

# Ausprobiert: So funktioniert die neue Beschwerde-App „Meldoo“ in Garbsen

GARBSEN. Seit dem 15. Januar bietet die Stadt Garbsen eine neue Möglichkeit der Kommunikation mit der Stadtverwaltung an. Bürgerinnen und Bürger können Meldungen über Missstände wie Müll, Vandalismus und Schädlinge bequem mit ihrem Smartphone per „Meldoo“-App an die Stadt übermitteln. Die Stadt spricht drei Monate nach der Einführung von einem „deutlich effizienteren Informationsfluss“. Doch wie gut funktioniert die App wirklich? Wir haben es ausprobiert.

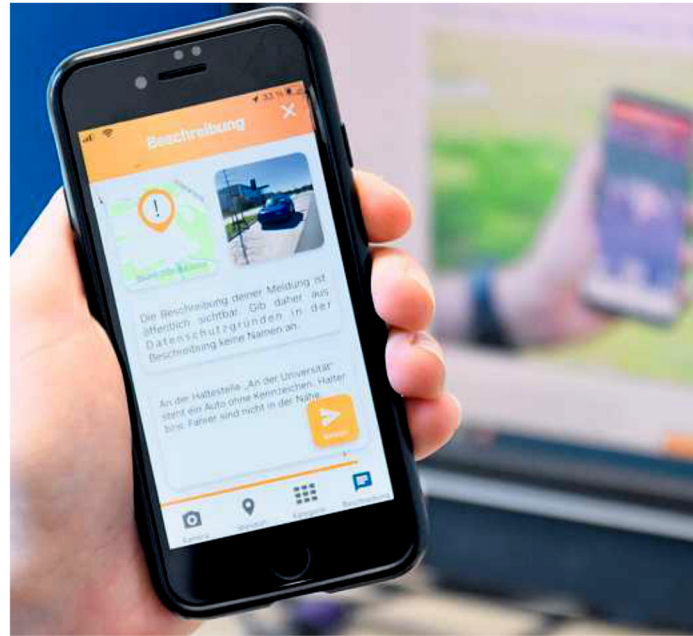
Ein kennzeichenloses Fahrzeug an der Bushaltestelle, am Straßenrand stehende Einkaufswagen und herumliegender Müll: Schon eine kurze Radfahrt durch die Stadtteile Garbsen-Mitte und Auf der Horst gibt genügend Stoff für vier Meldungen mit „Meldoo“. Wir sind den Meldeprozess Schritt für Schritt durchgegangen und haben beobachtet, was mit den Meldungen passiert.

Ist die App einmal auf dem eigenen Smartphone installiert, müssen sich Nutzerinnen und Nutzer anmelden. Das ist allerdings unkompliziert und sehr schnell getan. Die einzige Pflichtangabe ist ein frei wählbarer

Benutzername. Weitere Informationen wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer können, müssen aber nicht angegeben werden. Wird eine Meldung an die Stadt geschickt, werden die freiwilligen Angaben mit übermittelt.

Danach kann direkt mit der Übermittlung von Hinweisen zu Missständen begonnen werden. Mit einem einfachen Klick auf ein großes Plus-Symbol kann mit der Meldung begonnen werden. Im ersten Schritt können bis zu vier Fotos verknüpft werden. Wer noch am Ort des Problems steht, kann direkt ein Foto schießen. Wer schon wieder zu Hause ist, kann auch bereits aufgenommene Bilder aus der Smartphone-Galerie nutzen.

Im nächsten Abschnitt muss der Ort des gemeldeten Mangels angegeben werden. Das funktioniert mithilfe einer verschiebbaren Karte. Nutzerinnen und Nutzer müssen so lange über die Karte wischen, bis eine in der Mitte des Bildschirms befindliche Nadel den Ort des Geschehens markiert. Schade ist, dass an dieser Stelle nicht einfach eine Adresse eingegeben werden kann. Als Nächstes muss die Meldung in eine Kategorie eingeordnet werden.



**Schnell getan: Für eine Meldung genügen ein Bild, der Ort und eine kurze Problembeschreibung.**

**Foto: Gerko Naumann**

Mit dabei sind Rubriken wie Beleuchtung, Verkehr, Müll, Schädlinge, Hundehaufen und Straßenschäden. Passt der gemeldete Missstand nirgendwo rein, kann auch „Sonstiges“ ausgewählt werden. Im vierten und letzten Schritt muss eine kurze Problembeschreibung eingegeben werden.

Sobald die Meldung abgeschickt ist, landet die Nachricht allerdings nicht direkt auf den Schreibtischen der Stadtverwaltung. Das Braunschweiger Entwicklerunternehmen Leanact muss sie zunächst genehmigen. Das dauert in unserem Fall allerdings nur eine halbe Stunde. Danach heißt es erst einmal warten. Am Tag unserer Meldung passiert zunächst nichts. Alle vier Meldungen sind „in Bearbeitung“. Die Zeit kann man sich allerdings tatsächlich etwas mit „Meldoo“ vertreiben. In der App kann man sich durch Hunderte Hinweise scrollen. Laut der Stadt Garbsen wurden bereits mehr als 1000 Meldungen bearbeitet. Darunter befindet sich auch die Mel-

dung der zuletzt in Garbsen-Mitte gesehenen Nutria-Familie. Rund 22 Stunden nach dem Verfassen der Meldungen kommt zumindest im Fall des abgestellten Fahrzeugs der Stein ins Rollen.



**Gehören zum Straßenbild in Auf der Horst: Entwendete Einkaufswagen neben der Willehadi-Kirche.**

Über die App erhalten wir folgende Nachricht von der Stadt Garbsen: „Vielen Dank für den Hinweis. Unsere Außendienstkräfte werden das abgestellte Kfz kontrollieren und weitere Maßnahmen ergreifen.“

Auffällig ist, dass unser gemeldetes Autoproblem bereits bei Erhalt der Nachricht als „erledigt“ markiert wird. Die Fälle werden also scheinbar bereits im Moment des Untersuchungsbeginns durch die Stadt als erledigt betrachtet und nicht erst, wenn das Problem wirklich behoben ist. Im Falle des Mülls und der Einkaufswagen bekommen wir kein Feedback von der App.

48 Stunden nach der Meldungsabgabe haben wir alle vier Orte, an denen wir Missstände gemeldet haben, nochmals kontrolliert. Das Auto am Straßenrand ist verschwunden. Auch die gemeldeten Einkaufswagen befinden sich nicht mehr am Meldeort. Der herumliegende Müll ist nur teilweise verschwunden.

Laut der Stadt Garbsen dauert das Beheben von gemeldeten Missständen meist nur wenige Tage. „Wilder Müll lässt sich in der Regel kurzfristig einsammeln, für technisch aufwendigere Arbeiten, wie das Beheben von Straßenschäden, benötigen wir naturgemäß etwas mehr Zeit“, so Stadtsprecher Benjamin Irvin.