Mängelmelder

Geodaten vereinfachen Abläufe

[21.01.2019] Die Einbindung von Geodaten in das Beschwerde-Management kann Bearbeitungsprozesse vereinfachen. Das zeigen die Städte Bremen, Ulm und Flensburg sowie der Bodenseekreis, welche die Funktion der positionsbezogenen Kategorien im Mängelmelder nutzen.

Verschmutzte Spielplätze, illegaler Müll am Straßenrand, kaputte Gehwege – Mängel wie diese gibt es überall. Um solche Schäden schneller beheben zu können, setzen viele Verwaltungen und Versorgungsbetriebe inzwischen auf die Mitarbeit der Bürger. Mithilfe von Anwendungen und Apps wie dem Mängelmelder des Unternehmens wer denkt was können Hinweise leicht erfasst und mit Ortsposition und Foto abgegeben werden. Die Verwaltungen werden über die Meldungen unmittelbar informiert und können diese im dahinter liegenden Ticket-Management-System bearbeiten. Das System erleichtert die Beseitigung, indem es die Meldungen automatisch an die richtigen Ansprechpartner verteilt. So kann sofort reagiert werden.
Die Zuständigkeiten können in der Praxis jedoch sehr komplex sein: Beispielsweise, weil sich die Zuständigkeiten für bestimmte Mängel von Stadtviertel zu Stadtviertel unterscheiden. Manchmal sind auch die Verantwortlichkeiten zwischen Stadtverwaltung und anderen städtischen Einrichtungen aufgeteilt. Intra- und interkommunale Zusammenarbeit stehen hier vor einer echten Herausforderung. Wer die Zuordnung nicht händisch vornehmen möchte, braucht eine intelligente Lösung. Diese bietet der Mängelmelder seit Kurzem: Statt Zuordnungen von Meldungen ausschließlich anhand der Kategorie vorzunehmen, können nun auch positionsbezogene Kategorien und Zuordnungen angeboten werden. Damit werden selbst komplexe Arbeitsprozesse punktgenau abgebildet.

Zuordnung auf Knopfdruck

Dazu wird die Gesamtfläche einer Kommune zunächst in einzelne Teilflächen aufgeteilt, die den unterschiedlichen Zuständigkeiten entsprechen. Sind die Geodaten für die Teilflächen und entsprechenden Zuständigkeiten einmal im System hinterlegt, kann eine automatische Verteilung der gemeldeten Schäden positionsbezogen erfolgen. Eine große Arbeitserleichterung: Mitarbeiter müssen die Meldungen nicht mehr einzeln sichten und anhand von Kartenmaterial manuell verteilen. Die Zuordnung übernimmt das System selbstständig – quasi auf Knopfdruck.
Positionsbezogene Kategorien sind zum Beispiel für die Freie Hansestadt Bremen enorm wichtig: Südlich des Flusses Lesum ist nämlich ein anderer Entsorgungsbetrieb für die Beseitigung von Müll zuständig als im nördlichen Teil der Stadt. Die Bremer Stadtreinigung profitiert von dieser positionsbezogenen Zuordnung: „Alle für eine Ablagerung notwendigen Informationen werden über den Mängelmelder an uns übermittelt. Die Bearbeitung ist für uns dadurch einfacher und schneller möglich“, berichtet Carola Riekens, Referatsleiterin Vollzug.

Flensburg nutzt individualisierten Mängelmelder

Auch die baden-württembergische Stadt Ulm nutzt die Vorteile der neuen Funktion. Im Ulmer Mängelmelder gibt es aktuell 24 Kategorien zu den Themen Straßen und Verkehr, Müll und Abfall, Natur, Schulen und Sportstätten sowie Beschädigungen. Unterschieden wird bei den Zuständigkeiten zwischen der Kernstadt und den Ortsverwaltungen. Während in der Kernstadt einzelne Fachämter mit der

Bearbeitung der Meldungen in den verschiedenen Kategorien betraut sind, werden die eingehenden Hinweise in den Ortsverwaltungen in allen Kategorien immer zuerst an den Ortsvorsteher weitergeleitet. Dieser verteilt dann die Aufgaben. „Die positionsbezogene Zuordnung durch Geodaten bildet den tatsächlichen Prozess ab“, berichtet Ingo Bergmann, Leiter Öffentlichkeitsarbeit der Stadt. „Anliegen, für die je nach Lage verschiedene Ortsverwaltungen zuständig sind, werden automatisch an die richtige Stelle geleitet. Das macht unseren Bürgerservice effektiver: Zum einen spart es Arbeitsschritte innerhalb der Verwaltung. Zum anderen nutzt es den Bürgerinnen und Bürgern, weil ihre Anliegen schneller bearbeitet werden können.“
Das Technische Betriebszentrum Flensburg (TBZ) verwendet als zentraler Dienstleister für die Stadt Flensburg ebenfalls einen individualisierten Mängelmelder. Auch dort wird die Funktion der positionsbezogenen Kategorien genutzt. Im Unterschied zu Ulm und Bremen sind die Flächen in der schleswig-holsteinischen Stadt sehr viel kleinteiliger. Es wird zwischen Innenstadtbereichen, einzelnen Straßen- und Verkehrsflächen, kommunalen Immobilien sowie Grün- und Forstflächen unterschieden.

Positionsspezifische Kategorien

Und noch eine weitere Besonderheit gibt es in Flensburg: Dank Georeferenzierung lassen sich positionsspezifische Meldekategorien umsetzen, die den Bürgern nur im jeweiligen Gebiet angezeigt werden. Befindet sich der Meldende beispielsweise im Hafen, werden ihm keine Kategorien der Forstflächen angezeigt. „Für das TBZ hat sich die Nutzung der georeferenzierten Zuordnung bestens bewährt“, sagt Geschäftsführer Heiko Ewen. „Die Beschränkung auf relevante Kategorien erleichtert die Bedienung, und die Zuordnung zur jeweils verantwortlichen Abteilung verkürzt die Bearbeitungszeit deutlich. Die vielfältigen Aufgaben und komplexen Zuständigkeiten des TBZ sind mit diesem System wesentlich einfacher zu organisieren.“
Dadurch kann ein breites, aber gleichzeitig angepasstes Portfolio an Kategorien angeboten werden, ohne die Anwendung zu überfrachten. Denn neben dem Vorteil für die Verwaltungen, mit sehr vielen Kategorien auch die Zuständigkeiten im Detail abbilden zu können, gibt es auch Nachteile. „Bei einer großen Anzahl von Meldekategorien drohen Unübersichtlichkeit und Schwierigkeiten bei der Zuordnung“, sagt Tobias Vaerst, Projektleiter Mängelmelder bei wer denkt was. „Durch die Geodaten wird die Auswahl an die jeweilige Position des Nutzers angepasst und auf das erforderliche Mindestmaß verringert. Das vereinfacht die Bedienung und verbessert die Übersichtlichkeit, ohne Einbußen in Bezug auf die Genauigkeit der Kategorien in Kauf nehmen zu müssen.“

Interkommunale Zusammenarbeit erleichtern

Die Einbindung von positionsbezogenen Kategorien innerhalb des Mängelmelders ist auch in der interkommunalen Zusammenarbeit innerhalb von Landkreisen relevant: Nutzt etwa ein Verbund aus mehreren organisatorischen Einheiten gemeinsam ein Mängelmeldersystem, ermöglichen es positionsbezogene Kategorien, dass jede Einheit ihre eigenen Themen im Mängelmelder anbieten kann. Während etwa in der einen Stadt lediglich Müll- und Entsorgungsthemen entgegengenommen werden sollen, können in der Nachbarkommune weitreichende Kategorien wie zum Beispiel Beleuchtung, Spielplätze und Sperrmüll zur Auswahl gestellt werden. Bürger benötigen nur eine Anwendung für alle Hinweise und Meldungen. Mit „Sag’s doch“ bieten beispielsweise im Bodenseekreis die Stadt Friedrichshafen, der Landkreis sowie weitere Städte und Gemeinden einen gemeinsamen Mängelmelder an.
Selbstverständlich ist die Einrichtung positionsbezogener Kategorien mit Aufwand verbunden. Die vorgestellten Beispiele zeigen aber, dass sich dieser insbesondere in größeren Kommunen, in der intra- und der interkommunalen Zusammenarbeit schnell lohnt und die internen Abläufe dadurch erheblich

vereinfacht werden.

()

Dieser Beitrag ist der Ausgabe Januar 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt E-Partizipation erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Mängelmelder, Geodaten-Management, Flensburg, Bodenseekreis