

# Ganz im Vertrauen

Über den Mängelmelder Tell´em box können sich Bürger anonym an ihre Kommune wenden. Die Stadt Kuppenheim in Baden-Württemberg gehört zu den ersten Nutznießern.

**M**itarbeiter, Bürger oder Touristen können der Stadtverwaltung über die Online-Plattform Tell´em box einfach und sicher ihre Kritikpunkte einbringen. Die SSL-verschlüsselte Plattform des Unternehmens Vecara dient der effizienten Kommunikation und soll das Erkennen und Beheben von Schwachstellen fördern, bevor diese schwerwiegende Folgen nach sich ziehen. Die Tell´em box ist als App und mobile Website implementiert. Will der Nutzer beispielsweise ein Ärgernis der Stadtverwaltung mitteilen, steht ihm dazu ein Feld für freie Texteingabe zur Verfügung. Zudem kann er auf einer Skala angeben, wie sehr ihn der Sachverhalt stört. Zur Dokumentation des Sachverhalts kann der Nutzer Bilder oder PDF-Dateien hochladen.

Nach Absenden des Kommentars wird die Nachricht an die entsprechende Abteilung der Stadtverwaltung oder den Verantwortlichen weitergeleitet. Diese sind im System hinterlegt und müssen vom Nutzer nicht separat eingegeben werden. Im Zuge der Sachverhaltslösung kann die verantwortliche Abteilung mit dem Kommentarschreiber in Kontakt treten. Das ist auch dann möglich, wenn die Meldung anonym abgegeben

wurde. Die Angabe einer E-Mail-Adresse ist nicht notwendig. Eine eventuelle Lösung des Sachverhalts wird dem Kommentarschreiber mitgeteilt. Um die Kommunikation nachvollziehbar zu gestalten, sind im System mehrere Bearbeitungszustände für einen Kommentar vorgesehen.

Für die Mitarbeiter der betroffenen Stellen bieten sich mehrere Vorteile: Durch die direkte Kommunikation mit dem Kommentarschreiber kann auf die Kritik zeitnah eingegangen werden. Auf Rückmeldung und weitere Benachrichtigungen wird schneller reagiert. Zudem erhält die Stadtverwaltung einen Überblick darüber, in welchen Bereichen es derzeit gut oder weniger gut läuft. Aus Sicht des Nutzers entsteht eine effektive Kommunikationsform mit der Stadtverwaltung. Lob oder Kritik kommt direkt und unmittelbar bei der entsprechenden Stelle an. Am Ende profitieren alle davon – Bürger wie Mitarbeiter.

Derzeit arbeitet Vecara an der technischen Optimierung des Mängelmelders. Dazu gehören auch Testläufe, wie sie gemeinsam mit der Stadt Kuppenheim in Baden-Württemberg geplant sind. Die Kommune ist Pilotkundin bei Vecara und hat bereits positive



Die Tell´em box ist übersichtlich gestaltet.

Erfahrungen mit der Vorgängerversion des Mängelmelders gesammelt. Tell´em box soll dort voraussichtlich ab Januar 2015 für mehrere Wochen intern verwendet und anschließend den Bürgern zur Verfügung gestellt werden. Ein entsprechender Link wird dann auf der städtischen Website zu finden sein.

Die Stadt will damit vor allem die jüngere Generation von Internet-Nutzern ansprechen, die mit reinem E-Mail-Verkehr oder sonstigen Kommunikationsformen wenig anzufangen wissen. Von den Vorzügen der Anwendung ist die Kommune bereits jetzt überzeugt. (ma)