

# Den Ulmer Mängelmelder endlich mängelfrei machen!

10. Februar 2024

Sehr geehrter Oberbürgermeister,

Ulm versteht sich selbst als digitale Stadt mit digitaler Verwaltung. **Digitale Verwaltung** bedeutet jedoch nicht nur, dass die Verwaltung eine Webseite hat und auf Social Media aktiv ist, sondern dass die Aufgaben der Verwaltung vermehrt digital erledigt werden und die Stadt für Ihre Bürger Bürgerinnen und auch digital erreichbar ist. Eine moderne Verwaltung muss zudem eine **responsive Verwaltung** sein, d.h. die Verwaltung muss auf die Wünsche, Bedürfnisse und Anmerkungen der Bürger in ihrer Stadt schnell, unkompliziert und unmittelbar eingehen. Ein integraler Bestandteil dieses Konzepts ist in Ulm dabei der **Ulmer Mängelmelder**. Hier sollen Bürgerinnen und Bürger Probleme und Schäden der Infrastruktur und ähnliches an die Stadt weitergeben können, damit diese schnell und unkompliziert darüber informiert ist und sich diesem Problem annehmen kann.

Leider erfüllt der Mängelmelder diese Anforderungen bislang nur unzureichend, weshalb wir die Stadt dazu auffordern, dem Mängelmelder endlich zu seiner verdienten Bekanntheit und Effektivität zu verhelfen. Die wenigsten Bürgerinnen und Bürger sind über die Existenz des Mängelmelders informiert. Dies ist nicht nur dahingehend problematisch, dass so das Steuergeld, welches für den Mängelmelder verwendet wurde, nicht entsprechend ausgenutzt wird. Weiter kann der Mängelmelder seine Rolle bei der Erreichung des Ziels einer digitalen, responsiven Verwaltung nur unzureichend erfüllen, wenn die Bürger nicht wissen, wohin sie sich mit ihren Anliegen wenden müssen. Deshalb benötigt es eine Kommunikations- und Marketingoffensive für den Ulmer Mängelmelder.

Ebenso problematisch ist aus unserer Sicht die fehlende Reaktionsfähigkeit des Mängelmelders. Der wahrgenommene Effekt einer Meldung aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger ist in der Realität kaum vorhanden, denn es gibt weder eine angemessene Eingangs- oder Bearbeitungsbestätigung noch eine Mitteilung, ob sich dem Problem angenommen wird oder wurde. Dabei würde gerade das die gefühlte Responsivität der Verwaltung im Bezug auf die Anwendung massiv steigern. Bürgerinnen und Bürger könnten mittels Benachrichtigung darüber benachrichtigt werden, ob ihre Meldung erhalten wurde und wann das gemeldete Problem gelöst wurde. Eine automatische Benachrichtigung wird diesem Anspruch nicht ausreichend gerecht.

Zusammenfassend bitten wir die Stadt Ulm um:

- **Eine Initiative, damit der Mängelmelder endlich den Ansprüchen einer digitalen, responsiven Verwaltung gerecht wird.**
- **Eine Kommunikations- und Marketingoffensive für den Ulmer Mängelmelder, damit die Mehrheit der Bürger von diesem Angebot erfährt.**
- **Eine angemessene Reaktionsfähigkeit des Mängelmelders, indem fortan Eingangsbestätigung und weitergehende Informationen über das Vorgehen beim jeweiligen Problem bereitgestellt werden.**

Mit freundlichen Grüßen

**Erik Wischmann,**      **Ralf Milde,**                      **Wolfgang Stittrich**  
Fraktionsvorsitzender, Stv. Fraktionsvorsitzender, Stv. Fraktionsvorsitzender

---