



Die Stadtverordnetenversammlung
- Ausschuss f. Wirtschaft, Beschäftig.,
Digitalis., Gesundheit -

Tagesordnung I Punkt 3.1 der öffentlichen Sitzung am 13. Mai 2025

Vorlagen-Nr. 24-F-63-0059

Digitale Feedbacktools: Qualität der digitalen Bürgerservices erheben

- Antrag der Fraktionen Volt, Bündnis 90/Die Grünen, SPD und Die Linke vom 26.06.2024 -
- Beschluss Nr. 60 des Ausschusses für Wirtschaft, Beschäftigung, Digitalisierung und Gesundheit vom 02.07.2024 -

Für eine moderne und effiziente Verwaltung ist es von entscheidender Bedeutung, die Zufriedenheit der Bürger*innen mit den angebotenen Dienstleistungen zu kennen und mögliche Verbesserungsbedarfe zu erkennen. Feedback-Tools wie „FeedbackNow“, das beispielsweise aus öffentlichen Toiletten zur Bewertung der Sauberkeit bekannt ist, spielen hierbei eine wichtige Rolle. Mit Hilfe von drei verschiedenfarbigen Smileys können Bürger*innen ihre Zufriedenheit ausdrücken.

Diese Tools sind nicht nur in physischer Form verfügbar, sondern lassen sich auch problemlos in Online-Dienste integrieren. Dort besteht zusätzlich die Möglichkeit, die Meinung in einem separaten Textfeld zu begründen. Die Verwaltung setzt „FeedbackNow“ bereits bei einigen Anwendungen ein, wie etwa der Online-Wohnsitzanmeldung. Eine Ausweitung auf weitere Dienste wäre eine leicht umsetzbare und im Hinblick auf die wertvolle Rückmeldung der Bürger*innen eine kostengünstige und einfache Maßnahme. Die Einführung und Nutzung von „FeedbackNow“ kostet die Verwaltung rund 100 € pro Dienst.

Der Ausschuss für Wirtschaft, Beschäftigung, Digitalisierung und Gesundheit möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

- 1) zu berichten, wie er die bisherigen Erfahrungen mit Feedbacktools wie „FeedbackNow“ in Online-Diensten der Landeshauptstadt Wiesbaden bewertet und wie das Feedback der Bürger*innen bisher zur Verbesserung der Services verwendet wurde.
- 2) zu berichten, welche weiteren Online-Dienste für die Nutzung von „FeedbackNow“ in Frage kommen.
- 3) das bereits im Einsatz befindliche Tool „FeedbackNow“ stadtweit wo möglich bei weiteren Online-Diensten einzuführen, sodass die digitalen Services weiter verbessert werden können, soweit keine finanziellen oder rechtlichen Gründe dagegen sprechen.

Beschluss Nr. 60 des Ausschusses für Wirtschaft, Beschäftigung, Digitalisierung und Gesundheit vom 02.07.2024 -

Der Antrag wird angenommen.

Beschluss Nr. 0045

1. Die mündlichen Ausführungen von Frau Stadträtin Koohestanian und Frau Lehnhardt (Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung) werden zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag ist durch Aussprache erledigt.

Herrn Stadtverordnetenvorsteher
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Wiesbaden, .05.2025

Susanne Hoffmann-Fessner
Vorsitzende

Der Stadtverordnetenvorsteher

Wiesbaden, .05.2025

Dem Magistrat
mit der Bitte um Kenntnisnahme
und weitere Veranlassung

Dr. Gerhard Obermayr
Stadtverordnetenvorsteher

Der Magistrat
- 16 -

Wiesbaden, .05.2025

Dezernat II und VII
mit der Bitte um Kenntnisnahme

Gert-Uwe Mende
Oberbürgermeister