



# #4 Mängel melden und beheben

Gisela Weiß, Uwe Grützmaker, Dr. Armin Langweg, Dr. Michael Pielen

**Jahreskonferenz Radentscheid, Aachen, 19.2.2021**

# Themen dieser Session

## Umfrage:

- [slido.com/radentscheid](https://slido.com/radentscheid)

## Impuls:

- Was gibt es überhaupt für Arten von Mängeln?
- Welche Möglichkeiten gibt es, Mängel in Aachen zu melden (aktuell und zukünftig)?

## Dialog:

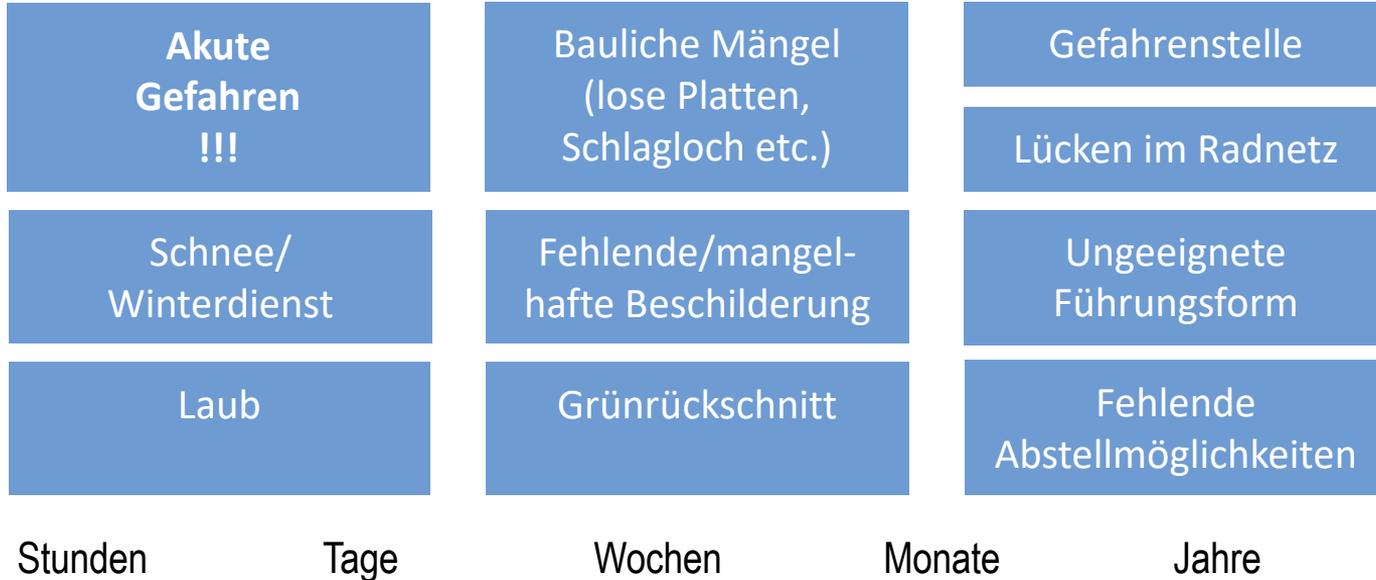
- Wie geht die Verwaltung mit Meldungen zu Mängeln um?
- Ihre Fragen – unsere Antworten.

# Mängelarten

## normale Bearbeitungszeiten und Arbeitsprozess

Autonomes Verwaltungshandeln  
nach Aufgabenteilung

Abstimmung zw.  
Dienststellen und Politik



# Straßenschäden melden in Aachen – heutiger Status

## PROZESS

Meldung von Schäden durch Bürger\*innen

Email



Telefon



Serviceportal



Weiterleitung an die entsprechenden Fachabteilungen

Erfassung und Bearbeitung der Aufträge

## ZAHLEN UND FAKTEN (STRAßENSCHÄDEN)

- Im Jahr 2020 wurden insgesamt **13.951 Schäden** an Straßen, Rad- und Gehwegen und Verkehrszeichen gemeldet.
- **73% davon wurden im Rahmen von Routinekontrollen** durch den Aachener Stadtbetrieb gemeldet und 27% (3.746) über Meldungen durch Bürger\*innen.
- **83% der in 2020 erfassten Schäden wurden im Berichtszeitraum behoben.**

# Straßenschäden melden über das Serviceportal der Stadt Aachen (I)

## Serviceportal der Stadt Aachen

Startseite Dienste Registrierung/Anmeldung



### Was suchen Sie?

### Häufig genutzte Servicedienste



Termin vereinbaren



Sperrgutabfuhr beauftragen



Bewohnerparkausweis beantragen



Straßenschäden melden

## Serviceportal der Stadt Aachen

Startseite Dienste Mein Serviceportal



### Straßenschäden online

Sie haben ein Schlagloch entdeckt? Der Bürgersteig ist schadhaft oder es fehlen Steine? Melden Sie den Schaden über unser Online-Formular. Wir kümmern uns. Sie können das Online-Formular auch ohne Anmeldung nutzen. Klicken Sie bitte [hier](#).

### Suche

### Kontakt

Aachener Stadtbetrieb E 18  
Aachener Stadtbetrieb E 18  
Madrider Ring 20  
52058 Aachen  
Telefon: 0241 432-0  
E-Mail:  
[aachener.stadtbetrieb@mail.aachen.de](mailto:aachener.stadtbetrieb@mail.aachen.de)

[www.serviceportal.aachen.de](http://www.serviceportal.aachen.de)

# Straßenschäden melden über das Serviceportal der Stadt Aachen (II)

## Meldung von Mängeln

Die Oberbürgermeisterin



Festgestellter Mangel

Mangel

- Verkehrszeichen verdeckt
- Verkehrszeichen beschädigt
- Poller beschädigt
- Fahrbahn schadhaf
- Gehweg schadhaf
- Radweg schadhaf
- Verschmutzung
- Straßenablaufrost ist lose
- Kanaldeckel ist lose
- Kanaldeckel fehlt
- sonstiges

Die Oberbürgermeisterin



## Meldung von Mängeln

Ort des Schadens (möglichst genau benennen)



Geben Sie hier den Ort des Mangels ein (Wenn Sie die erscheinende Auswahl mit Klick bestätigen wird, nach vollständiger Eingabe der Adresse, der Ort auf der Karte angezeigt).

Oder klicken Sie mit der Maus in die Karte, um einen Ort auszuwählen.

Postleitzahl *	Ort *
52074	Aachen

Straße *	Hausnummer
Melatener Straße	141d

Anmerkungen

Sie erreichen die Abteilung Straßenunterhaltung & Brückenbau auch telefonisch unter 0241/432-18 999.

# Straßenschäden melden über das Serviceportal der Stadt Aachen (III)

Die Oberbürgermeisterin



Die Oberbürgermeisterin



## Meldung von Mängeln

Wie viele Mängelbilder möchten Sie hochladen? \*

Erste Anlage

Bezeichnung \*

Bitte fügen Sie die erste Anlage bei! \*

Maximale Größe 10 MB

\* Es handelt sich um eine Pflichtangabe.

→ Weiter

⏪ Zum Anfang

⏪ Zurück

↶ Zurücksetzen

✖ Abbruch

⏴ Zwischenspeichern

## Meldung von Mängeln

### Ausfüllvorgang abschließen

Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

#### Vorschau

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

#### Drucken

Das Dokument wird von Ihnen ausgedruckt, unterschrieben und anschließend auf konventionellem Weg (zum Beispiel Postversand, E-Mail-Versand etc.) an den Empfänger übermittelt.

#### Einreichen

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Meldung von Mängeln

👁 Vorschau

🖨 Drucken

📤 Einreichen

# Diskussion zum heutigen Verfahren

# Künftig: Systematische Erfassung und Management von eingehenden Mängeln in einem Portal



## Ziel Etablierung eines Mängelmeldeportals

- Meldung von Schäden **via Computer und Smartphone** ohne vorherige Registrierung
- **Darstellung** gemeldeter Mängel auf einer öffentlich zugänglichen **Karte** mit **Kommentarfunktion** zu allen Meldungen
- Darstellung geplanter + umgesetzter Maßnahmen in gleicher Karte („**Vorhaben- bzw. Planungskarte**“)
- **Interne Bearbeitungsoberfläche**, in der alle Meldungen komfortabel dargestellt, bearbeitet und delegiert werden können
- **Schnittstelle zum Betriebsführungssystem** des Aachener Stadtbetriebes

# Idealtypischer Meldeprozess für Bürger\*innen



Quelle: Werdenktwas (2020)

# Aktivitäten der Verwaltung zur Verbesserung des Workflows im letzten Jahr

Gespräche mit professionellen Anbietern



MÄNGELMELDER.de  
WER | DENKT | WAS



u.a.



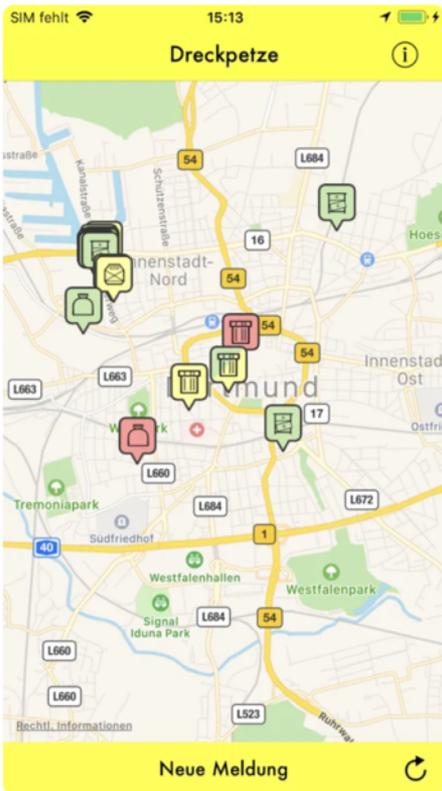
Gespräche mit anderen Städten

u.a.



# Beispiele aus anderen Städten





## Anliegenmanagement Ulm

Liebe Bürgerinnen und Bürger,

der öffentliche Mülleimer um die Ecke ist überfüllt, die Ampel funktioniert nicht, die Schaukel auf dem Spielplatz ist kaputt? Auf dieser Seite können Sie uns schnell und einfach - ohne vorherige Registrierung - Schäden melden. Wir kümmern uns gern um Ihre Anliegen!

Nach Erhalt Ihrer Nachricht prüfen wir sie zunächst zur Veröffentlichung. Dieser Schritt ist notwendig, damit wir sicherstellen, dass in den Beiträgen und Fotos keine Rechte Dritter verletzt werden. Im Anschluss geben wir Ihre Nachricht frei und werden Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten.

Vielen Dank, dass Sie sich zusammen mit uns für eine saubere und schöne Stadt engagieren!

Ihr Team des Anliegenmanagements der Stadt Ulm

In Notfällen wenden Sie sich bitte immer an die Rettungsdienste unter der Rufnummer 112.

Straßenbeleuchtung: Wenn Sie eine nicht funktionierende Straßenlaterne melden wollen, nutzen Sie bitte den [Störungsmelder der Stadtwerke](#).

Neue Meldung

Meldungen suchen





MÄNGELMELDER

VORHABENLISTE

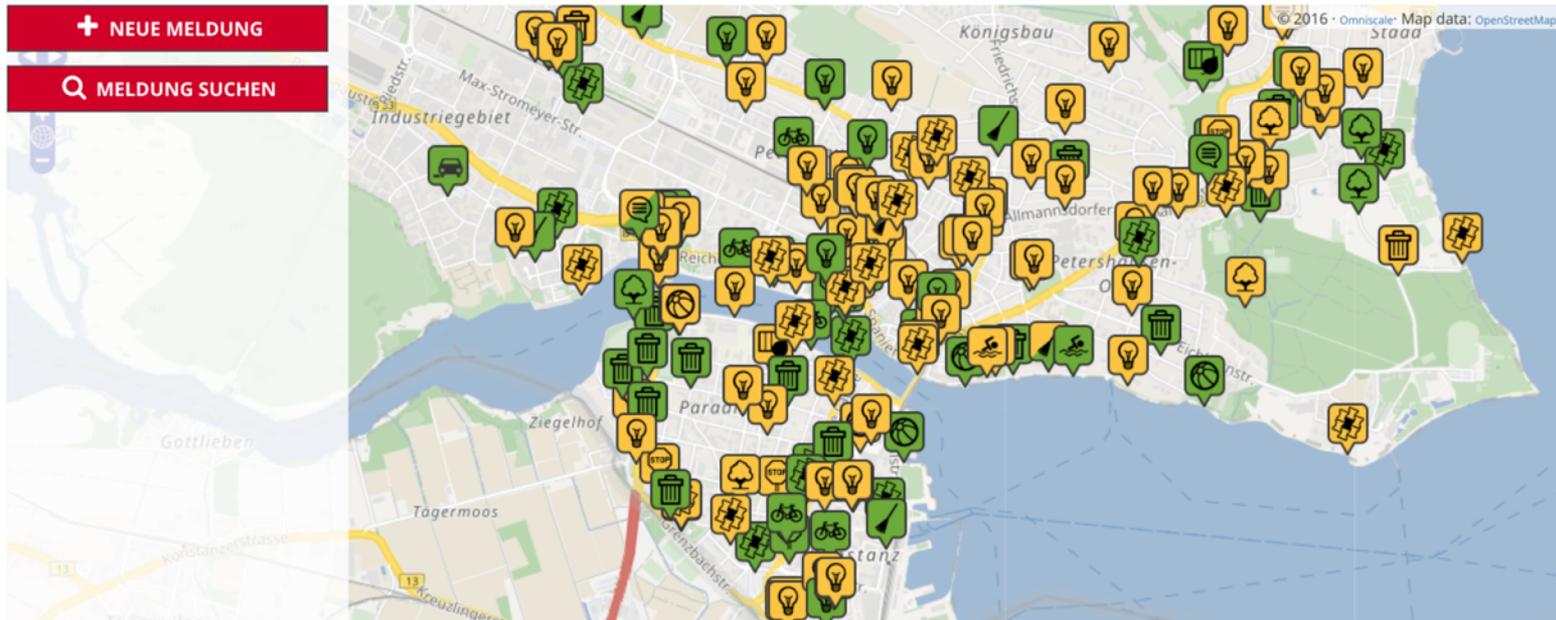
INFORMATIONEN

HINWEISE

## DER MÄNGELMELDER

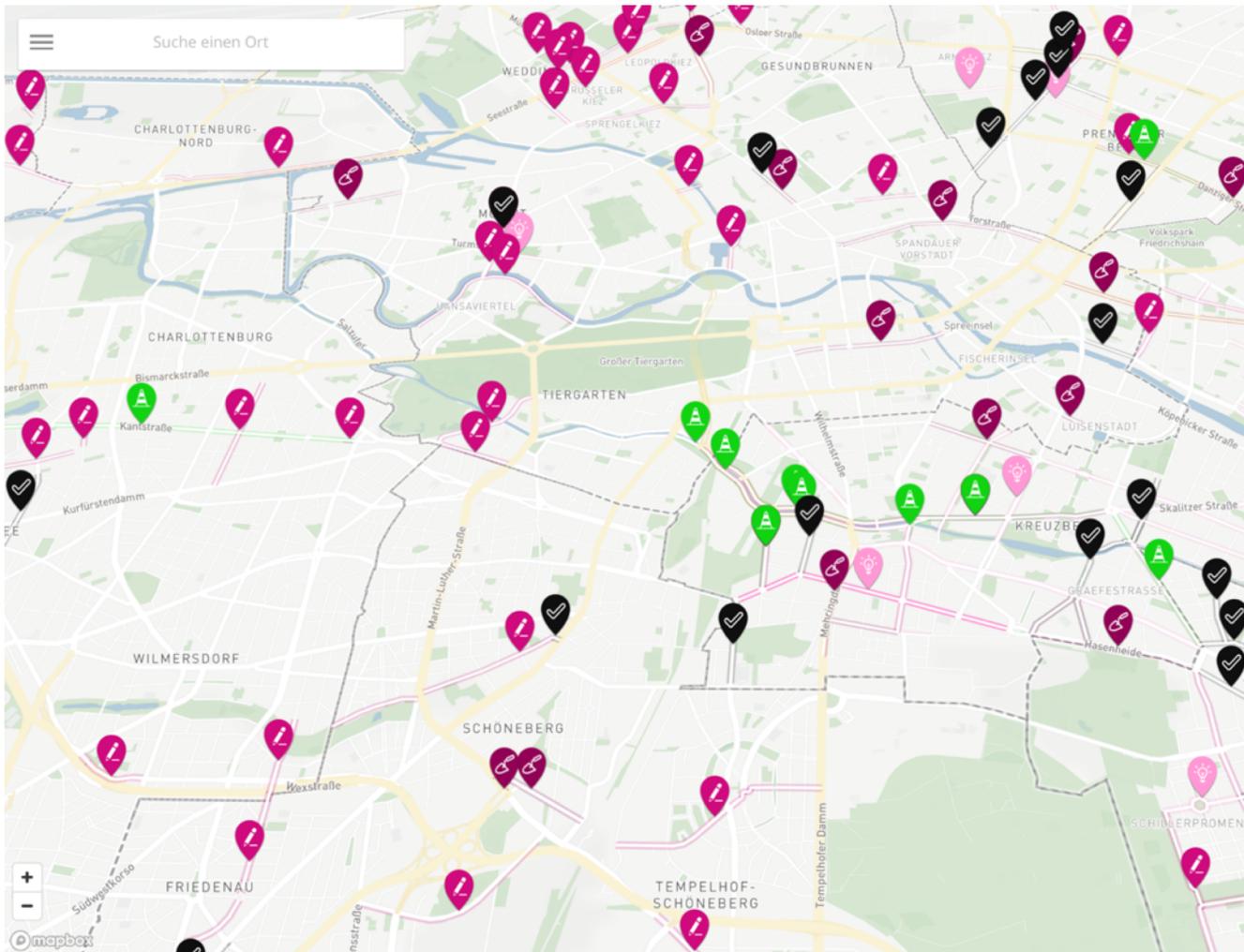
+ NEUE MELDUNG

🔍 MELDUNG SUCHEN



Der Mängelmelder auch als App





## Schaffung einer Radbahn auf dem Mittelstreifen

Fertigstellung: unbekannt



## Ziel & Hintergrund dieser Maßnahme?

Es besteht die Idee, auf dem Mittelstreifen der Yorkstraße für den Radverkehr eine eigene Radbahn zu schaffen. Die vorhandenen Radwege in den Seitenbereichen genügen den heutigen und zukünftigen Anforderungen nicht mehr. Es wird geprüft ob auf dem Mittelstreifen der Radverkehr geschützt vor dem Kfz-Verkehr geführt werden kann. Derzeit wird eine Machbarkeitsstudie durchgeführt.

## Projektdaten:

Zuständigkeit: **SenUVK / Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg**

Art der Maßnahme: **Errichtung Radverkehrsanlage**

**Slido**

stadt aachen



Haben Sie schon einmal einen Mangel der Stadt Aachen gemeldet?

0 1 5

Ja



Nein



Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**

stadt aachen



## Wie haben Sie bisher Mängel an die Stadt Aachen gemeldet?

0 1 4

E-Mail: Straßenverkehrsbehörde



Sonstiges



Serviceportal: "Straßenschäden online"



E-Mail: Verkehrsmanagement



E-Mail: Stadtbetrieb



Telefon Hotline (Call Aachen)



Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**

stadt aachen



Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Mängelarten?

0 1 5

# Fahrbahnschäden

Nasses Laub

Oberflächenmängel

Wegweiser für KFZ

Hindernisse/Umlaufsperrn

keine Umleitungen für Rad

Schnee und Eis

Pakende Fzge

unklare Verkehrsführung

Schlechte Beschilderung

Untermaßige Infrastruktur

Gefährliche Stellen

Schlaglöcher

Ampelschaltung

Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**

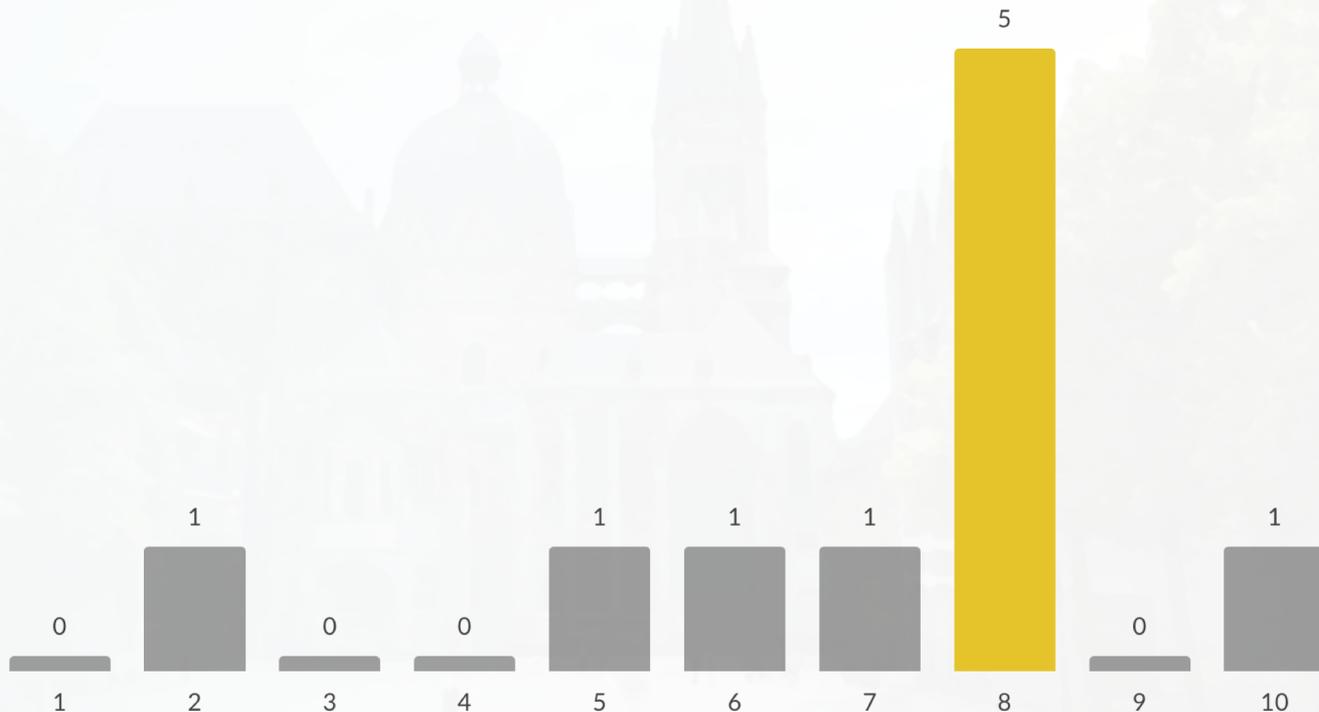
stadt aachen



## Wie zufrieden sind Sie mit der Mängelbearbeitung?

0 1 0

Score: 7.0



Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**

stadt aachen



## Wie bewerten Sie im Allgemeinen den Zustand der Radwege in Aachen?

0 1 4

Score: 5.2



Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**

stadt aachen



## Welche Mängel im Radverkehr stören Sie am meisten?

0 2 2

Parken/Halten auf Radverkehrsanlagen



16

Schlaglöcher/Wurzelschäden



14

Radverkehrsanlagen mit planerischen Mängeln



14

Fehlende Radverkehrsanlagen



8

Führung des Radverkehrs in Baustellen



7

Laub/Äste



4

Schnee

Beitreten unter  
**slido.com**  
**#Radentscheid**