

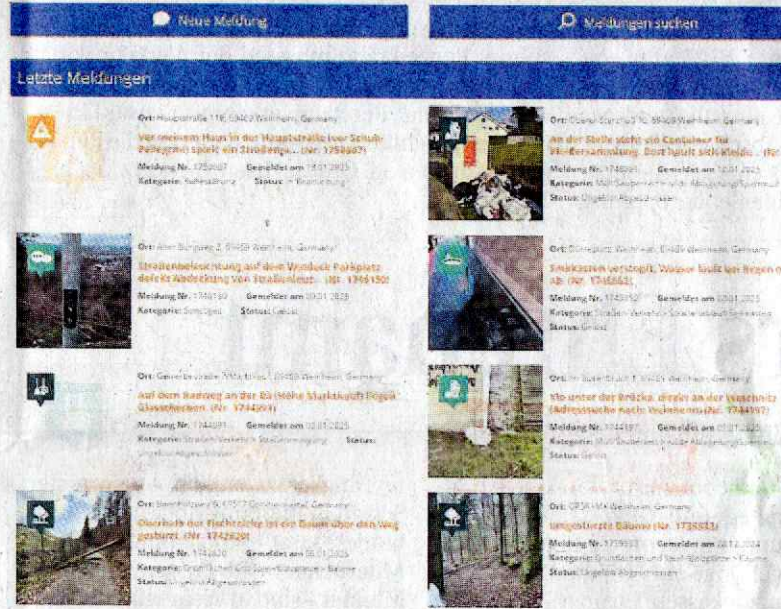
Online-Formular für „Mängelmelder“

Stadtverwaltung: Direkter Draht zu den Fachämtern – von der defekten Straßenlaterne über Schlaglöcher bis zu verschmutzten Spielplätzen

Weinheim. Von der defekten Straßenlaterne über Schlaglöcher bis zu verschmutzten Spielplätzen – immer wieder gibt es Dinge, die Menschen negativ auffallen. Damit künftig möglichst schnell Abhilfe geschaffen werden kann, hat die Stadt Weinheim nun den „Mängelmelder“ auf ihrer Internetseite eingeführt. „Schnell und unbürokratisch können Sie hier die zuständigen Stellen im Rathaus über Mängel aller Art benachrichtigen“, heißt es wörtlich auf der Startseite des Formulars. Die ersten Meldungen sind dort auch schon eingegangen. Sie reichen von der Ruhestörung und umgestürzten Bäumen über Glasscherben auf einem Radweg bis zum verstopften Abfluss auf dem Dürreplatz.

Wie aus einer Pressemitteilung der Stadtverwaltung hervorgeht, kann der Mängelmelder direkt auf der Startseite www.weinheim.de angesteuert werden. Dann öffnet sich zunächst ein Fenster mit einer kurzen Anleitung. Aber im Grunde sei die Bedienung selbsterklärend. Die Stadt arbeitet beim Mängelmelder mit der Darmstädter Agentur „Wer kennt was“ zusammen, die in anderen Kommunen damit gute Erfahrungen gesammelt hat.

Wie funktioniert der Mängelmelder genau?



Die ersten Nachrichten von Bürgern sind beim Online-Mängelmelder der Stadt Weinheim schon eingegangen. SCREENSHOT: WWW.WEINHEIM.DE

Nutzer können von jedem Endgerät aus, also auch mobil, die Seite ansteuern und über die Angabe eines Standortes (über ein Adressfeld oder per Klick auf den Stadtplan) ihr Anliegen melden. Zunächst wird man gebeten, aus zwölf Kategorien auszuwählen, worum es geht, also zum Beispiel um „Müll“ oder „Straßen“, aber auch „Spielplätze/Grünflächen“, „Öffentliche Toiletten“,

„Brunnen und Gewässer“ oder ganz allgemein „Anregungen und Wünsche“. Anschließend öffnet sich ein Textfeld, bei dem der Nutzer den festgestellten Mangel beschreiben kann. Auch ein Bild kann hochgeladen werden. Nach der Angabe der Kontaktdaten (die selbstverständlich nicht öffentlich sichtbar sind), trägt man dann den festgestellten Mangel in ein Textfeld ein.

Was passiert mit den Meldungen im Rathaus?

Die digitale Bürgerpost kommt zunächst im Referat des Ersten Bürgermeisters an und wird dort nach entsprechender Überprüfung (zum Beispiel auf Datenschutz oder unzulässige Wortwahl) zur Bearbeitung an die zuständigen Fachämter freigegeben. „Sehr oft ist der Baubetriebshof der Adressat, wie die ersten Mängelmelder-Tage gezeigt haben. Das war allerdings zu erwarten“, so die Pressestelle der Stadt.

Wie wird mit Meldungen umgegangen, bei denen die Stadtverwaltung nicht zuständig ist?

Wenn sich die Meldungen auf Bereiche beziehen, die außerhalb der kommunalen Zuständigkeit liegen, zum Beispiel auf Bahngelände oder Bundesstraßen, dann werden diese an die entsprechenden Behörden weitergeleitet. „Es bleibt nichts liegen“, verspricht die Stadt. Auch sei bisweilen eine Einordnung erforderlich, wenn beispielsweise eine Prioritätenliste abgearbeitet und die begrenzten Ressourcen des Bauhofs beachtet werden müssen. Ziel ist es jedoch, in jedem Fall die Transparenz zu erhöhen und mithilfe des „Mängelmelders“ fachliche Entscheidungen der zuständigen Ämter zu erklären und gegebenenfalls auf-

zuzeigen, was gerade nicht leistbar ist – und warum.

Bekommt man eine Rückmeldung?

In jedem Fall bekommt der Bürger eine Nachricht und kann den Status der Bearbeitung abfragen. „Wir halten Sie dabei über den Bearbeitungsstand auf dem Laufenden“, heißt es auf der Seite.

Den Mängelmelder gibt es auch als App für Android und iOS. Er kann auch über die Apps der Weinheimer Jugendmedien, die „You Matter-App“ und die „Senioren-App“, direkt angesteuert werden.



Viele Mängelmeldungen dürften das Team des Baubetriebshofs betreffen. Das Bild zeigt Dominik Heim (links) und Johannes Wyrwoll. BILD: STADT WEINHEIM