Anliegenmanagement

# Den Alltag erleichtern

**[01.08.2025] Die Stadt Dinslaken hat eine Individualerweiterung innerhalb des digitalen Anliegenmanagementsystems MeldooPLUS entwickelt. Das Beispiel zeigt, wie kommunale Dienstleistungen digitalisiert und in bestehende Verwaltungsabläufe integriert werden können.**

MeldooPLUS ist ein digitales Anliegenmanagementsystem der Firma leanact, das bundesweit in rund 95 Kommunen im Einsatz ist – von kleinen Gemeinden bis hin zu Großstädten, Landkreisen und kommunalen Servicebetrieben. Die cloudbasierte Software-as-a-Service-Lösung bietet drei flexibel einsetzbare Module: den Mängelmelder für ortsbezogene Anliegen wie Schlaglöcher oder defekte Laternen, das Modul Allgemeine Anliegen zur zentralen Verwaltung unterschiedlicher Bürgeranfragen über Webformulare sowie das Beteiligungsmodul, das die Durchführung von Online-Umfragen ermöglicht. Dank einer zentralen Verwaltungsoberfläche werden alle Anliegen automatisch kategorisiert, direkt an die zuständigen Stellen weitergeleitet und übersichtlich nachverfolgt.

Die nordrhein-westfälische Hansestadt Dinslaken nutzt bereits die Module Mängelmelder und Allgemeine Anliegen. Um den bisher analogen Prozess der Sperrmüllanmeldung zu modernisieren, wurde kürzlich in enger Abstimmung mit leanact eine Individualerweiterung innerhalb des Moduls Allgemeine Anliegen entwickelt. Damit wurde die bisherige Anmeldung abgelöst, die über Zettel, Telefonate oder wenig intuitive Formulare erfolgte. Bürgerinnen und Bürger können Sperrmülltermine nun rund um die Uhr über eine intuitive Oberfläche online beantragen – schnell, unkompliziert und ohne lange Wartezeiten am Telefon.

## Bürgerkommunikation ganzheitlich denken

Die Vorteile liegen nicht nur aufseiten der Bürgerinnen und Bürger. Auch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung erleben durch das Verfahren eine erhebliche Erleichterung. Denn Meldungen landen automatisch im System, werden nach vorkonfigurierten Kriterien sortiert und somit direkt in den internen Workflow integriert. Das System erstellt auf Knopfdruck ein PDF mit allen relevanten Informationen und generiert eine optimierte Route für die Abholung. Das spart Zeit, Ressourcen und reduziert die Fehleranfälligkeit.

„Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes sollte nicht nur die digitale Antragstellung, sondern auch die digitale Sachbearbeitung umgesetzt werden. Das ist uns sehr gut gelungen. Alle Projektbeteiligten, bestehend aus Projektmanager, Sachbearbeiter und Dienstleister, konnten sich gemeinschaftlich an der Ablösung des bisherigen Verfahrens beteiligen und zu einer nutzerzentrierten Lösung beitragen“, berichtet Nils Gilges, Leiter der Stabsstelle Digitalisierung der Stadt Dinslaken. Die digitale Dienstleistung zeigt, wie moderne Verwaltungsprozesse durch klug integrierte Lösungen effizienter und bürgerfreundlicher gestaltet werden können – mit deutlicher Entlastung für die Mitarbeitenden.

Die Idee zur Sperrmüllanmeldung entstand durch den Austausch im integrierten Innovationsportal von MeldooPLUS. Das Portal denkt digitale Bürgerkommunikation ganzheitlich – hier treffen Ideen, Erfahrungen und Praxislösungen aufeinander. Alle Partnerkommunen sowie das Team von leanact können neue Ideen und bestehende Erweiterungen vorstellen, sich gegenseitig inspirieren und

voneinander lernen. Ob zusätzliche Branding-Elemente, Prozessvorlagen oder individuelle Erweiterungen – das Portal schafft Raum für Austausch und praxisnahe Digitalisierung, die sich an den realen Anforderungen kommunaler Abläufe orientiert.

## Optimierter Dialog zwischen Stadt und Bevölkerung

In diesem offenen Austauschprozess entstehen Lösungen wie die digitale Sperrmüllanmeldung in Dinslaken, die aus diesem Dialog hervorging. Das Innovationsportal von MeldooPLUS fördert damit nicht nur die Weiterentwicklung der digitalen Bürgerkommunikation, sondern auch die enge Zusammenarbeit und die schnelle Umsetzung von Verbesserungen.

Digitale Anwendungen wie die Sperrmüllanmeldung in Dinslaken zeigen, wie moderne Verwaltung in der Praxis funktionieren kann: weniger Aufwand, klarere Abläufe, mehr Service – sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die Verwaltung. Solche digitalen Lösungen müssen nicht immer klassische Beteiligungsformate abbilden, um echte Verbesserungen zu bewirken. Auch niedrigschwellige, serviceorientierte Angebote wie die Sperrmüllanmeldung oder der Mängelmelder stärken den Dialog zwischen Stadt und Bevölkerung, reduzieren bürokratischen Aufwand und erleichtern den Zugang zu städtischen Dienstleistungen. Möglich werden solche Fortschritte, wenn Kommunen und Entwickler gemeinsam an Lösungen arbeiten, die sich an den tatsächlichen Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger orientieren. MeldooPLUS zeigt, wie digitale Dienstleistungen dazu beitragen können, Transparenz, Effizienz und Bürgernähe in der Verwaltung zu leben, und wie solche Lösungen den Alltag der Menschen spürbar verbessern.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2025 von Kommune21 im Schwerpunkt E-Partizipation erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: E-Partizipation, leanact, Dinslaken, MeldooPLUS