

Anliegenmanagement

Meldungen ohne Umwege

[25.10.2024] Kommunalverwaltungen und kommunale Unternehmen nutzen zunehmend digitale Lösungen für die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern. Praxisbeispiele zeigen, wie digitale Anliegenmanagementsysteme erfolgreich in Verwaltungsstrukturen integriert werden können.

Das digitale Anliegenmanagementsystem [MeldooPLUS](#) der Firma [leanact](#) wird mittlerweile in über 92 Verwaltungen – von Kleinstgemeinde über Landeshauptstadt bis Stadtverwaltung und Stadtwerk – deutschlandweit eingesetzt. Im Jahr 2021 beschaffte der ITVerbund Schleswig-Holstein ([TV.SH](#)) für seine Träger im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung MeldooPLUS sogar als landesweiten Mängelmelder. Die cloudbasierte Software-as-a-Service-Lösung bietet dabei drei unterschiedliche Module. Mit dem Modul „Mängelmelder“ können Verwaltungen ortsbezogene Anliegen wie etwa wilde Müllkippen, defekte Beleuchtung oder Schlaglöcher schnell und einfach bearbeiten. Das Modul „Allgemeine Anliegen“ erweitert das System um eine Ticketkomponente, mit der verschiedene Webformulare von kommunalen Seiten und deren jeweilige Anfragen direkt in eine zentrale Oberfläche eingespeist und dort zeitsparend bearbeitet werden können. Das dritte Modul „Bürgerbeteiligung“ soll es Kommunen ermöglichen, Bürgerumfragen schnell und einfach zu erstellen, zu veröffentlichen und DSGVO-konform auszuwerten, ohne dass zusätzliche Personalressourcen in der Verwaltung notwendig werden. Vielmehr geht es darum, bestehende Arbeitskräfte zu entlasten. Doch wie können digitale Anliegenmanagementsysteme dazu beitragen, dass die tägliche Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung zeitsparender wird?

Sehr homogene Nutzergruppe

„Die erfolgreiche Einführung der Meldoo-App ist für uns ein wichtiger Baustein einer digitalen und niedrigschwelligen Kommunikation zwischen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie der Verwaltung“, sagt der Bürgermeister der Stadt [Garbsen](#), Claudio Provenzano. Seit der Bekanntmachung des neuen Anliegenmanagementsystems Anfang 2023 hat die Stadtverwaltung bereits über 6.400 Bürgeranliegen erfolgreich bearbeitet. Zwar verschwinden durch die Einführung von digitalen Kanälen traditionelle Kommunikationswege wie Telefon, Brief oder E-Mail nicht sofort, doch die Erfahrungswerte bieten erstaunliche Erkenntnisse. „Es hat auch uns überrascht, aber die Verteilung der Nutzenden, die digitale Kanäle verwenden, ist zwischen 35 und 65 Jahren sehr homogen. Gleichzeitig hat sich gezeigt, dass mit der Einführung von intuitiven Onlinekanälen die Anzahl der eingehenden Meldungen auf traditionellem Wege sukzessive abnimmt“, berichtet der Geschäftsführer von leanact, Hadi Ghorashi. Die digitale Bearbeitung von Anliegen in einer zentralen Oberfläche bietet dabei gerade für die Verwaltung einige Vorteile gegenüber herkömmlichen Methoden. Funktionen wie Vorab- und Dublettenprüfungen, Textvorlagen und Ein-Klick-Weiterleitungen erleichtern den Arbeitsaufwand einzelner Meldungen. Bürgerinnen und Bürger werden über individuelle Eingangsbestätigungen sowie automatisierte Erledigungsnachrichten, ganz ohne personellen Aufwand, über den Status ihrer Anfrage informiert. Der modulare Aufbau des Systems bietet viele Freiräume, damit Kommunalverwaltungen ihre Anforderungen in MeldooPLUS als individuelle Ergänzungen abbilden können.

Individuelle Auswertungsmöglichkeiten

Darüber hinaus bieten digitale Anliegenmanagementsysteme einige Vorteile in puncto Auswertbarkeit. Verständliche Graphen und Heatmaps bieten die Möglichkeit, auch politische Entscheidungen zu unterstützen. Die Auswertung kann auf Schwerpunkte und Interessen der jeweiligen Verwaltung ausgerichtet und individualisiert werden. So zum Beispiel beim [Kreis Rendsburg-Eckernförde](#). „Mithilfe von MeldooPLUS konnten wir unser analoges Anliegenmanagement in kürzester Zeit digitalisieren“, erläutert Anton Kiebert, Chief Digital Officer des Kreises. Die Verwaltung hält beispielsweise in ihren Auswertungen durch die bearbeitende Stelle fest, ob aus dem jeweiligen Vorgang etwas gelernt werden konnte. Ein wichtiger Vorteil digitaler Systeme ist auch die automatisierte Verteilung von Anliegen an die zuständigen Stellen. „Schäden wie heruntergefallene Äste oder Verschmutzungen können uns mit dem Mängelmelder schnell und unkompliziert mitgeteilt werden. Die Meldungen erreichen ohne Umwege die jeweils zuständigen Mitarbeitenden“, erläutert Michaela Eislöffel, Bürgermeisterin der Stadt [Dinslaken](#). Diese direkte Zuweisung kann auch in anderen Bereichen viele Vorteile bieten. So sollen zukünftig auch Anfragen an das Standesamt automatisch an den jeweils zuständigen Sachbearbeitenden weitergeleitet werden – allein anhand des Nachnamens des Antragstellers. Die Digitalisierung kommunaler Prozesse ist ein kontinuierlicher Wandel, der sowohl die Effizienz der Verwaltungen als auch die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger steigern kann. Mit dem Einsatz eines digitalen Anliegenmanagementsystems wie MeldooPLUS zeigt sich, dass digitale Lösungen eine zeitgemäße und bürgernahe Kommunikation fördern.

Zukunftsweisende, flexible Lösung

Die erfolgreiche Implementierung in zahlreichen Kommunen verdeutlicht das Potenzial dieser Technologien, die Zusammenarbeit zwischen Verwaltung sowie Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern und gleichzeitig wertvolle Ressourcen zu schonen. Mit einem klaren Fokus auf Benutzerfreundlichkeit und Anpassungsfähigkeit stellen Anliegenmanagementsysteme eine zukunftsweisende Lösung dar, die sich flexibel an die Bedürfnisse jeder Kommune anpassen lässt und so den Weg in eine digitale Zukunft ebnet.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Oktober 2024 von Kommune21 im Schwerpunkt Bürgerbeteiligung erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: E-Partizipation, leanact, Anliegenmanagement, Dinslaken, Garbsen, Kreis Rendsburg-Eckernförde