



Stadt **Bedburg**  
Der Bürgermeister

Zu TOP: \_\_\_\_\_

Drucksache: WP9-29/2017

<b>Fachdienst 7 - Öffentlichkeitsarbeit, Stadtmarketing, Tourismus</b>	<b>Sitzungsteil</b>
Az.:	<b>öffentlich</b>

<b>Beratungsfolge:</b>	<b>Sitzungstermin:</b>	<b>Abstimmungsergebnis:</b>
Ausschuss für Umwelt und Strukturwandel	28.03.2017	Abgesetzt

**Betreff:**

Antrag der FDP-Fraktion über die Einführung einer „Mängelmelder App“ für das Stadtgebiet Bedburg

**Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Umwelt und Strukturwandel beauftragt die Verwaltung mit dem Relaunch einen Button „Ideen und Beschwerden“ einzuführen und einen entsprechenden Link an prominenter Stelle auf der neuen Website zu platzieren.

**Begründung:**

Mit Schreiben vom 21. Januar 2017 beantragt die FDP-Fraktion die Einführung einer „Mängelmelder App“ für das Stadtgebiet Bedburg.

Eine „Mängelmelder App“ sei ein wichtiger Schritt für eine bürgernahe und offene Politik. Schnell und unbürokratisch könnten durch die App sofort Schäden und Störungen an die Stadtverwaltung mitgeteilt werden. Somit könne die Verwaltung schneller reagieren und die Ideen und Anregungen der Bürger unmittelbar berücksichtigen. Die Stadt Bedburg würde damit das digitale Dienstleistungsangebot erweitern und sich den Herausforderungen einer modernen Stadtgesellschaft stellen. Der Zeitaufwand würde schätzungsweise bei ¼ Arbeitsstelle liegen.

**a) Der „Mängelmelder“****Hintergrundinformation zum „Mängelmelder“:**

Die „wer denkt was GmbH“ bietet mit dem „Mängelmelder“ eine bundesweite Lösung zum digitalen und mobilen Anliegenmanagement. Mit dem webbasierten „Mängelmelder“ kann jeder Bürger mit seinem Smartphone oder über das Internet Missstände ohne großen Aufwand selbst melden und mit aussagekräftigen Informationen wie Foto und genauer Standortposition an die Stadtverwaltung weiterleiten.

Zentrales Element ist die sogenannte Anliegenkarte, auf der alle öffentlichen Anliegen sichtbar sind. Der Bearbeitungsstand ist dabei für den Bürger stets nachvollziehbar und farblich mit einem Ampelsystem gekennzeichnet. Jede Statusveränderung ist öffentlich sichtbar und kann um individuelle Kommentare ergänzt werden. Die Anliegenkarte wird hierzu in die Homepage der Kommune integriert und für den Bürger sichtbar gemacht.

Um einen Mangel zu melden klicken die Nutzerinnen und Nutzer auf „Neue Meldung“. Anschließend positionieren sie den Mangel auf der Karte und geben eine Beschreibung ab. Zusätzlich wählen sie eine entsprechende Kategorie aus und können ein Foto hochladen. Eine möglichst genaue Beschreibung des Mangels erleichtert es der Kommune den Mangel vor Ort zu identifizieren. Durch „Meldung abschicken“ wird der Mangel an Mängelmelder.de gesendet, geprüft und an die Kommune weitergeleitet. Die Antragsteller erhalten bei jedem Bearbeitungsschritt eine Information per E-Mail.

**Bewertung des „Mängelmelders“:**

Frau Feiser, die den „Mängelmelder“ bei der Stadt Hürth betreut, schätzt die Einführung des „Mängelmelders“ insgesamt als positiv ein.

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hürth nehmen den „Mängelmelder“ gut an, denn auf diesem Wege können sie unkompliziert und anonymisiert Mängel an die Stadt weitergeben. App und/oder Website Mängelmelder.de werden häufig genutzt, so gehen täglich rund 10 – 20 Meldungen bei Frau Feiser ein.

Die Meldungen werden von Frau Feiser an die zuständigen Fachdienste weitergeleitet. Die prüfen die genannten Mängel, beheben sie und geben eine Rückmeldung an Frau

Feiser. Diese gibt die Antwort dann über den „Mängelmelder“ weiter an die Bürgerinnen und Bürger. Hierbei kann entschieden werden, ob die Nachricht nur dem Melder zur Verfügung gestellt wird oder der Öffentlichkeit.

Wenn die Zuständigkeiten außerhalb der Kommune liegen gibt Frau Feiser diese entsprechend weiter und setzt den Status der Meldung auf „bearbeitet“.

Durch dieses Vorgehen komme es zu einem erheblichen Mehraufwand, nicht nur bei Frau Feiser, sondern auch bei den anderen Fachdiensten, da Nachfragen nicht mehr telefonisch und/oder persönlich geklärt werden können, sondern alles über die Kontaktperson und dann über den „Mängelmelder“ vermittelt wird. Laut Frau Feiser würde der zuständige Bauhof oder auch das Ordnungsamt häufig umsonst rausfahren.

### **Kosten des „Mängelmelders“:**

Die kdVz Rhein-Erft-Rur bietet besondere Konditionen in Zusammenarbeit mit der „wer denkt was GmbH“.

Das Angebot der kdVz kann der nicht-öffentlichen Anlage entnommen werden.

### **b) Alternative**

#### **Digitales Anliegenmanagement über die städtische Homepage:**

Im Frühjahr dieses Jahres wird der Relaunch der städtischen Homepage umgesetzt. Eine Alternative zum „Mängelmelder“ könnte hier die Nutzung eines **Buttons (Quick-Link) „Ideen und Beschwerden“** darstellen.

Ein solcher Icon kann gut sichtbar auf jeder Ansichtseite der Website direkt zu dem städtischen Ideen- und Beschwerdemanagement führen. Durch das responsive Design der neuen Homepage ist sichergestellt, dass dieser Icon auch bei dem Besuch der Seite mit dem Tablet oder dem Smartphone schnell aufzufinden und direkt zu bedienen ist. Zudem muss in diesem Fall keine App heruntergeladen werden. Jeder Besucher der städtischen Homepage kann ohne weitere Umstände seine Ideen oder Beschwerden weitergeben.

Mit dem Klick auf „Ideen und Beschwerden“ können verschiedenste Kategorien (von Verunreinigung über Defekte bis hin zu Verwaltungsvorgängen) ausgewählt werden. Nach der Eingabe von Namen und Kontaktdaten und eventuellen Erläuterungen werden die kompletten Angaben an die Stadtverwaltung weitergeleitet und von dort dem jeweiligen Fachdienst zugeteilt.

Im Vergleich zum „Mängelmelder“ ist es hier allerdings nicht möglich Fotos zu versenden und auf einer deutschlandweiten Karte die ortsgenauen Hinweise und den aktuellen Bearbeitungsstand zu sehen. Dafür ist die Vorgehensweise für die zuständigen Fachdienste unkomplizierter, da ein direkter Kontakt zwischen dem zuständigen Mitarbeiter und dem Bürger möglich ist. Darüber hinaus werden die oben genannten Kosten eingespart.

Mögliche Auswirkungen im Zusammenhang mit dem demografischen Wandel:

Finanzielle Auswirkungen:

Nein

Ja

Bei gesamthaushaltsrechtlicher Relevanz im laufenden oder in späteren Haushaltsjahren  
Mitzeichnung oder Stellungnahme des Kämmerers:

-----  
Salzhuber  
Sachbearbeiter(in)

-----  
Leibl  
Fachdienstleiter(in)

-----  
Solbach  
Bürgermeister