

Stefan Pfeil – Feldzeugmeisterweg 4 – 53721 Siegburg

Kreisstadt Siegburg
An den Bürgermeister

Nogenter Platz 10
53721 Siegburg

21. Februar 2013

Stefan Pfeil
Sprecher Ortsgruppe Siegburg

Feldzeugmeisterweg 4
53721 Siegburg

Telefon:
0176-96893954

E-Mail:
stefan.pfeil@piratenpartei-nrw.de

Presse:
presse@piratenpartei-rhein-sieg.de

Internet:
www.piratenpartei-siegburg.de

Bankverbindung:
Piratenpartei Rhein-Sieg
Kreissparkasse Köln
Konto-Nr.: 1029365
Bankleitzahl 370 502 99

Bürgerantrag gemäß §24 Gemeindeordnung NRW

Sehr geehrter Herr Bürgermeister Huhn,
sehr geehrte Ratsmitglieder,

als lokale Untergliederung der Piratenpartei Rhein-Sieg-Kreis, vertreten durch Mario Mercurio und Stefan Pfeil, stellt die Ortsgruppe Siegburg folgenden Bürgerantrag und bittet um Beratung im Rat der Stadt Siegburg.

Antrag

Der Rat der Stadt Siegburg möge die Nutzung eines Mängelmelder-Systems beschließen: Für die Einrichtung können die Kooperation mit einer anderen Kommune bzw. Lizenzierung eines vorhandenen Systems, eine Eigenentwicklung oder die Nutzung eines kommerziellen Anbieters in Betracht gezogen werden.

Neben einer einfachen Bedienung über die Weboberfläche soll dabei auch auf eine einfache Meldung über mobile Endgeräte durch angepasste Applikationen Wert gelegt werden. Eine Kartierung sowie Übersicht über die aktuellen und abgeschlossenen Meldungen und deren Bearbeitungsstatus vermeidet Doppelmeldungen und damit Frustration auf allen Seiten.

Begründung

Zahlreiche Kommunen bieten ihren Bürgern bereits die Möglichkeit, Mängel im Stadtgebiet schnell und benutzerfreundlich zu melden - Stichwort e-government bzw. e-Kommune. Auch Siegburg bietet diese

Möglichkeit bereits in eingeschränkter Form an. Über ein Webformular können Lob, Anregungen und Beschwerden in verschiedenen Kategorien gemeldet werden. Die Stadt bleibt dabei aber hinter den technischen Möglichkeiten zurück und auf die Eintragung anonymer Meldungen scheint das Formular nicht ausgelegt zu sein.

Eine schnelle Behebung von Mängeln liegt sowohl im Interesse der Bürger als auch der Stadt selbst, da eventuelle Folgeschäden oder weitere Verunreinigungen z.B. bei illegaler Müllentsorgung verhindert werden können.

Gute Erfahrungen mit einem Mängelmeldersystem unter Nutzung unterschiedlicher Eingabewege hat z.B. die Stadt Monheim am Rhein gemacht, die sowohl von der Einwohnerzahl als auch von der Fläche vergleichbar mit Siegburg ist. Über das dortige Mängelmeldersystem [1] per Webseite oder Smartphone-Applikation werden ca. 15 Mängel pro Woche gemeldet [2]. Die Kosten betragen jährlich ca. 2000,- Euro [3]. Das System eines kommerziellen Anbieters findet unter anderem auch in Dormagen Verwendung [4].

Die Stadt Aschaffenburg hat sich für eine Eigenentwicklung entschieden, mit der ein lokales Unternehmen beauftragt wurde. Das System sieht ebenfalls eine Meldung über ein kategorisierbares Webformular [5] oder eigens entwickelter Smartphone-Applikationen für Apple und Android-Betriebssystem [6] vor. Ein wichtiger Aspekt ist für die Stadt Aschaffenburg, die Bürger über den weiteren Verlauf zu informieren, sofern sie dies wünschen [7]. Die Stadt Kaarst setzt ebenfalls eine Eigenentwicklung ein [8]. Beiden Lösungen fehlt allerdings eine aktuelle Übersicht der gemeldeten Mängel auf einer Karte der Stadt.

Im Fall einer Eigenentwicklung empfiehlt sich eine Entwicklung auf Open Source-Basis und auch aus Gründen der Zukunftssicherheit die Integration freier und offener Lösungen wie OpenStreetMap [9].

Je detaillierter und zielgenauer die Mängel gemeldet werden können und je besser sie dem passenden Ansprechpartner zugeordnet werden können, desto schneller können sie behoben werden. Je leichter dem Bürger die Meldung gemacht wird, desto eher wird eine hohe Beteiligung erreicht. Durch einen Bearbeitungsstatus können Bürger und Stadt verfolgen, wie Abfragen abgearbeitet werden und mögliche Verzögerungsquellen sichtbar werden. Gleichzeitig erhöht sich die Motivation der Bürger, wenn sie sehen, dass die Stadt Abhilfe schafft. Mit einer Übersicht und Visualisierung der bereits gemeldeten Mängel auf einem offenen Kartensystem wie OpenStreetMap können Doppelmeldungen vermieden werden.

Ein modernes Mängelmanagementsystem sollte auf Datensparsamkeit setzen und zur Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen sowie zur Absenkung der "Hemmschwelle" auch anonyme oder pseudonyme Meldungen explizit zulassen. Gleichzeitig sollten die Bürger aber ermutigt werden, freiwillig eine Kontaktmöglichkeit anzugeben, damit die Stadt sie über die Bearbeitung der Anfrage auf dem Laufenden halten kann.

Eine Mängelmeldung per kategorisiertem Formular auf einer Webseite kann dabei nur noch ein Element darstellen. Es liegt nahe, die mittlerweile in der Bevölkerung weit verbreiteten Smartphones für eine Meldung zu nutzen.

Eine Mängelmeldung per Smartphone-Applikation hat gegenüber anderen Verfahren eine ganze Reihe von Vorteilen:

- **die Mängelmeldung kann mit einem Foto illustriert werden**, dies macht ggf. eine erste Vor-Ort-Prüfung unnötig, so dass schneller Abhilfe geschaffen werden kann
- erlaubt der Bürger eine **Positionsangabe per GPS**, werden Ungenauigkeiten in der Ortsbeschreibung vermieden
- da im Regelfall das Smartphone immer mitgeführt wird, **erhöht es die Wahrscheinlichkeit, dass rasch und spontan gemeldet wird**, da nicht später am PC, telefonisch oder persönlich nachgemeldet werden muss

Natürlich stellt eine Mängelmeldung per Smartphone nur ein ergänzendes Element dar und soll andere Wege wie die persönliche oder telefonische Meldung nicht ausschließen. Die aufgenommenen Beschwerden sollten dann aber in die Karten- und tabellarische Übersicht übernommen werden, um unnötige Mehrfachmeldungen zu vermeiden.

Der Antrag gibt bewusst keine Präferenz bezüglich eines zu wählenden Systems ab, da dies von mehreren Faktoren abhängig ist. Möglicherweise könnte eine reine Eigenentwicklung ohne Kooperationspartner wirtschaftlich nicht sinnvoll sein, wenn aktuelle Smartphone-Betriebssysteme unterstützt werden sollen.

Mit freundlichen Grüßen

Stefan Pfeil

Mario Mercurio

Quellen:

- [1] "Mängelmelder - Bürgerbeteiligung Stadt Monheim am Rhein". Link: <http://beteiligung.monheim.de/bms>
- [2] RP Online vom 16.08.2012: "Per Mausklick Mängel melden". Link: <https://www.rp-online.de/region-duesseldorf/langenfeld/nachrichten/per-mausklick-maengel-melden-1.2954092>
- [3] Westdeutsche Zeitung vom 03.03.2012: „Mängelmelder“ kommt gut an". Link: <http://www.wz-newsline.de/lokales/kreis-mettmann/monheim/maengelmelder-kommt-gut-an-1.975680>
- [4] "Mängelmelder Dormagen". Link: <http://maengelmelder.dormagen.de/>
- [5] "Aschaffenburg Online - Aschaffenburg Mängelmelder". Link: https://www.aschaffenburg.de/de/Buerger_in_Aschaffenburg/Buergerservice/Apps/normal/bag/index.html
- [6] "Aschaffenburg Online - Apps". Link: https://www.aschaffenburg.de/de/Buerger_in_Aschaffenburg/Buergerservice/Apps/normal/bag/index.html
- [7] [7] Main-Netz vom 30.01.2013: "Per Smartphone Mängel melden". Link: <http://www.main-netz.de/nachrichten/region/aschaffenburg/aschaffenburg-stadt/stadt/art11846,2455233>
- [8] "Mängel melden an die Stadtverwaltung Kaarst". Link: http://www.kaarst.de/C12578B700283A15/html/15D07F35EE9BA098C1257A39002207A1?opendocument&nid1=95264_55582

[9] "OpenStreetMap". Link: <http://www.openstreetmap.org/>