



KOINNO-Praxisbeispiel

Innovatives Projekt aus der öffentlichen Beschaffung

ANBIETER

129

Smart City



Eine Plattform für bessere Fahrradwege – Umsetzung mit dem Mängelmelder Pro der wer denkt was GmbH

Ausgangssituation

Die wer denkt was GmbH ist auf digitale Bürgerbeteiligung, modernes Anliegenmanagement und kartenbasierte Dialogformate spezialisiert. Das Unternehmen ging 2011 als Ausgründung aus der Technischen Universität Darmstadt hervor und startete noch im selben Jahr mit dem deutschlandweiten Mängelmelder, einer kostenfreien Meldeplattform und App für Schlaglöcher, wilden Müll oder defekte Straßenlaternen. Schon kurz darauf wandten sich erste Kommunen an das Unternehmen mit dem Bedarf nach Inhouse Weiterentwicklungen und individuellen Konfigurationen für die Anliegenbearbeitung, etwa hinsichtlich der Kategorienauswahl oder der Prozessoptimierung entsprechend der Verwaltungsstruktur und Gegebenheiten vor Ort. Daraus entstand der Mängelmelder Pro. Für eine süddeutsche Großstadt entwickelte die wer denkt was GmbH mit dem Mängelmelder Pro ein eigens für den Fahrradverkehr bestimmtes Mängelmeldersystem. Über die Radmeldeplattform können Bürgerinnen und Bürger per App und Website Hindernisse und Schäden an der Fahrradinfrastruktur melden. Bei der

Ausgestaltung konnte das Unternehmen auf viele Vorerfahrungen in der Zusammenarbeit mit Kommunen zurückgreifen.

Projektziele

Spezielle Themenfelder wie der Radverkehr sind gute Leuchtturmprojekte, um den Mängelmelder weiter bekannt zu machen und zu verbreiten. Sie zeigen zudem das umfangreiche Themenspektrum, welches durch die flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten des Mängelmelder Pro abgedeckt werden kann.

Grundsätzlich stammt ein Großteil der Kunden der wer denkt was GmbH aus dem öffentlichen Sektor. Daher sind öffentliche Ausschreibungen ein fester Bestandteil des Vertriebs. Vorteilhaft ist, dass man durch Vergabeplattformen automatisch über Anfragen informiert wird.

Vorgehensweise

Die wer denkt was GmbH stand schon mehrere Jahre vor der Ausschreibung durch proaktives Marketing mit der Stadt im Kontakt. Die proaktive Kommunikation

hat eine wichtige Rolle gespielt, um überhaupt in den Fokus des Kunden zu kommen. Im Rahmen einer späteren Markterkundung durch den Auftraggeber konnte das Unternehmen die Meldeplattform dann mit allen technischen Möglichkeiten vorstellen und die Umsetzbarkeit der spezifischen Anforderungen wie die Eingrenzung des Meldegebiets auf bestimmte Geoflächen verdeutlichen. In dieser Phase konnten im persönlichen Kontakt die Anforderungen und Kriterien der Ausschreibung nochmal explizit besprochen werden. Dadurch konnte die Anwendung optimal mit allen Details beschrieben werden.

Bei der Ausschreibung handelte es sich um eine Verhandlungsvergabe ohne Teilnahmewettbewerb. Es war hier also allen Bietern möglich sich frei zu bewerben. Überzeugen konnten die flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten des Systems Mängelmelder Pro, das dadurch individuell an die Prozesse und Gegebenheiten vor Ort angepasst werden kann. Zudem konnte die wer denkt was GmbH mit jahrelanger Erfahrung und Referenzprojekten in anderen Großstädten punkten. Die Umsetzung des Projektes erfolgte innerhalb von knapp drei Monaten. Spezielle kundenspezifische Weiterentwicklungen schlossen sich daran an.

Hürden bei der Umsetzung

Unmittelbar vor der Ausschreibung gab es keine nennenswerten Hürden. Häufig ist es allerdings so, dass zwischen erstem Vertriebskontakt und tatsächlicher Angebotsanfrage, Markterkundung oder einer öffentlichen Ausschreibung viel Zeit vergeht. Während der Ausschreibung kann es passieren, dass Anforderungen uneindeutig oder nicht präzise genug formuliert sind. Diese Unklarheiten lassen sich meist durch Bieterfragen ausräumen. Es hilft zudem, wenn die Fachabteilungen gut über den Markt informiert sind und die Anforderungen möglichst präzise an die Vergabestelle weitergeben. Im Fall der Radmeldeplattform hat der Kunde seine Anforderungen eindeutig formuliert. Hilfreich war in diesem Fall auch, dass alle Unterlagen eindeutig nummeriert waren, sodass es keine Missverständnisse hinsichtlich der erforderlichen Dokumente gab. Allgemein lässt sich sagen: Zwischen dem ersten

Vertriebskontakt und einer tatsächlichen Angebotsanfrage kann mitunter viel Zeit vergehen. Das Projekt hat jedoch gezeigt, dass es sich lohnt, den Kontakt zu pflegen und die Bedarfe vor Ort kennenzulernen. Dies kann die Projektumsetzung dann deutlich beschleunigen.

Fazit

Mit dem Mängelmelder für den Radverkehr konnte die wer denkt was GmbH eine erste vollumfängliche Meldeplattform auf dem Gebiet Radverkehr im süddeutschen Raum umsetzen und hat dadurch eine gute Referenz gewonnen. Diese wird aktuell so gut angenommen, dass zur Debatte steht, das System auf weitere Bereiche in der Stadtverwaltung auszubreiten.

Da die Ausschreibung reibungslos verlaufen ist, kann das Vorgehen in Zukunft beibehalten werden. Die Plattform ist etabliert und wird voraussichtlich auch die nächsten Jahre weiter genutzt. Ziel ist es, neue Technologien in die Plattform zu integrieren und damit die Effizienz und Qualität bei der Bearbeitung weiter zu erhöhen. Die wer denkt was GmbH testet bereits den Einsatz von KI für die Bilderkennung. Bislang müssen neu eingehende Meldungen manuell von der Stadt überprüft werden, um z. B. Personen auf Fotos herauszufiltern, bevor die Meldung im Internet veröffentlicht wird. Zukünftig soll dabei eine künstliche Intelligenz unterstützen, die Gesichter, aber auch andere datenschutzrelevante Objekte wie Autokennzeichen oder Klarnamen im Text markiert.



Laura Stoppok,
Teamleiterin Mängelmelder

Stand: Februar 2024

Impressum

Herausgeber:
Bundesministerium
für Wirtschaft und
Klimaschutz (BMWK)
10115 Berlin
www.bmwk.de

Redaktion:
Bundesverband Materialwirtschaft,
Einkauf und Logistik e.V. (BME)
Frankfurter Straße 27
D-65760 Eschborn
www.bme.de

Bildnachweis:
© istock.com/
Francesco Rizzuto

Umsetzung:
www.frischeminze.com

Ansprechpartner und Kontakt

wer denkt was GmbH
Robert-Bosch-Str. 7, 64293 Darmstadt
Laura Stoppok, Teamleiterin Mängelmelder
Tel.: 06151 – 62915-57

E-Mail: kontakt@werdenktwas.de

<https://maengelmelderpro.de>, <https://www.facebook.com/werdenktwas>

<https://de.linkedin.com/company/wer-denkt-was-gmbh>

Weitere Praxisbeispiele unter: www.koinno-bmwk.de