

<b>Vorlage</b>		<b>Vorlage-Nr:</b> FB 61/0596/WP18
Federführende Dienststelle: FB 61 - Fachbereich Stadtentwicklung, -planung und Mobilitätsinfrastruktur		Status: öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum: 25.01.2023
		Verfasser/in: Dez. III / FB 61/300
<b>Sachstandsbericht Mängelmelder</b>		
<b>Ziele:</b>		
<b>Beratungsfolge:</b>		
<b>Datum</b>	<b>Gremium</b>	<b>Zuständigkeit</b>
23.02.2023	Mobilitätsausschuss	Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

Der Mobilitätsausschuss nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

## Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
		x	

Investive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
	Einzahlungen	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 20xx	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschrieb ener Ansatz 20xx ff.	Folge- kosten (alt)	Folge- kosten (neu)
	Ertrag	0	0	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<i>+ Verbesserung / - Verschlechterung</i>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

**Weitere Erläuterungen (bei Bedarf):**

## Klimarelevanz

### Bedeutung der Maßnahme für den Klimaschutz/Bedeutung der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung (in den freien Feldern ankreuzen)

Zur Relevanz der Maßnahme für den Klimaschutz

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
			x

Der Effekt auf die CO<sub>2</sub>-Emissionen ist:

<i>gering</i>	<i>mittel</i>	<i>groß</i>	<i>nicht ermittelbar</i>
			x

Zur Relevanz der Maßnahme für die Klimafolgenanpassung

Die Maßnahme hat folgende Relevanz:

<i>keine</i>	<i>positiv</i>	<i>negativ</i>	<i>nicht eindeutig</i>
			x

### Größenordnung der Effekte

Wenn quantitative Auswirkungen ermittelbar sind, sind die Felder entsprechend anzukreuzen.

Die **CO<sub>2</sub>-Einsparung** durch die Maßnahme ist (bei positiven Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
- mittel  80 t bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
- groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

Die **Erhöhung der CO<sub>2</sub>-Emissionen** durch die Maßnahme ist (bei negativen Maßnahmen):

- gering  unter 80 t / Jahr (0,1% des jährl. Einsparziels)
- mittel  80 bis ca. 770 t / Jahr (0,1% bis 1% des jährl. Einsparziels)
- groß  mehr als 770 t / Jahr (über 1% des jährl. Einsparziels)

**Eine Kompensation der zusätzlich entstehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgt:**

- vollständig
- überwiegend (50% - 99%)
- teilweise (1% - 49 %)
- nicht
- nicht bekannt

## **Erläuterungen:**

Der vom Stadtrat im November 2019 beschlossene „Radentscheid Aachen“ sah die Einführung eines Online-Portals zur Meldung von Anliegen (insb. Schäden) durch die Bürger\*innen der Stadt Aachen an Rad- und Gehwegen vor (Ziel 6 des Radentscheides).

In der verwaltungsinternen Abstimmung und Entwicklung wurde dieser Anlass genutzt, um ein weit umfänglicheres Meldeportal mit weiteren Meldekriterien einzurichten. Im Sommer 2022 wurde der „**Mängelmelder**“ veröffentlicht, über den Bürger\*innen schnell und unkompliziert – über die Website [maengelmelder.aachen.de](https://maengelmelder.aachen.de) oder über die städteübergreifende „Mängelmelder-App“ – Schäden, Ärgernisse und Verbesserungshinweise im Aachener Stadtgebiet an die zuständigen Stellen in der Verwaltung weitergeben können.

Um die Nutzungsbarriere möglichst gering zu halten, wurde vereinbart, dass Mängel zudem auch weiterhin telefonisch beim Servicecenter gemeldet werden und dann von den Mitarbeitenden des Service Call Aachen in den Mängelmelder übertragen werden.

Die Hinweise der Bürger\*innen werden entsprechend ihrer Kategorie direkt und automatisch in die zuständigen Fachabteilungen geleitet. Die eingereichten Meldungen sind nach Prüfung (insb. in Bezug auf Einhaltung der Datenschutzrichtlinien) und Freigabe durch die entsprechende Fachabteilung auf der öffentlichen Karte sichtbar. Damit ist jederzeit öffentlich einsehbar, welche Anliegen bereits an die Stadt herangetragen wurden und wie der entsprechende Bearbeitungsfortschritt aussieht. Die Rückmeldungen zu den Anliegen kommen direkt aus dem Zuständigkeitsbereich, der den Mangel bearbeitet (zum Beispiel der Stadtbetrieb oder die Abteilung Verkehrsplanung und Mobilität).

Auf einer separaten **Planungskarte** informiert die Stadt Aachen zudem auf der gleichen Website über geplante und laufende Straßenplanungs- und Straßenbaumaßnahmen. Beim Klicken auf Marker werden kompakte Informationen zur Planung/Maßnahme, wie zum Beispiel der aktuellen Projektphase angezeigt und auf die jeweilige Homepage der Planung/Maßnahme verwiesen. Durch das übereinanderlegen beider Karten können Bürger\*innen so auch direkt leicht erkennen, ob bereits angestoßene Planungen seitens der Stadtverwaltung existieren und sich eine Mängelmeldung damit erübrigt.

Seitens der Verwaltung bietet der Mängelmelder den Vorteil einer systematischen Erfassung und eines möglichst umfassenden Meldemanagements in nur einem Portal.

Seit der Veröffentlichung sind (Stand 20.01.2023) 5.150 Anliegen über den Mängelmelder eingegangen. Von diesen Meldungen wurden 4.869 Meldungen (ca. 94,54%) freigegeben und in Bearbeitung gesetzt ("gelber Marker"), 132 bzw. 2,5% (insb. aufgrund von Duplikaten) abgelehnt und 149 Meldungen (2,9 %) noch nicht freigegeben/geprüft. Von den 4.869 Meldungen sind bereits 4.145 (bzw. 85%) abschließend bearbeitet worden ("grüner Marker") und 224 (4,6 %) an zuständige Dritte weitergeleitet worden („blauer Marker“), die bislang noch nicht mit dem Mängelmelder arbeiten (z.B. Landesbetrieb und einige städtische Fachbereiche).

Folgende Themen können aktuell über den Mängelmelder gemeldet werden:

- Abfallwirtschaft
  - o Defekte, verschwundene und nicht geleerte Mülltonnen
  - o Nicht abgeholtes Sperrgut und wildes Sperrgut
  - o Kontaktwunsch zur Abfallwirtschaft
  - o Fragen zum Abfallkalender
  - o Meldungen zu den städtischen Grünschnittcontainern

- Nicht abgeholte gelbe Säcke
- Fragen zum Schadstoffmobil
- Fragen zum Recyclinghof
- Barrierefreiheit und Verkehrssicherheit
  - Meldungen zu Gefahrenstellen
  - Meldungen zur Verkehrslenkung
  - Defekte und nicht vorhandene Bordsteinabsenkungen und Leitelementen
  - Defekte und nicht vorhandene Blindensignalen
  - Meldungen zur Beleuchtung (Verweis auf externes Portal)
- Mobility Sharing und E-Mobilität
  - Meldungen zum ThemaBikesharing
  - Meldungen zu Scooter / Tretrollern
  - Meldungen zum CarSharing
  - Meldungen zu Sitzrollern
- Stadtreinigung
  - Kontaktwunsch zur Stadtreinigung
  - Meldungen zum Winterdienst
  - Überfüllte, defekte und verschmutzte Papierkörbe
  - Verschmutzungen wie Laub, Dreck und Wildkraut
  - Wilder Müll wie Glasscherben, Säcke oder überfüllte Glascontainer
- Meldungen zu Ampeln und Parkscheinautomaten
- Bus & Bahn
  - Defekte, verdreckte oder nicht vorhandene Haltestellen
  - Fragen und Verbesserungsvorschläge zum Linienplan
  - Weiterleitung auf ein externes Portal (ASEAG) bzgl. Meldungen zu
    - Tickets & Tarifen
    - Pünktlichkeit
    - Service
    - Verlorene und gefundene Gegenstände
- Lob und Sonstiges
- Schäden und Mängel im Straßenraum
  - Defekte und fehlende Markierungen
  - Oberflächenschäden
  - Defekte Poller
  - Verkehrszeichen, Wegweisung und Schilder
  - Fehlende und defekte Fahrradabstellanlagen
  - Defekte, lose oder verstopfte Kanaldeckel / Gully
  - Außengastronomie
  - Baustellen
- Vorschläge
  - Stadtgestaltung
  - Bus & Bahn
  - Fahrrad
  - Autoverkehr
  - Mobility Sharing
  - Fußverkehr

Es sind 8 Abteilungen in den Arbeitsprozeß eingebunden, weitere Prozesse mit weiteren Fachabteilungen sind in Arbeit.

Jede Meldung löst stets Prüfaufträge aus, woraus anschließend häufig Planungsaufträge und ggf. auch Arbeits-, Dienstleistungs- oder Bauaufträge resultieren. Entsprechend hat der Mängelmelder erkennbar das Prozeßaufkommen in den einzelnen Fachabteilungen erhöht, sodaß die Prozeßabläufe und -zuständigkeiten aktuell sowohl hinsichtlich der organisatorischen Zuordnung als auch der zur Verfügung stehenden Ressourcen evaluiert werden.

In der Ausschusssitzung wird der Mängelmelder detailliert vorgestellt und über den konkreten Meldeprozessablauf, die bisherigen Entwicklungen und Nutzungszahlen und die Prozeßbetrachtung berichtet.