Castrop-Rauxel

Quelloffene App

[26.02.2018] Castrop-Rauxel stellt den Quellcode seiner City-App interessierten Kommunen als Basis für eigene Apps zur Verfügung. Die interkommunale Zusammenarbeit führt dabei zu einer Win-win-Situation, da auch Weiterentwicklungen ausgetauscht werden sollen.

Die Cas-App startete 2017 in der nordrhein-westfälischen Stadt Castrop-Rauxel mit dem Ziel, die technischen Möglichkeiten moderner Smartphones für die Bürger zu nutzen. Es sollten eine direkte Kommunikationsform geschaffen und dabei gleichzeitig Chancen für einen Dialog eröffnet werden. Die Dienstleistungen verschiedener städtischer Anbieter und ihrer Töchter sollten in der App gebündelt werden.
Für die Verwaltung ist mit der App ein neuer Kommunikationskanal entstanden, über den Meldungen unverzüglich und direkt an die Bürger verbreitet werden können. Der Abfallkalender erinnert mit individuellen Push-Nachrichten an die anstehende Tonnenleerung, die Feuerwehr warnt beispielsweise bei Großschadenslagen, und auf Wunsch informiert die städtische Pressestelle über Veranstaltungen und Verkehrsbehinderungen. Zudem werden über die traditionellen Printmedien oder klassischen Internet-Auftritte hinaus neue Zielgruppen erreicht. Anders als bei sozialen Netzwerken wie Facebook, Instagram oder WhatsApp ist man dabei unabhängig von den Nutzungsbedingungen und Vorgaben der großen Plattformen.
Die wichtigsten und am häufigsten abgerufenen Informationen der städtischen Website sind auch in der App verfügbar. Durch die Nutzung von Schnittstellen werden die Inhalte zusätzlich App-gerecht aufbereitet und stehen somit ohne redaktionellen Mehraufwand auch in der mobilen Applikation bereit. Durch den Live-Abruf sind Nachrichten, Ansprechpartner und Öffnungszeiten sowie Termine stets aktuell.

Ideen- und Mängelmelder ist beliebt

Für bestimmte Funktionen muss ein Benutzerkonto angelegt werden. Damit soll eine anonyme Nutzung unter anderem des Mängelmelders verhindert werden. Die Daten der App-Nutzer bleiben dabei lokal auf dem Gerät gespeichert: Eine Übertragung benötigter Daten an die Verwaltung erfolgt nur im Bedarfsfall und für die jeweils vom Nutzer ausgewählte Funktion. Andererseits werden die gespeicherten Daten für eine komfortable Benutzung verwendet – indem Formulare vorausgefüllt werden. So kann beispielsweise in Sekunden ein Sperrmülltermin beantragt werden.
Eine der am meisten genutzten Funktionen ist der Ideen- und Mängelmelder. Bürger können damit auf Probleme im Stadtgebiet hinweisen – seien es Schlaglöcher, defekte Straßenlaternen oder wilde Müllkippen. Eingehende Mitteilungen werden nach Freischaltung in einem Anliegen-Management-System auf einer digitalen Karte öffentlich und mit aktuellem Bearbeitungsstatus angezeigt. Das schafft Transparenz für das Verwaltungshandeln und zeigt zugleich auf, welche Vielzahl an unterschiedlichen Anliegen an die Kommune gerichtet werden: In rund neun Monaten sind gut 800 Meldungen eingegangen und bearbeitet worden. Für einige Meldungen ist die Stadt Castrop-Rauxel nicht zuständig, beispielsweise für Schäden auf Bundesstraßen. Diese Anfragen werden an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Ticketsystem sorgt für Transparenz

Ein großer Mehrwert für die Verwaltung sind die zusätzlich übermittelten Daten, welche die Bearbeitung der Meldung stark beschleunigen: So werden bei dem Mängelmelder neben dem Foto aus der integrierten Kamera auch die GPS-Daten erfasst. Der verantwortliche Fachbereich kann den Fall damit sofort richtig einschätzen und zum Beispiel die benötigten Arbeitsmittel einplanen. Da auch die Position des Schadens bekannt ist, entfällt das Suchen nach dem genauen Standort. Die Verwaltung kann darüber hinaus in einer Kartendarstellung die Flurstücksnummern einblenden und so abschätzen, ob es sich um ein städtisches Grundstück handelt. Das funktioniert, weil im Anliegen-Management auf eigenes Kartenmaterial zurückgegriffen wird.
Auch innerhalb der Verwaltung haben sich mit der Einführung des Ideen- und Mängelmelders die Prozesse im Beschwerde-Management verändert: Die Meldungen werden an ein Ticketsystem übergeben. Nach einer Sichtung, die in Castrop-Rauxel das Bürgermeisterbüro übernimmt, erfolgt die weitere Bearbeitung durch die zuständigen Fachbereiche. „Durch die Digitalisierung des gesamten Prozesses können wir über einen Online-Zugriff jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand geben“, freut sich Sven Dusza, Referent des Bürgermeisters, über die neuen Möglichkeiten. „Und da auch Anfragen und Beschwerden aus anderen Kanälen dort zentral gebündelt werden, behält man einen guten Überblick.“

Automatisierte Datenaustausche

Für die Integration der dynamischen Inhalte aus dem Web und für das eigenentwickelte Anliegen-Management ist die GKD Recklinghausen verantwortlich, die zudem das Ticketsystem betreibt. Um einen möglichst guten Service zu bieten und den internen Aufwand dabei gering zu halten, bestehen automatisierte Datenaustausche mit weiteren Stellen: Die Unwetterwarnungen des Deutschen Wetterdienstes und Meldungen des Modularen Warnsystems (Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe – vergleiche Warn-App NINA) werden vollautomatisch an die Cas-App-Nutzer weitergereicht. So ist sichergestellt, dass wichtige Warnungen auch nachts oder am Wochenende zugestellt werden. Ergänzend kann die örtliche Feuerwehr kurzfristig Handlungsanweisungen oder Entwarnungen geben.
In der nächsten Version werden neben dem städtischen Eigenbetrieb für Entsorgung und Umwelt auch die Stadtwerke einbezogen. Geplant sind Neukundenservices, die Zählerstandsübermittlung sowie der Zugriff auf den Preisrechner für das lokale Strom-, Gas- und Wärmeangebot. Als weitere Neuerung wird in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsförderung an einem lokalen Couponsystem gearbeitet.

Interkommunale Win-win-Situation

Die Medienagentur BlueBox aus Castrop-Rauxel hat die Cas-App nativ für die Betriebssysteme Android und iOS programmiert. Von Anfang an bestand seitens der Stadtverwaltung der Wunsch, die geleistete Entwicklungsarbeit auch anderen Kommunen zur Verfügung zu stellen. Im Sinne von Open Source soll in der öffentlichen Verwaltung geleistete Arbeit geteilt werden und somit der Allgemeinheit zugutekommen, lautete der Wunsch von Bürgermeister Rajko Kravanja. So wurde vereinbart, dass die Nutzungsrechte an dem Quellcode eine entsprechende Weitergabe erlauben. Andere Städte können also auf Basis der Cas-App eigene City-Apps entwickeln und dabei auf vorhandene technische Umsetzungen zurückgreifen. Das senkt den erforderlichen Programmieraufwand erheblich und macht sich auf der Kostenseite bemerkbar. Die Stadt Castrop-Rauxel erhält im Gegenzug eine einmalige, symbolische Lizenzzahlung zur Weiterentwicklung der App. So kommt es zu einer Win-win-Situation im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit, denn auch von den Weiterentwicklungen sollen alle Beteiligten profitieren.
Als erster Nutzer des Quellcodes plant die Stadt Gladbeck eine eigene App. Weitere Städte haben bereits Haushaltsmittel eingeplant oder Ratsbeschlüsse für eine Umsetzung in diesem Jahr herbeigeführt.

()

Dieser Beitrag ist in der Februar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Castrop-Rauxel, Apps, Cas-App