Heidelberg

Pilotprojekt Anliegen-Melder

[02.02.2023] Im Heidelberger Amt für Mobilität wird derzeit die Online-Plattform Anliegen-Melder erprobt. Hinweise rund um Ampeln, Baustellen, Bus und Bahn, Fuß- oder Radverkehr können darüber an die Stadt gemeldet werden. Die Lösung soll für Synergieeffekte und mehr Transparenz sorgen.

Im September 2022 ist beim Heidelberger Amt für Mobilität die Online-Plattform Anliegen-Melder als Pilotprojekt für zunächst ein Jahr gestartet. Wie das Unternehmen wer denkt was jetzt mitteilt, eröffnet die Stadt in Baden-Württemberg ihren Bürgerinnen und Bürger damit die Möglichkeit, Hinweise und Anliegen rund um Ampeln, Baustellen, Bus und Bahn, Fuß- oder Radverkehr einfach an die Verwaltung zu melden. „Mit dem Anliegen-Melder haben wir als Amt für Mobilität einen großen Schritt in Richtung transparentere, bürgerfreundliche Kommunikation getan“, sagt Amtsleiterin Bärbel Sauer. „Die Plattform bietet Bürgerinnen und Bürgern nicht nur die Möglichkeit, ihr Anliegen gezielt zu Themen aus dem Zuständigkeitsbereich des Amtes zu melden, sondern sich – erstmals in der Stadtverwaltung – auch über Anliegen und Problemstellen im gesamten Stadtgebiet sowie deren Bearbeitungsstatus transparent zu informieren. Außerdem haben wir im Amt nun erstmals die Möglichkeit, Bürgerinnen und Bürger darauf hinzuweisen, dass ihr Anliegen bereits bekannt und bearbeitet wird. Mittelfristig erhoffen wir uns davon Synergieeffekte und einen Rückgang von Anliegen.“
Neben Telefonanrufen und Briefen erhält die Stadt laut eigenen Angaben jährlich bis zu 25.000 E-Mails, von denen eine Vielzahl Anliegen und Ideen aus der Bürgerschaft enthalten. Häufig betreffen sie dieselben oder sehr ähnliche Sachverhalte. Mit dem Ziel, die Amtsmitarbeitenden zu entlasten und gleichzeitig größtmögliche Transparenz für die Bürgerschaft zu schaffen, sei eine agile Arbeitsgruppe im Amt gebildet worden. Sie habe sich auf die Suche nach einem geeigneten Tool gemacht und sei dabei auf den Mängelmelder von wer denkt was gestoßen. Die Flexibilität der Lösung und die Option, zielgenaue Programmierungen für die jeweiligen Bedarfe vornehmen zu lassen, hätten die Heidelberger ebenso überzeugt wie Analyse- und Statistikmöglichkeiten bei unkompliziertem Workflow. Nach einer Evaluation im späten Frühjahr 2023 soll entschieden werden, ob das Tool nach Ablauf des Pilotzeitraums für die gesamte Heidelberger Stadtverwaltung zum Einsatz kommt.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, Heidelberg, Mängelmelder