



WER | DENKT | WAS

bürgernah & digital

7. Februar 2019

PRESSEMITTEILUNG

Wo Bürgerservice groß geschrieben wird Marl, Heppenheim und Kranenburg sind „Saubermacher-Städte 2018“

Ein überdurchschnittlicher Bürgerservice und eine zuverlässige Reaktion auf die Anliegen der Bürgerschaft: Das zeichnete die Städte Marl, Heppenheim und Kranenburg im vergangenen Jahr aus. Mängelmelder.de hat sie deshalb zu den „Saubermacher-Städten 2018“ ernannt. Die Auszeichnung wurde bereits zum zweiten Mal verliehen.

Grundlage für die Auszeichnung als „Saubermacher-Stadt“ sind die sogenannten Lösungsquoten der Anliegen, die über den bundesweiten Mängelmelder mitgeteilt werden. Dort gehen Woche für Woche hunderte Meldungen zu Straßenschäden, defekten Beleuchtungen oder illegalem Müll ein. Jeder Bürger kann diesen Dienst nutzen und ein Anliegen mit Foto und Kurzbeschreibung einfach von unterwegs per Smartphone mit der Mängelmelder-App melden. Die Kommunen werden über die Meldungen in Kenntnis gesetzt. Aus dem Anteil gelöster Anliegen an der Gesamtzahl der Meldungen eines Jahres ergibt sich dann die Lösungsquote. Diese lag bei den jetzt ausgezeichneten Städten 2018 bei beachtlichen 92,6 Prozent, 91,3 Prozent und 90,6 Prozent. Marl, Heppenheim und Kranenburg stachen damit im Jahresvergleich deutlich heraus und demonstrieren, dass Bürgerservice dort groß geschrieben wird.

Das Prädikat „Saubermacher-Stadt“ wird bereits zum zweiten Mal von mängelmelder.de und der dahinter stehenden wer|denkt|was GmbH verliehen. Als Entwickler des bundesweiten Mängelmelders leitet das Darmstädter Unternehmen Anliegen, die über die gleichnamige App sowie über die Website mängelmelder.de gemeldet werden, an Städte und Gemeinden in ganz Deutschland weiter. „Der Service ist freiwillig, doch wir freuen uns, dass viele Kommunen diese Hinweise ihrer Bürgerschaft trotzdem sehr ernst nehmen und den über unsere App gemeldeten Mängeln nachgehen“, so Tobias Vaerst, Projektleiter von mängelmelder.de. Die Meldungen gehen bei mängelmelder.de ein und können dort von der Bürgerschaft auch weiterverfolgt werden. Der aktuelle Status einer defekten Straßenlaterne etwa wird mithilfe eines Ampelsystems angezeigt. Beim Einstellen ist die Meldung mit einem roten Marker versehen. Sobald die Bearbeitung beginnt, wechselt die Farbe auf gelb. Wurde der Mangel schließlich behoben, wird die Meldung grün. „Das System bietet dadurch eine hohe Transparenz für den Bürger und erleichtert auch den Kommunen die Instandhaltung von Straßen, Flächen und Infrastruktur. Die Meldungen werden im Normalfall mit einem Foto versehen, das den Verwaltungsmitarbeitenden bereits einen guten Eindruck vom Ausmaß des Schadens vermittelt. Die Bearbeitung und das Beheben können so deutlich schneller erfolgen“, so Vaerst. Er hofft, dass Marl, Heppenheim und Kranenburg eine Vorbildwirkung für andere Kommunen haben und die Lösungsquoten für das Jahr 2019 weiter steigen.

Die Auszeichnung zur „Saubermacher-Stadt“ fand im vergangenen Jahr erstmalig statt. Die Preisträger „Saubermacher-Stadt 2017“ waren Heppenheim, Münster und Mühlheim/Main.

Weitere Informationen unter www.saubermacherstadt.de



WER | DENKT | WAS

bürgernah & digital

Über mängelmelder.de

Die wer|denkt|was GmbH betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem *Mängelmelder* (www.mängelmelder.de). Über das System können Bürgerinnen und Bürger im gesamten Bundesgebiet kostenlos via App und Web mit ihrer Kommune in Kontakt treten, Anregungen und Lob verteilen oder Mängel im öffentlich Raum melden. Dabei wird der komplette Prozess der Schadensmeldung und -bearbeitung sowie die begleitende Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und ihrer Kommune transparent dargestellt und ist auch von Dritten einsehbar. Dadurch kann jederzeit und ortsunabhängig von allen Bürgerinnen und Bürgern der Stand der Bearbeitung eingesehen und überprüft werden, ob zu ihrem Mangel bereits ein Anliegen besteht. Abgesehen vom bundesweiten System betreut die wer|denkt|was GmbH auch eine stetig steigende Anzahl individueller Kundensysteme, die auf die Bedürfnisse der einzelnen Kommunen angepasst und entsprechend konfiguriert werden. Zum Jahresende 2018 betrieb die wer|denkt|was GmbH mehr als 40 dieser Systeme.

Pressekontakt:

Christin Pfeffer
Referentin Presse- & Öffentlichkeitsarbeit

wer|denkt|was GmbH
Robert-Bosch-Straße 7
64293 Darmstadt
Tel.: +49 6151 62915-95
pfeffer@werdenktwas.de
www.werdenktwas.de