

Beschwerdemanagement einmal anders – mit einer Müllmelde-App:

Mit der ‚Dreckpetze‘ zu mehr Sauberkeit

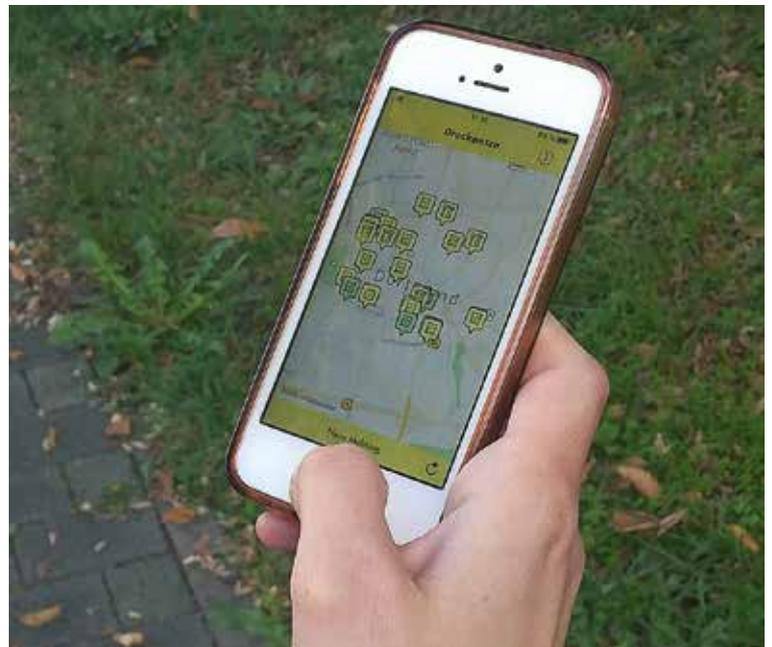
Sauberkeit in der Großstadt? Dafür zu sorgen, ist manchmal ein schwieriges Unterfangen. Mit der ‚Dreckpetze‘ stiftet die Entsorgung Dortmund nun die Bürger dazu an, Schmutzdecken per App zu melden. Knapp zwei Jahre nach der Einführung zeigen sich positive Effekte: für die Stadt und den Entsorger.

Als Teil des Aktionsplans ‚Saubere Stadt‘ wurde die ‚Dreckpetze‘ im April 2018 bekannt gemacht. Die Idee dahinter: Die Bürger sollen eine einfache Möglichkeit bekommen, sich beim Thema Sauberkeit zu beteiligen und damit selbst etwas für die Stadt und ein positives Stadtbild tun. Wer im Park oder auf dem Spielplatz etwa wilden Müll entdeckt, kann ihn mit der App ganz schnell an den städtischen Entsorger melden: ein Foto machen, den Mangel einer von drei verfügbaren Kategorien zuordnen und absenden. „Für die Bürger ist das eine Sache von ein bis zwei Minuten und uns hilft es sehr dabei, die Dreckecken in Dortmund auszumachen und für eine zügige Beseitigung zu sorgen“, so Sandra Gregorius von der Entsorgung Dortmund GmbH (EDG). Die ‚Dreckpetze‘ bietet dabei hohe Transparenz: Denn beim Melden allein bleibt es nicht. Der Bürger kann dank Kennzeichnung in Ampelfarben auch mitverfolgen, wie es mit dem gemeldeten wilden Müll weitergeht.

„Natürlich werden auch Mängel gemeldet, für die wir als EDG nicht zuständig

Ein Foto machen, den Mangel einer von drei verfügbaren Kategorien zuordnen und absenden – so einfach funktioniert die App ‚Dreckpetze‘.

Fotos: ‚wer denkt was‘



sind. Beispielsweise bei Privatgrundstücken oder Zuständigkeiten anderer Institutionen. Diese Meldungen werden direkt über das System an die passende Stelle weitergeleitet und können von dort bearbeitet werden.

So wird auch für den Bürger sichtbar, wer für diese Meldung zuständig ist. Der Melder muss sich aber nicht vorher überlegen, wer für dieses Problem zuständig ist, das nehmen wir ihm ab“, so die EDG-Müllexpertin.

Der endgültige Schritt zum papierlosen Unternehmen

Innovative Software-, Dispositions- und Telematiklösungen vom führenden Hersteller für die Entsorgungs- und Recyclingwirtschaft



rona:systems
DIGITALIZE YOUR RECYCLING BUSINESS



:office



:mobile



:web

Österreich T +43 5523 62696-0
Deutschland T +49 30 9160718-0
Schweiz T +41 44 5852326

IFAT 07. - 11.09.2020
Besuchen Sie uns!



Ein Fall für die ‚Dreckpetze‘: Wilder Müll, überfüllte Container oder andere Verschmutzungen können mit der App gemeldet werden.

Dass man sich für eine Smartphone-App entschied, hatte laut Gregorius zwei Gründe: Einerseits sollte der telefonische Kundendienst des Entsorgungsbetriebes entlastet werden. Andererseits ging es darum, einen weiteren, praktischen Meldekanal für die Bürgerschaft zu etablieren. Da das Smartphone heutzutage fast immer mit dabei ist, war eine App naheliegend. Dafür setzte man auf das etablierte System Mängelmelder des IT-Dienstleisters ‚wer denkt was GmbH‘ aus Darmstadt. „Als individuell angepasstes Kundensystem ist unser Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem bereits in über 50 Städten und Kommunen im Einsatz. Auch immer mehr Entsorgungsbetriebe sowie Forstbetriebe nutzen das Ticketmanagementsystem für ihre Zwecke“, so Laura Stoppok, Teamleiterin vom Mängelmelder. Für die EDG wurde das System komplett angepasst: eigener Name, eigene App, individuelle Icons, alles exakt abgestimmt auf das Design des Entsorgungsunternehmens.

„Wir wollten einerseits ein funktionierendes System, mit dem wir schnell an den Start gehen können. Zugleich war es uns wichtig, auch optisch eine möglichst große Identifikation und Zugehörigkeit mit unserem eigenen Design umzusetzen“, so Gregorius.

Das scheint gelungen. Die ‚Dreckpetze‘, deren Name bei der Einführung viel diskutiert wurde, aber auch leicht im Gedächtnis bleibt, wird stark genutzt: Etwa 10.000 Meldungen gingen bislang ein, davon 95 Prozent über die kostenlose App. Die App selbst wurde bisher mehr als 8000 Mal installiert. Darüber hinaus beobachtet Sandra Gregorius seither ein Umdenken bei den Menschen: „Wir nehmen in der Stadt wahr, dass die Leute viel bewusster mit ihrem Müll umgehen, weniger achtlos sind und sich auch stärker an Aufräum-Initiativen beteiligen als früher.“ Daran hat die ‚Dreckpetze‘ ihren Anteil. Mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 48 Stunden (bei EDG-

Zuständigkeit) geht die EDG mit gutem Beispiel beim Thema Sauberkeit voran. Ein Engagement, das die Bürger wahrnehmen und zu schätzen wissen. Der Imagegewinn des Entsorgungsbetriebs liegt auf der Hand.

Der Mehraufwand hält sich dabei in Grenzen: Jede Meldung geht automatisch in das dahinterliegende Ticketmanagementsystem ein und kann dort leicht bearbeitet werden. Funktionen wie Textvorlagen, interne Aktenvermerke, Wiedervorlagen oder Suchfilter sorgen für große Arbeitserleichterung bei der Bearbeitung und Dokumentation der Anliegen. Dank Foto und mitgelieferten GPS-Daten sowie einer kategorieabhängigen, automatischen Zuordnung zum zuständigen Sachbearbeiter kann man sich bei der EDG im Handumdrehen ein Bild vom Umfang der Vermüllung machen. „Die Fotos zeigen uns direkt, wie groß der Umfang ist und mit welchem Fahrzeug wir anrücken müssen, um den Müll zu beseitigen. Die Logistik unseres Fuhrparks konnte dadurch sehr optimiert werden. Die mitgelieferten GPS-Daten helfen uns zudem dabei zu entscheiden, ob es einer Extratour von uns bedarf oder ob der Müll gleich von der Straßenreinigung beseitigt werden kann. Auch das bedeutet für uns eine deutliche Optimierung von Zeit und Kosten.“

Sandra Gregorius hofft, dass die App auch weiterhin intensiv genutzt wird. So will man auch in Zukunft gemeinsam mit der Bürgerschaft einen wichtigen Beitrag zu mehr Sauberkeit und mehr Sicherheit in Dortmund leisten.

Auch über Dortmunds Stadtgrenzen hinaus können die Bürgerinnen und Bürger die ‚Dreckpetze‘ nutzen und zur Sauberkeit von Straßen, Wegen, Parks und Wäldern beitragen. Die App wurde zwar speziell an die Dortmunder Bedürfnisse angepasst. „Die Verwendung des Beschwerdemanagementsystems Mängelmelder macht es jedoch möglich, dass wilder Müll, überfüllte Container oder weitere Verschmutzungen auch von anderen Orten mit der ‚Dreckpetze‘ gemeldet werden können. Solche Meldungen fließen dann automatisch in den bundesweiten Mängelmelder www.maengelmelder.de ein und werden an die zuständige Verwaltung weitergeleitet“, so Laura Stoppok vom Mängelmelder. Meldende sind somit regional nicht eingeschränkt, und die EDG erhält nur die Meldungen, die auch in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. www.werdenktwas.de

Christin Pfeffer, ‚wer denkt was GmbH‘

Bundesweit beschweren

Die ‚wer denkt was GmbH‘ betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem Mängelmelder. Bürger im gesamten Bundesgebiet treten kostenlos via App und Web mit ihrer Kommune in Kontakt, verteilen Anregungen und Lob oder melden Mängel im öffentlichen Raum. 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.