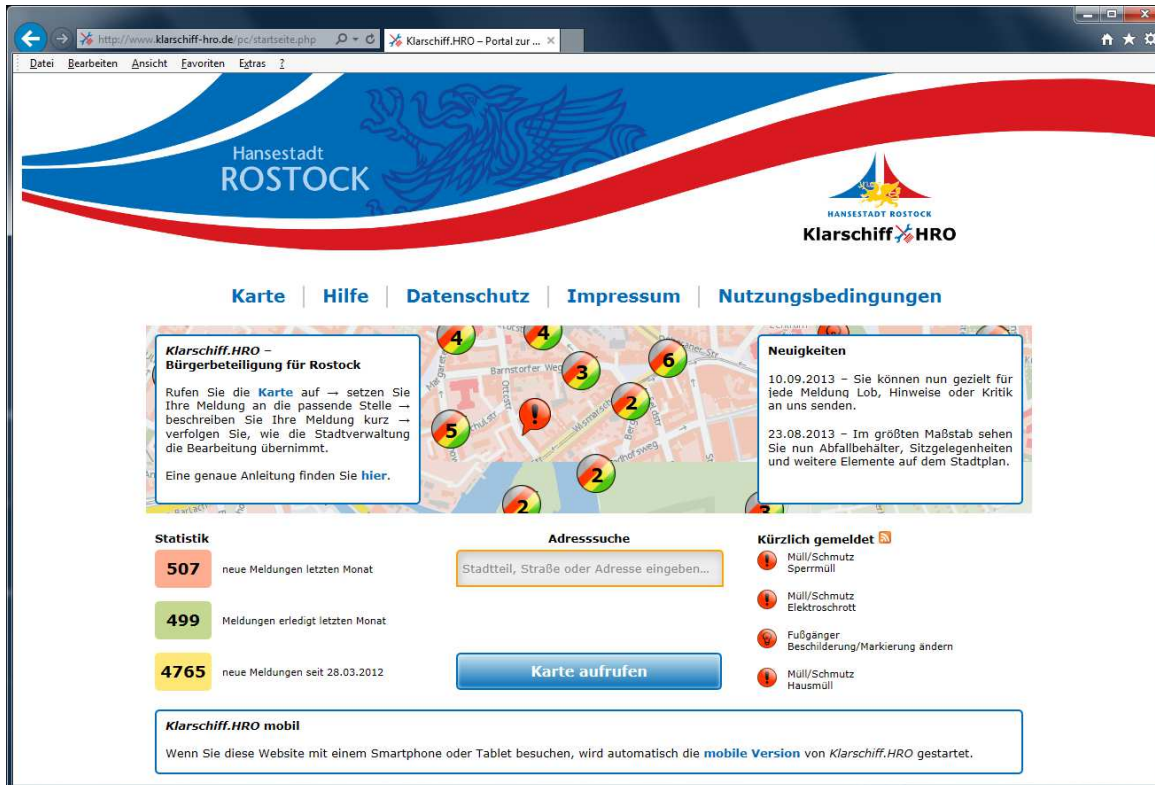
**Maxime:** Komplexität zu Simplizität führen

 Kartenbasiert formulieren, verorten und informieren

## Integrierte GDI Komponenten:

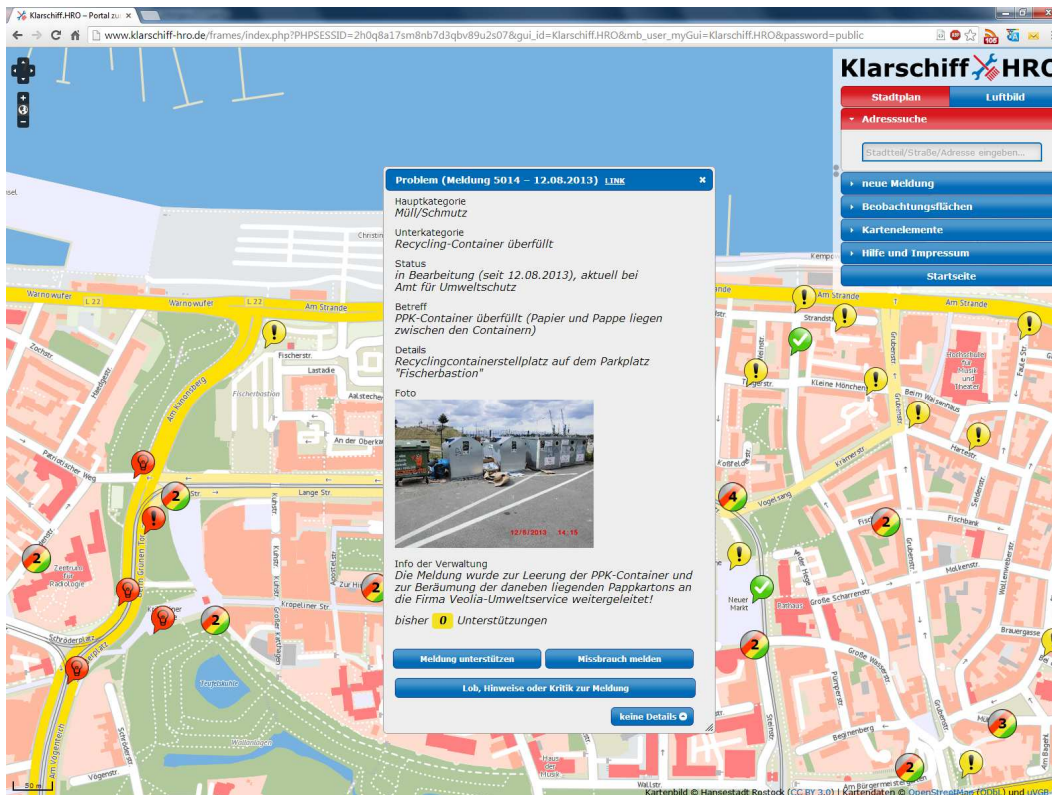
- „Offene Regionalkarte MV- ORKA“ + Luftbild
- Geodienste Stadtmöbel (Bänke, Papierkorb, Lampen..)
- GeoRSS-Feeds mit beliebiger räumlicher (Polygon) und thematischer Eingrenzung (Problem/Idee, Kategorie)

# Klarschiff.HRO - Startseite



- Kurzanleitung + Neuigkeiten
- Statistik zu Meldungen
- Kürzlich gemeldet mit Link
- Fehlertolerante Adresssuche
- Hinweis auf Mobil-Client

# Über bestehende Meldungen informieren

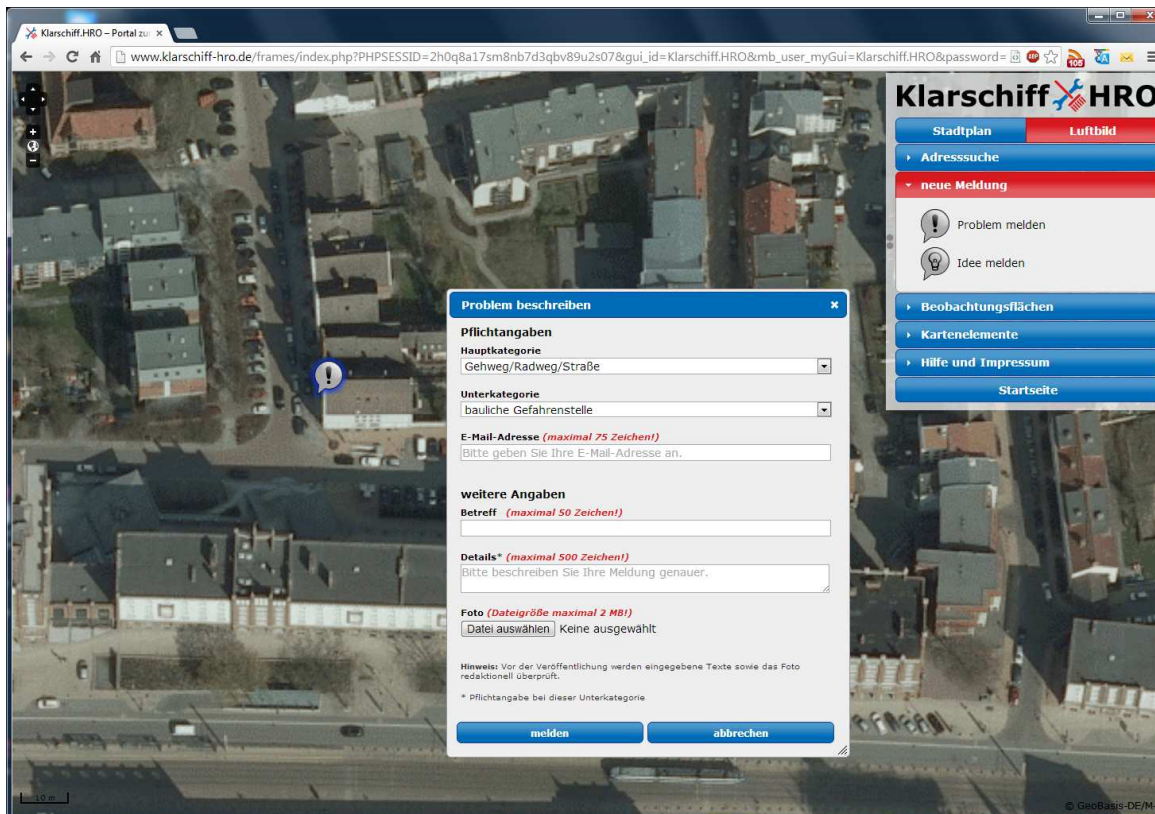


**Verwaltungshandeln** muss **transparent**, **nachvollziehbar** und in **Kommunikation mit Bürger** erfolgen

- Kartensymbol für Probleme / Ideen
- Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe
- Tooltip mit Information zu:
  - + Meldungsdetails
  - + Bearbeitungsablauf mit Zeitstempel
  - + Link Zustimmung, Missbrauch
  - + E-Mail mit Lob/Kritik direkt an Bearbeiter
  - + Info von Verwaltung
- jede Meldung über Link direkt erreichbar



# Mit wenigen Klicks zur neuen Meldung



- Koordinaten durch:
  - + fehlertolerante Adresssuche
  - + Navigation in Karte
  - + GPS -Modul in Smartphone
- Auswahl Problem / Idee
- Auswahl Haupt- / Unterkategorie
- Eingabemaske Pflicht /Option
- Personendaten: Nur E-Mail-Adresse
- Hochladen von Bildern möglich

## Klarschiff.HRO - Mobile Version



### Browserbasiert auf:

- iPhone
- Android Geräte
- Blackberry

Grund: pflegearmer als Apps

### Varianten für:

- **Bürger**
- **Kommunaler Ordnungsdienst KOD**
  - + mit Authentifizierung
  - + Erstellen von Protokollen zu Meldungen
  - + später: Übermitteln zu kontrollierender Ort oder Meldung im GeoRSS-Format ...



# Was passiert im Hintergrund?

## Highlights des Backends

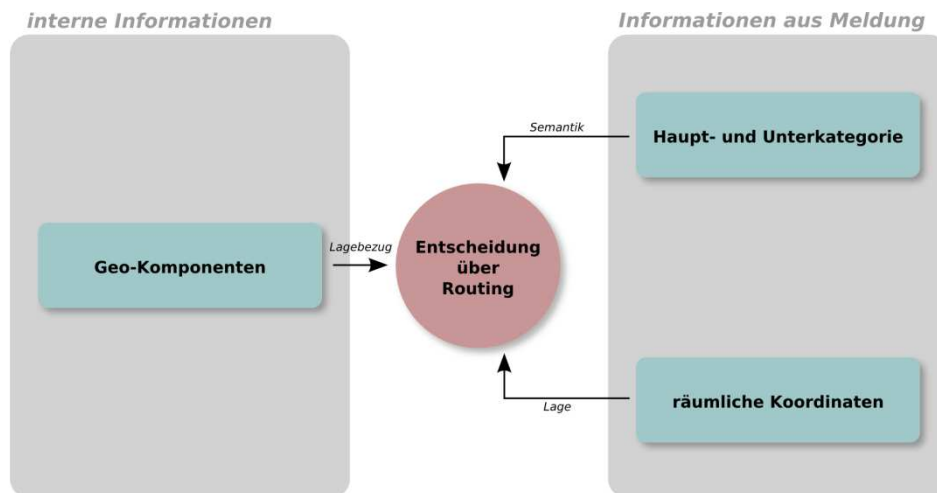
- Selbstlernender Zuständigkeitsfinder übernimmt Routing der Meldungen
- Komplexe Workflow-Steuerung
- Autom. Zuordnung nächstgelegener Adresse und Eigentümer (anonymisiert)
- Verknüpfung der Meldung - Geodatenportal
- Autom. regelbasiertes Qualitätsmanagement

# Selbstlernender Zuständigkeitsfinder

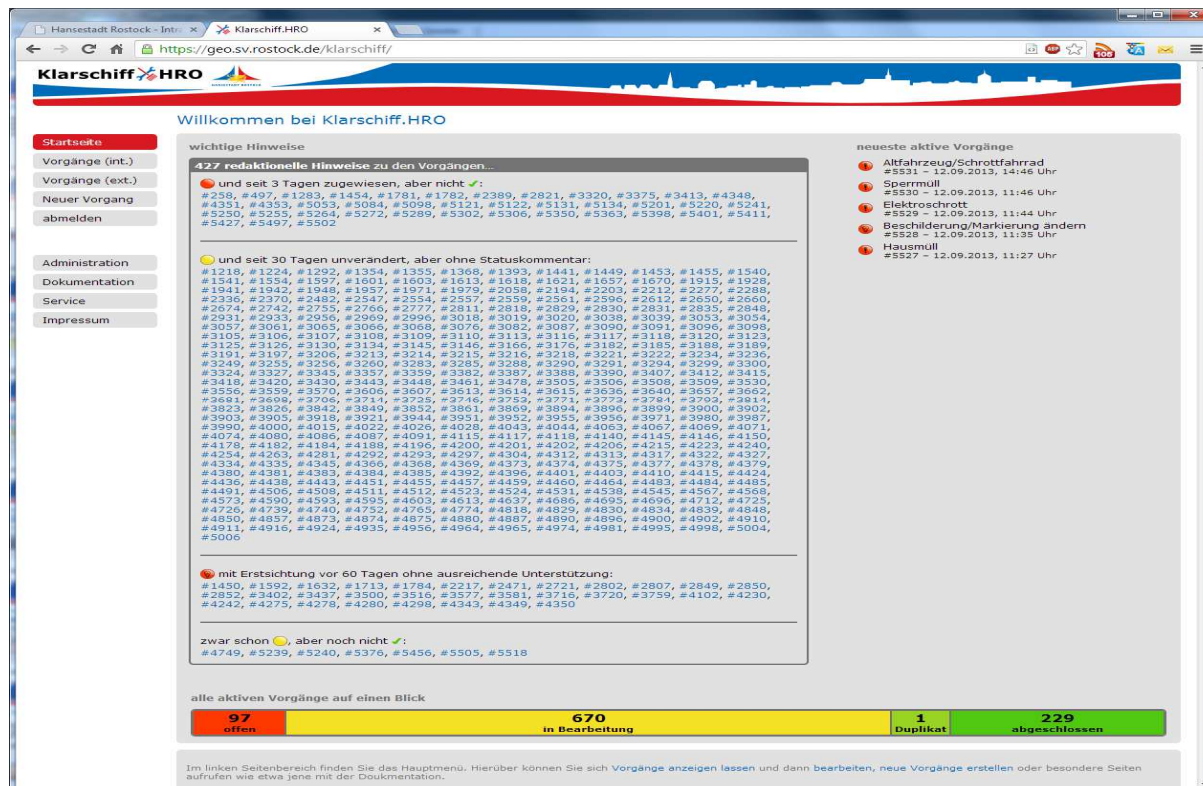
**Herausforderung:** Größere Kommunen = Komplexe Zuständigkeitslandschaft

## Adaptives Routing der Nachrichten mittels:

- Klassifizierung über Haupt- + Unterkategorie
- Verschneiden mit WFS-Layern
  - + Bewirtschaftungskataster (Ämterbezogen)
  - + Grünanlagen
  - + Strandflächen
  - + Forstflächen
- Routingentscheidung -> Rolle -> Nutzer



# Backend - Startseite



Willkommen bei Klarschiff.HRO

**wichtige Hinweise**

- 427 redaktionelle Hinweise zu den Vorgängen.**
  - und seit 3 Tagen zugewiesen, aber nicht ✓: #258, #497, #1283, #1454, #1781, #1782, #2389, #2821, #3320, #3375, #3413, #4348, #4351, #4353, #5053, #5084, #5098, #5121, #5122, #5131, #5134, #5201, #5220, #5241, #5250, #5255, #5264, #5272, #5289, #5302, #5306, #5350, #5363, #5398, #5401, #5411, #5427, #5497, #5502
- und seit 30 Tagen unverändert, aber ohne Statuskommentar: #1218, #1224, #1292, #1354, #1355, #1368, #1393, #1441, #1449, #1453, #1455, #1540, #1541, #1554, #1597, #1601, #1603, #1613, #1618, #1621, #1657, #1670, #1915, #1928, #1941, #1942, #1948, #1957, #1971, #1979, #2058, #2194, #2203, #2212, #2277, #2288, #2336, #2370, #2482, #2547, #2554, #2557, #2599, #2561, #2596, #2612, #2630, #2660, #2674, #2742, #2755, #2766, #2777, #2811, #2818, #2820, #2830, #2831, #2835, #2848, #2931, #2933, #2956, #2969, #2996, #3018, #3019, #3020, #3038, #3039, #3053, #3054, #3057, #3061, #3063, #3066, #3068, #3076, #3082, #3087, #3090, #3091, #3096, #3098, #3105, #3106, #3107, #3108, #3109, #3110, #3113, #3116, #3117, #3118, #3120, #3123, #3125, #3126, #3130, #3134, #3145, #3146, #3166, #3176, #3182, #3185, #3188, #3189, #3191, #3197, #3206, #3213, #3214, #3215, #3216, #3218, #3221, #3222, #3234, #3236, #3249, #3259, #3266, #3283, #3285, #3286, #3290, #3291, #3294, #3296, #3300, #3324, #3327, #3345, #3357, #3359, #3382, #3387, #3388, #3390, #3407, #3412, #3415, #3418, #3420, #3430, #3443, #3448, #3461, #3478, #3505, #3506, #3509, #3530, #3556, #3559, #3570, #3606, #3607, #3613, #3614, #3615, #3636, #3640, #3657, #3662, #3681, #3688, #3706, #3714, #3725, #3746, #3753, #3771, #3779, #3784, #3797, #3814, #3823, #3826, #3842, #3845, #3851, #3861, #3868, #3894, #3896, #3899, #3900, #3902, #3903, #3905, #3918, #3921, #3944, #3951, #3952, #3953, #3956, #3971, #3980, #3987, #3990, #4000, #4015, #4022, #4026, #4028, #4043, #4044, #4063, #4067, #4069, #4071, #4074, #4080, #4086, #4087, #4091, #4115, #4117, #4118, #4140, #4145, #4146, #4150, #4178, #4182, #4184, #4188, #4196, #4200, #4201, #4202, #4206, #4215, #4223, #4240, #4254, #4263, #4281, #4292, #4293, #4297, #4304, #4312, #4313, #4317, #4322, #4327, #4334, #4335, #4345, #4366, #4368, #4369, #4373, #4374, #4375, #4377, #4378, #4379, #4380, #4381, #4383, #4384, #4385, #4392, #4396, #4401, #4403, #4410, #4415, #4424, #4436, #4438, #4443, #4451, #4455, #4457, #4459, #4460, #4464, #4483, #4484, #4485, #4491, #4506, #4508, #4511, #4512, #4523, #4524, #4531, #4536, #4568, #4573, #4590, #4593, #4595, #4603, #4613, #4637, #4686, #4695, #4696, #4712, #4725, #4728, #4739, #4740, #4752, #4765, #4772, #4818, #4829, #4830, #4834, #4839, #4848, #4850, #4857, #4873, #4874, #4875, #4880, #4887, #4890, #4896, #4900, #4902, #4910, #4911, #4916, #4924, #4935, #4956, #4964, #4965, #4974, #4981, #4995, #4998, #5004, #5006

- mit Erstichtung vor 60 Tagen ohne ausreichende Unterstützung: #1450, #1589, #1632, #1713, #1784, #2217, #2471, #2721, #2802, #2807, #2849, #2850, #2852, #3402, #3437, #3500, #3516, #3577, #3581, #3716, #3720, #3759, #4102, #4230, #4242, #4275, #4278, #4280, #4298, #4343, #4349, #4350

zwar schon ☺, aber noch nicht ✓: #4749, #5239, #5240, #5376, #5456, #5505, #5518

alle aktiven Vorgänge auf einen Blick

97 offen	670 in Bearbeitung	1 Duplikat	229 abgeschlossen
-------------	-----------------------	---------------	----------------------

Im linken Seitenbereich finden Sie das Hauptmenü. Hierüber können Sie sich Vorgänge anzeigen lassen und dann bearbeiten, neue Vorgänge erstellen oder besondere Seiten aufrufen wie etwa jene mit der Dokumentation.

## Startseite:

- Hinweise zu Problemen bei der Meldungsbearbeitung
- Liste mit neuesten Meldungen
- Persönliche Statistik

# Regelbasiertes Qualitätsmanagement

## Automatische Auswertung der Meldungsbearbeitung:

### 1. E-Mail mit Hinweisen an Bearbeiter

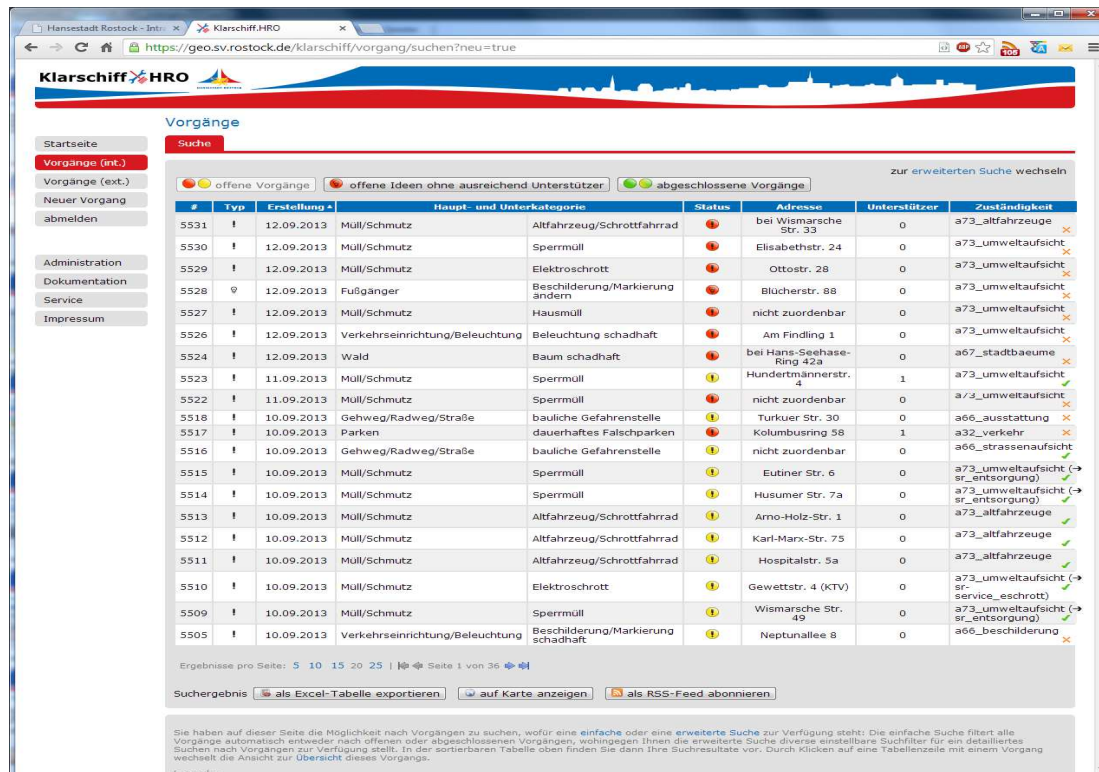
Individueller Benachrichtigungszeitplan kann administriert werden

### 2. Info auf Startseite Backend

Worüber wird informiert:

- Meldungen > 3 Tage auf Status „Offene Meldungen“ (Rot) sein
- Nicht lösbare Probleme + Ideen sollten kurz begründet werden (1-2 Sätze)
- Status „In Bearbeitung“ (Gelb) > 30 Tage , Info der Verwaltung nötig
- Ideen > 60 Tage aktiv aber noch <20 Unterstützer ...

# Die Übersicht behalten



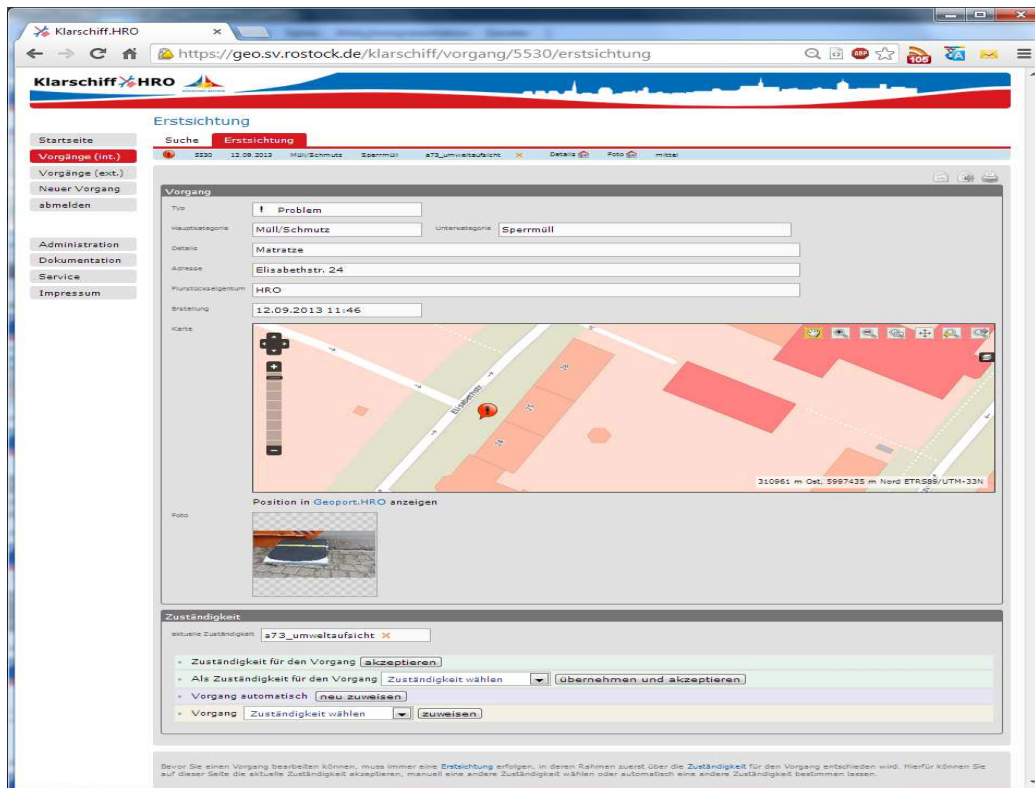
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://geo.sv.rostock.de/klarschiff/vorgang/suchen?neu=true>. The page title is "Klarschiff HRO". The main content area displays a table of reports under the heading "Vorgänge". The table has columns for ID, Typ, Erstellung, Haupt- und Unterkategorie, Status, Adresse, Unterstützer, and Zuständigkeit. The table contains 20 rows of data, each representing a report with its details and status.

#	Typ	Erstellung	Haupt- und Unterkategorie	Status	Adresse	Unterstützer	Zuständigkeit	
5531	!	12.09.2013	Müll/Schmutz	Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	bei Wismarsche Str. 33	0	a73_alfahrzeuge
5530	!	12.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	Elisabethstr. 24	0	a73_umweltaufsicht
5529	!	12.09.2013	Müll/Schmutz	Elektroschrott	!	Ottostr. 28	0	a73_umweltaufsicht
5528	!	12.09.2013	Fußgänger	Beschilderung/Markierung ändern	!	Blücherstr. 88	0	a73_umweltaufsicht
5527	!	12.09.2013	Müll/Schmutz	Hausmüll	!	nicht zuordenbar	0	a73_umweltaufsicht
5526	!	12.09.2013	Verkehrseinrichtung/Beleuchtung	Beleuchtung schadhaft	!	Am Findling 1	0	a73_umweltaufsicht
5524	!	12.09.2013	Wald	Baum schadhaft	!	bei Hans-Seehase-Ring 42a	0	a67_stadtbaeume
5523	!	11.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	Hundertmännerstr. 4	1	a73_umweltaufsicht
5522	!	11.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	nicht zuordenbar	0	a73_umweltaufsicht
5518	!	10.09.2013	Gehweg/Radweg/Straße	bauliche Gefahrenstelle	!	Turkuer Str. 30	0	a66_ausstattung
5517	!	10.09.2013	Parken	dauerhaftes Falschparken	!	Kolumbusring 58	1	a32_verkehr
5516	!	10.09.2013	Gehweg/Radweg/Straße	bauliche Gefahrenstelle	!	nicht zuordenbar	0	a66_strassenaufsicht
5515	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	Eutiner Str. 6	0	a73_umweltaufsicht (-> sr_entsorgung)
5514	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	Husumer Str. 7a	0	a73_umweltaufsicht (-> sr_entsorgung)
5513	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	Arno-Holz-Str. 1	0	a73_alfahrzeuge
5512	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	Karl-Marx-Str. 75	0	a73_alfahrzeuge
5511	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Altfahrzeug/Schrottfahrrad	!	Hospitalstr. 5a	0	a73_alfahrzeuge
5510	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Elektroschrott	!	Gewettstr. 4 (KTV)	0	a73_umweltaufsicht (-> sr_service_eschrott)
5509	!	10.09.2013	Müll/Schmutz	Sperrmüll	!	Wismarsche Str. 49	0	a73_umweltaufsicht (-> sr_entsorgung)
5505	!	10.09.2013	Verkehrseinrichtung/Beleuchtung	Beschilderung/Markierung schadhaft	!	Neptunallee 8	0	a66_beschilderung

## Liste zugeordneter Meldungen:

- Sortierbare Liste
- Lagevisualisierung in Karte / Geoportal
- Erweiterte Suche mit Findeliste
- Exportfunktion in Excel-Tabelle

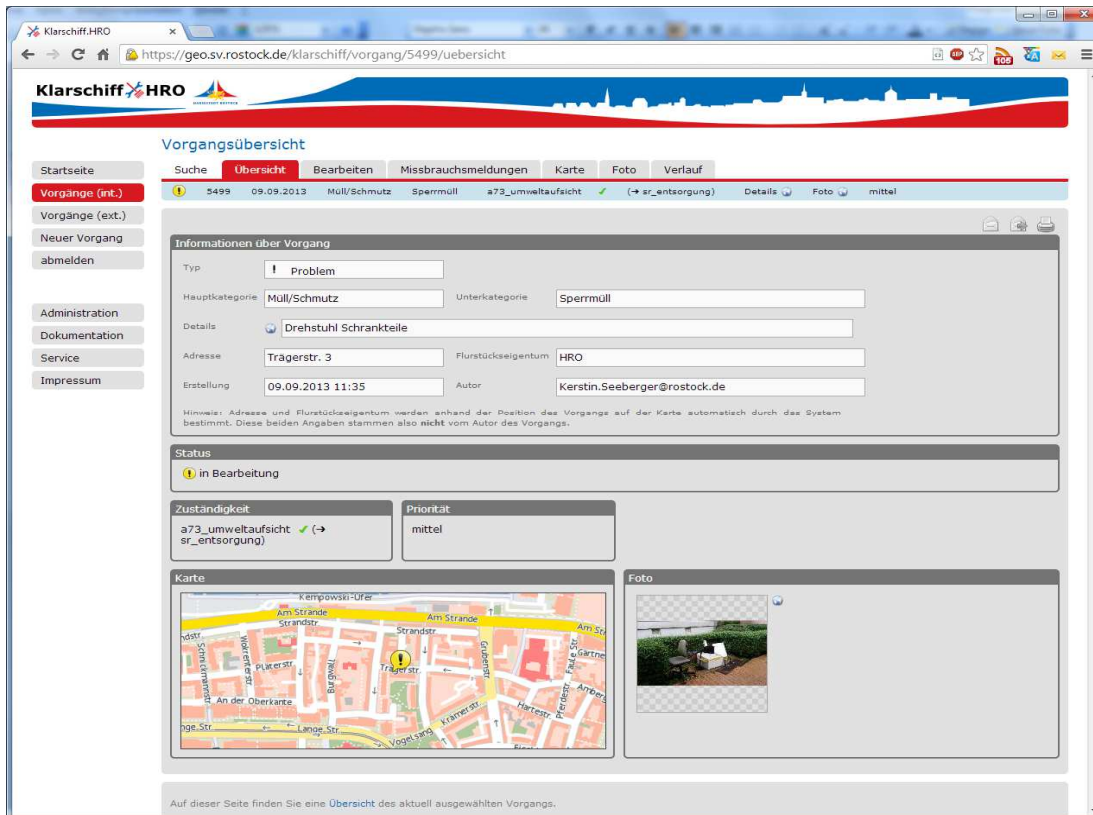
# Neue Meldung - Redaktionelle Bearbeitung



## Datenschutzrelevante Bearbeitung:

- Redaktionelle Bearbeitung von:
  - + Text in Details und Betreff
  - + Bild (Ausschnitte schwärzen)
- Veröffentlichung Freitext + Bild :
  - + Internet oder Intranet

# Vorgangsbearbeitung



The screenshot shows the 'Vorgangsübersicht' (Case Overview) page in the Klarschiff.HRO system. The browser address bar shows 'https://geo.sv.rostock.de/klarschiff/vorgang/5499/uebersicht'. The page header includes the Klarschiff.HRO logo and navigation tabs: 'Suche', 'Übersicht', 'Bearbeiten', 'Missbrauchsmeldungen', 'Karte', 'Foto', and 'Verlauf'. A sidebar on the left contains menu items: 'Startseite', 'Vorgänge (int.)', 'Vorgänge (ext.)', 'Neuer Vorgang', 'abmelden', 'Administration', 'Dokumentation', 'Service', and 'Impressum'. The main content area displays details for a case with ID 5499, dated 09.09.2013, categorized as 'Müll/Schmutz' with the sub-category 'Sperrmüll'. The status is 'in Bearbeitung' (in progress) with a priority of 'mittel' (medium). The case was created on 09.09.2013 at 11:35 by Kerstin.Seeberger@rostock.de. A map shows the location at 'Trägerstr. 3' with a yellow warning icon. A photo of a garden area is also visible.

## Bearbeitung:

- Zuständigkeit
- Status + externer Kommentar
- Vorgangsdaten
- Interne Notizen
- E-Mail von Bürgern
- Delegieren an Firmen / ext. Behörden

## Meldungen aus anderen Informationswegen einpflegen:

- Telefongespräch
- E-Mail oder Post

## Statistik nach 18 Monaten

### **Meldungen insgesamt : 5038 (letzten Monate ca. 525)**

- 4058 abgeschlossen
- 127 nicht bearbeitbar
- 729 in Bearbeitung
- 114 noch offen (71 Ideen <20 Unterstützer)

(1916 Meldungen durch Kommunalen Ordnungsdienst KOD)

### **Besucher:**

Durchschnittlich pro Monat: 950

Durchschnittlich auf Mobile-Website pro Monat: 150



## Wo hakt es noch?

**Bearbeitung von Ideen:** z.B. zusätzlicher Fussgängerüberweg, Beleuchtung eines Fahrradweges, Veränderung der Verkehrsführung

- 20 notwendige Unterstützer für Idee -- im Zeitalter von Facebook keine Hürde
- Bearbeitung von planerischen und rechtlichen Aspekt, Einbeziehung des Ortsbeirates...  
komplizierter als ungepflegte Grünanlage oder illegale Müllablagerung
- Lösung?: Ideen nach einer Vorabprüfung auf eine Diskussionsplattform verlinken  
z.B. Software auf Basis LiquidFeedback, die in Abstimmung zum Bürgerhaushalt mündet

**Hier sind noch Ideen gefragt!**

## Resümee

### **Für die Bürger:**

- Steigern des Engagements bei der Gestaltung des lokalen Lebensumfeldes (Gefühl der virtuellen Gemeinschaft) - Positive Resonanz  
**aber auch**
- Antwort auf einige Ideen als unbefriedigend empfunden - Negative Resonanz

### **Für die Verwaltung:**

- Optimierung der Arbeitsorganisation (teils jahrelang ungelöste Probleme)
- Aufbau von Ressourcen zur Ad hoc Bearbeitung
- Abbau von Hemmschwellen bei der Online-Zusammenarbeit mit Bürgern

## Links & Lizenz

**Link:** <http://www.klarschiff-hro.de>

**Lizenz:** **Open Source** (GNU General Public Licence v3.0)

**Demo:** <http://demo.klarschiff-hro.de>  
<http://demo.klarschiff-hro.de/backend>

**Sourcecode:** <https://github.com/rostock>

## Projektpartner

### Umsetzung

- Konzept : Mitarbeiter der Stadtverwaltung Hansestadt Rostock
- Frontend: WhereGroup GmbH & Co. KG Bonn
- Backend: Fraunhofer-Institut für Graphische Datenverarbeitung Rostock

### Weiterentwicklung

- BFPi Büro für Praktische Informatik Wismar
- Stadtverwaltung Hansestadt Rostock
- WhereGroup GmbH & Co. KG Bonn