wer denkt was

70. Mängelmelder gestartet

[21.04.2022] Das Anliegen-Management-System Mängelmelder kommt inzwischen bei 70 Kunden zum Einsatz. Städte jeder Größenordnung, Stadtbetriebe und Zweckverbände nutzen die Lösung, die sich an die Anforderungen der Anwender anpassen lässt.

Seit mehr als zehn Jahren ist der Mängelmelder des Unternehmens wer denkt was im Einsatz (wir berichteten). Über das System können Bürger ihre Anliegen per App oder Web an die jeweils zuständige Behörde melden. Viele Städte und kommunale Betriebe nutzen den Mängelmelder für ihr Anliegen-Management, auch als individuell angepasstes System mit Ticket-Management. So auch die Stadt Emmerich am Rhein, wo der Mängelmelder vor Kurzem in Betrieb ging.
Emmerich am Rhein ist nach Angaben von wer denkt was die 70. Kommune, die den individuell angepassten Mängelmelder einsetzt. Mit dessen Hilfe können die rund 30.000 Einwohner ihre Anliegen unbürokratisch an die Verwaltung melden. Neun Meldekategorien beinhaltet der Mängelmelder Emmerich: Beschilderung, Gehweg- und Straßenschäden, Müllentsorgung, Straßenverkehr, Gefahren und Hindernisse, Grünpflege, Beete und Bäume, Schäden und Vandalismus, defekte Straßenbeleuchtung sowie die Kategorie Sonstiges für Lob, Anregungen oder Beschwerden. Alle gemeldeten Anliegen werden automatisch an die zuständigen Mitarbeiter in der betreffenden Fachabteilung weitergeleitet. Die Bearbeitung und Beseitigung der Mängel kann daher unmittelbar beginnen. Schon zuvor hatte es in Emmerich einen digitalen Mängelmelder gegeben, heißt es in der Pressemeldung von wer denkt was. Bei mehr als 370 Meldungen pro Jahr stieß das alte System allerdings an technische Grenzen. Auch eine Meldung per App war damit nicht möglich. Daher habe sich die Stadt Emmerich für den Wechsel zum Anliegen-Management-System von wer denkt was entschieden.

Individuell und flexibel

Der Mängelmelder von wer denkt was ist nach Aussage des Herstellers flexibler als andere Systeme. Workflow und Design, Schnittstellen zu anderen Ticket-Management-Systemen sowie eine mögliche Einbindung von speziellem Kartenmaterial oder Geodaten können individuell an verschiedene Anforderungen angepasst werden. Zu den Kunden, die bereits mit einem angepassten System arbeiten, gehören Städte verschiedener Größenordnung, darunter Essen, Darmstadt, Leonberg oder Rendsburg. Aber auch Entsorgungs- oder Stadtbetriebe sowie Zweckverbände verschiedener Städte und Gemeinden, wie etwa der Zweckverband Kommunalwirtschaft Mittlere Bergstraße (KMB), nutzen den individualisierten Mängelmelder. „Der Mängelmelder sorgt nicht nur für eine effiziente Bearbeitung von Mängeln und Schäden im Stadtbild. Als direkter und transparenter Kommunikationskanal sorgt der Mängelmelder auch für eine verbesserte Bürgerkommunikation“, erläutert Laura Stoppok, Team-Leiterin Mängelmelder bei wer denkt was.

(sib)

Stichwörter: E-Partizipation, Mängelmelder, Emmerich am Rhein