

Digitale Wasserwirtschaft:

**Modellbasiertes Management
von Wasserextremen
in urbanen Regionen**

Fachkräftegewinnung:

**Ein Drittel der Fachkräfte
fehlt in 15 Jahren –
wie damit umgehen?**

Mit 22 Seiten Special:
**Wasser und
Abwasser 4.0**



Christin Pfeffer

Digitale Partizipation am Fluss: EGLV setzen auf Mängelmelder

Wer kennt sie nicht, die unzulässigen und mitunter gefährlichen Hinterlassenschaften in Wäldern bzw. an Gewässern, Vandalismus oder die Folgen von Rohrbrüchen sowie Starkregen? Dank der Mängelmelder-App sind diese Ereignisse schneller in den Griff zu bekommen.

Emschergenossenschaft und Lippeverband (EGLV) sind der größte Abwasserentsorger und Betreiber von Kläranlagen in Deutschland. Seit fast 100 Jahren bündeln sie ihre Kompetenz und sorgen gemeinsam für die

Abwasserreinigung, die Pflege von Gewässern oder die Regelung des Wasserabflusses im Herzen des Ruhrgebietes. Seit Oktober 2021 setzen EGLV dabei auch auf die Unterstützung der Menschen in der Regi-

on. Über den EGLV-Mängelmelder erhalten die Verbände seither Hinweise zu Schäden und Mängeln sowie Anregungen aus der Bevölkerung einfach per App oder Website. Nach gut eineinhalb Jahren Nutzung



Bild 1 Lobenswerte Bürgerkommunikation: Die Mängelmelder-App für Verbände oder Stadtwerke ist ein hilfreiches Tool, über das Bürger Beobachtungen zu Verunreinigungen im Gelände, Vandalismus, Überschwemmungen, Defekten an technischen Anlagen etc. melden können.

Quelle: wer denkt was GmbH



Bild 2 Beispiele für Verunreinigungen wie diese kennt jeder. Aktiv werden, ehe ein Schaden entsteht oder der Müllberg größer wird, lautet die Devise von EGLV.

Quelle: EGLV

ziehen EGLV ein positives Fazit: Das System hat zu einer Entlastung des Beschwerdemanagements geführt und die Bürgerinnen und Bürger machen davon zunehmend Gebrauch.

Bürgerhinweisen gezielt nachgehen, Defekte schneller erkennen

Circa 4.000 Quadratkilometer umfasst das Gebiet von EGLV. Fast 800 Kilometer Wasserläufe, Abwasserkanäle auf einer Länge von 1.320 Kilometern sowie mehr als 500 Pumpwerke und knapp 60 Kläranlagen befinden sich dort. Überall für einen reibungslosen Ablauf und die Anlagensicherheit zu sorgen, ist daher eine gewaltige Aufgabe. Daher gibt es seit eineinhalb Jahren den EGLV-Mängelmelder. Per Smartphone können die Menschen damit von unterwegs Schäden, Überschwemmungen oder andere Auffälligkeiten direkt an EGLV melden. Wer beim Spaziergang am Wochenende, bei der Radtour mit der Familie oder auf dem Weg zur Arbeit zum Beispiel Müll in Fließgewässern oder Kanälen beobachtet, überschwemmte Flächen sowie ungewöhnliche Gerüche wahrnimmt, kann EGLV über den Mängelmelder unbürokratisch und schnell informieren. Mit den Hinweisen

können die Menschen die Verbände bei der Pflege des Flussgebietes und ihrer Anlagen unterstützen.

Das Ziel bei der Einführung des digitalen Mängelmelders war es vor allem, durch die Meldungen schneller von Verunreinigungen im Verbandsgebiet Kenntnis zu erlangen sowie Hinweise zu Problemen im Umfeld der Gewässer, Kläranlagen, Pumpwerke oder Regenwasserbehandlungsanlagen zu erhalten. Frühzeitiges Erkennen und schnelles Reagieren sollen zur Anlagensicherheit und als Prävention gegen größere Schäden dienen.

Mehr als 1.000 Bürgerhinweise seit dem Start

Das Angebot trifft auf Zuspruch bei den Menschen der Region. Gut 1.000 Meldungen sind seit Oktober 2021 über den EGLV-Mängelmelder eingegangen. Etwa 30 % der Meldungen wurden über die Mängelmelder-App eingereicht, 70 % über die Website (www.eglv.de/hinweis). Der Großteil der Meldungen betrifft dabei den Bereich Sauberkeit. Müll auf den Wegen, Wiesen und in den Wäldern ist mit Abstand der häufigste Grund für eine Meldung (45 %) über den Mängelmelder. Auch wenn solche Müllablagerungen für einen Abwasserentsorger erst einmal nebensächlich erscheinen, haben sich EGLV bewusst für die Aufnahme der Kategorie entschieden. Der gemeldete Müll befindet sich häufig in unmittelbarer Gewässernähe. Daher sind EGLV um eine schnelle Entsorgung bemüht – bevor Regen oder Wind den Müll in die Gewässer tragen und es dann zu Umweltbelastungen, Verstopfungen oder Störungen im Abwasserkreislauf kommt. Den Kernbereich von EGLV betreffen vor allem die Kategorien Beschädigung/Vandalismus, Umwelt – dazu gehören etwa Wassermangel, Fischsterben, Emissionen oder Vernässung. Hierzu gingen bislang knapp 200 Bürgerhinweise ein. Gemeldet wurden zum Beispiel ein verstopfter Regeneinlass, Schilder und Absperrungen in Gewässern, überschwemmte Waldwege in Nähe eines Pumpwerks, eine ausgediente Mikrowelle im offenen Kanal oder Defekte und Überschwemmungen in Nähe eines Regenrückhaltebeckens. Ebenso gibt es hin und wieder Hinweise zu offenen Toren oder beschädigten Zäunen, denen EGLV nachgehen, um potenzielle Gefahrenstellen schnell abzusichern. Große Schadensmeldungen

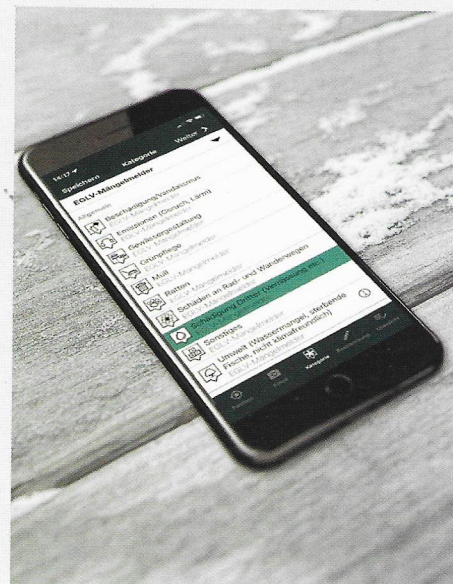


Bild 3 Wer ein Ereignis melden möchte, muss es zunächst den im System hinterlegten Kategorien zuordnen.

Quelle: wer denkt was GmbH

gingen über den Mängelmelder bislang nicht ein. Mit der Qualität der Meldungen sind EGLV dennoch sehr zufrieden. Die eingereichten Meldungen haben für EGLV eine hohe Relevanz und liefern gute Hinweise für ihre Arbeit. Spaßmeldungen habe es bislang keine gegeben, wie die Verbände mitteilen.

Digitales Beschwerdemanagement sorgt für beschleunigte Abläufe

Auch intern sorgt der Mängelmelder für eine deutliche Arbeitserleichterung – gerade in Zeiten, in denen viele Hinweise innerhalb kurzer Zeit eingehen, etwa nach einem Sturm mit vielen umgestürzten oder abgeknickten Bäumen. Grund hierfür ist das implementierte digitale Beschwerdemanagementsystem.

Die Meldungen, die über die App oder die Website eingehen, werden über ein Beschwerdemanagementsystem verwaltet und bearbeitet. Schon vor der Einführung des Mängelmelders nutzten EGLV ein digitales Beschwerdemanagement. Allerdings kam das alte System an seine Grenzen. EGLV haben laut der Kommunikationsgruppe, bei der das Beschwerdemanagement integriert ist, nach einer Alternative gesucht, die zum einen mehr Effizienz und Schnelligkeit bei der Bearbeitung der Meldungen ermöglicht. Zum anderen sollte den Menschen in der Region ein einfacher Meldekanal geboten werden, der Transparenz ermöglicht und im Alltag schnell einsetzbar ist.



Emschergenossenschaft
Lippeverband

EGLV

Seiten: Impressum | Nutzungsbedingungen | Datenschutz

Navigation: Startseite > Allgemein > Müll: Mikrowelle oder Bac...

Anmelden / Registrieren

Beschreibung der Meldung



Diese Meldung wurde am 31.10.2022 via api erstellt.

Mikrowelle oder Backofen liegt im offenen Kanal des Stoppenberger Baches unter der Brücke Lierfeldstrasse.

Meldungsposition



Details

Kategorie Allgemein > Müll

Zuständig EGLV

Geokoordinaten 51,4832 - 7,0129

Bei Eingabe gesuchte keine

Adresse (autom. ermittelt: Lierfeldstraße 41, 45326 Essen, Germany)

Status Gelöst

Angehängte Dateien



Bild 4 Dashboard mit der eingereichten Meldung „Mikrowelle im Kanal“ auf der Website

Quelle: wer denkt was GmbH

Geodatenbasierte automatische Zuordnung

Jeder Bürgerhinweis wird nach erster Prüfung und Freigabe anhand von Kategorie und Fläche automatisch der jeweils zuständigen Organisationseinheit bzw. dem zuständigen Mitarbeitenden zugeordnet. Dabei interagiert das Mängelmeldersystem jeweils live mit dem GIS-Server ArcGIS und erhält dabei weitere relevante Informationen zum Ortspunkt, etwa den Namen des nahegelegenen Gewässers, Pumpwerks oder der benachbarten Kläranlage. Auch die zuständigen Organisationseinheiten werden standardmäßig mit abgefragt und übermittelt. Das System verteilt die Anliegen anschließend automatisch.

„Damit das in der Praxis reibungslos funktioniert, wurden vor der Einführung des Systems alle internen Prozesse durchgespielt, strukturiert und im System hinterlegt“, so Laura Stoppok von der wer denkt was GmbH. Die Teamleiterin für den Bereich Anliegen und Hinweise begleitet seit sechs Jahren Kommunen und Entsorgungsbetriebe bei der Einführung des Anliegen- und Beschwerdemanagementsystems. Auch EGLV nutzen

diesen Mängelmelder. „Im Rahmen der Digitalisierung ist ein digitales Beschwerdemanagementsystem ein wichtiger Baustein und bringt zahlreiche Vorteile. Es bündelt einerseits alle notwendigen Informationen zu den Anliegen – z. B. den exakten Standort, eine Beschreibung oder Fotos. Es ermöglicht andererseits, dass die Mitarbeitenden vom Schreibtisch aus eine erste Einschätzung zu Dringlichkeit und Ausmaß treffen und die Bearbeitung des Anliegens zügig anstoßen können.“

Transparente Kommunikation und einfache Handhabung

Um einen Mangel zu melden, bestimmt man den Standort, wählt eine passende Kategorie aus, ergänzt Fotos sowie einen kurzen Kommentar und schickt die Meldung ab. Das dauert im Normalfall nur eine Minute. Sobald die Meldung freigegeben wurde, erscheint sie dann auf der digitalen Karte. Dort ist sie für alle sichtbar, auch der aktuelle Bearbeitungsstand ist transparent in Ampelfarben hinterlegt. Wer ein Anliegen melden möchte, kann damit auch sehen, ob der Fall gegebenenfalls bereits in Bearbeitung ist.

Trotz der zunehmenden Bekanntheit des Mängelmelders erhalten EGLV auch weiterhin Hinweise aus der Bürgerschaft via Telefon, E-Mail oder über die Social-Media-Kanäle. Die Verwaltung und Bearbeitung dieser Hinweise erfolgen trotzdem über den Mängelmelder und das Beschwerdemanagementsystem. Die Hinweise werden dann durch einen Mitarbeitenden in das System eingetragen. So ist das Anliegen transparent dokumentiert, es werden eventuelle Duplikate erkannt und die Bearbeitung kann entsprechend der eingespielten und vorgesehenen Prozesse erfolgen.

Strukturierte Prozesse bei der Bearbeitung

Nach der Übermittlung des Anliegens steht zunächst die grundsätzliche Freigabe der Meldung an. Hier geht es darum zu prüfen, dass z. B. keine Personen oder Kfz-Kennzeichen auf den Fotos erkennbar sind sowie niemand namentlich genannt oder beschimpft wird. Nach der manuellen Freigabe gelangt das Anliegen über das System automatisch zum zuständigen Mitarbeitenden und es wird auf der öffentlichen

Karte sichtbar. Die Freigabe dauert durchschnittlich 1,8 Tage – ein sehr guter Wert laut Laura Stoppok. Innerhalb dieser Zeit erhalten die Meldenden per E-Mail auch eine erste Rückmeldung zu ihrem Anliegen. Dies erfolgt automatisiert. Textbausteine beschleunigen dabei den Ablauf.

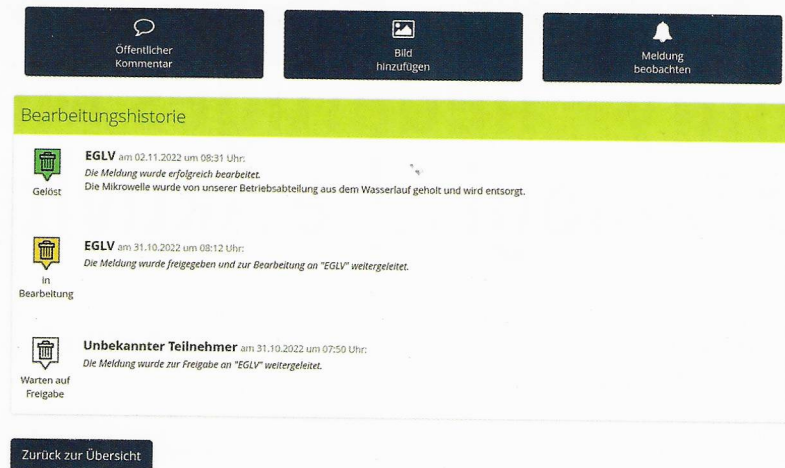
Anschließend beginnt die tatsächliche Bearbeitungszeit. Sie nimmt durchschnittlich 13 Tage in Anspruch und ist abhängig davon, wie dringlich oder komplex ein Anliegen ist. Manchmal erhalten EGLV auch Hinweise, die eigentlich für die Kommunen gedacht sind und nicht in den Verantwortungsbereich der beiden Verbände fallen. Diese leiten sie dann weiter. Der Grund hierfür liegt in der partiellen Überschneidung der Flächen etwa mit den Städten Essen, Gelsenkirchen oder Dortmund. Sie verwenden zur Anliegenbearbeitung ebenfalls den Mängelmelder der wer denkt was GmbH. Der EGLV-Mängelmelder ergänzt somit diese städtischen Systeme und bietet den Menschen in der Region die Möglichkeit, nun auch Anliegen zu Flächen, Anlagen oder Gewässern von

EGLV an die richtige Stelle zu adressieren. Bei der Bearbeitung der Bürgerhinweise helfen ein übersichtliches Dashboard, Wiedervorlagefunktionen oder auch hinterlegte Eskalationsstufen, die automatisiert greifen. Sobald der Mangel behoben ist und im System als „gelöst“ markiert wird, erhält der oder die

Meldende eine weitere E-Mail. Das sorgt für Transparenz in der Bürgerkommunikation und schafft Vertrauen.

Bild 5 Ansicht der Bearbeitungshistorie

Quelle: wer denkt was GmbH



■ **Christin Pfeffer**
wer denkt was GmbH
pfeffer@werdenktwas.de
www.werdenktwas.de

Beste Vorreinigung in jedem Fall- Mit Sicherheit mehr herausholen!

Wir finden optimale Lösungen für Ihre Bedürfnisse

- Unsere Rechen und Siebe sichern den problemlosen Betrieb Ihrer Anlage.
- Erhöhung der Verfüg- und Nutzbarkeit der Maschinenteknik durch HUBER Störstofferkennung Safety Vision.
- Wie die Planer und Betreiber tausender Kläranlagen weltweit können auch Sie sich auf unsere Produkte und Lösungen verlassen.

