

AUS DEM MANNHEIMER MORGEN VOM 22. JANUAR 2015

Service auf die Probe gestellt

TEST Lokalredakteure rufen anonym bei einer neuen Hotline der Stadt an und bewerten anschließend das Angebot.



DREHBUCH

Zeitung Mannheimer Morgen
Auflage 71.100
Kontakt Timo Schmidhuber
Telefon 0621 – 392 13 78
E-Mail tschmidhuber@mamo.de

Idee 115 – so lautet seit dem Jahr 2012 die Behördennummer der Mannheimer Stadtverwaltung, unter der die Bürger Anliegen vorbringen können. Seit Anfang dieses Jahres sind auch das Straßenbauamt und das Grünflächenamt darunter zu erreichen. Dirk Lübke, Chefredakteur des *Mannheimer Morgens*, kam die Idee, das Angebot einmal zu testen. Lokalredakteur Timo Schmidhuber übernahm die Koordination einer Seite im Lokalteil.

Recherche Schmidhuber und drei weitere Kollegen überlegten sich verschiedene Anliegen, die sie den Behörden vortragen wollten. „Es sollte um Dinge gehen, die auch unsere Leserschaft betreffen“, erzählt der Redakteur, „gleichzeitig mussten

die jeweiligen Probleme zeitnah zu erledigen sein. Wir wollten ja auch prüfen, wie schnell die Ämter Fälle abschließen.“ So ging es dabei etwa um ein wucherndes Gebüsch oder den Wunsch nach einem Parkausweis. Einige Anliegen erfuhren die Redakteure direkt von Leserseite, ohne dass vorher ein Aufruf veröffentlicht worden war.

Umsetzung Schmidhubers Kollegen riefen über eine Woche verteilt zu unterschiedlichen Zeiten bei der Servicenummer an und schilderten die jeweiligen Anliegen. Dabei gaben sie sich jedoch nicht als Mitarbeiter der Zeitung aus. „Das hätte vermutlich die Gespräche beeinflusst“, meint Schmidhuber. „Wir dokumentierten unter anderem den Gesprächsverlauf und die Gesprächsatmosphäre.“ Mit der Veröffentlichung ließ die Redaktion sich zwei Wochen Zeit, um feststellen zu können, ob die Probleme behoben worden waren. Die Ergebnisse erschienen in Protokollform. Die Seite enthielt zudem eine Comiczeichnung, die den Vorgang verbildlichte.

Reaktionen Mehrere Leserbriefe erreichten die Redaktion. Darin schilderten die Absender ihre eigenen Erfahrungen mit der Servicenummer. „Es gab sowohl positive als auch negative Bewertungen

der Hotline“, erzählt Schmidhuber. Er und seine Kollegen wollen demnächst noch einmal prüfen, ob die zuständigen Ämter sich inzwischen um die Anliegen gekümmert haben, die am Erscheinungstag des Artikels noch offen waren.



Timo Schmidhuber ist Lokalredakteur beim Mannheimer Morgen.

drehscheibeTIPP

Online-Check: Wie gut sind die Internetseiten der Stadtverwaltung, der Ämter und Behörden der Region? Zusammen mit einem Experten werden die Seiten nach Kriterien wie Nutzerfreundlichkeit, Verständlichkeit oder Übersichtlichkeit in einem Ranking beurteilt.

KOMMENTAR



Timo Schmidhuber über die Behördennummer 115

Verbesserungen notwendig

Ein tolles Angebot, das noch verbessert werden kann. Das ist das Fazit nach unserem Test der Behördennummer 115. Es ist gut, dass es die zentrale „Anlaufnummer“ gibt, die Mitarbeiter sind freundlich und hilfsbereit.

Inhaltlich wäre es wichtig, dass die Mitarbeiter noch genauer nachfragen – damit sie den Anrufern präzisere Antworten liefern können. Auch müssen die „Beschwerdenummern“ von Ordnungsdienst und Abfallwirtschaft unbedingt in die 115 integriert werden – damit es wirklich eine zentrale Anlaufstelle ist.

Die 17 Mitarbeiter sind aber nur so handlungsfähig wie die Ämter hinter ihnen. Wieschnell ein Gebüsch zurückgeschnitten oder ein Pfosten ersetzt wird, das hängt auch von der Personalstärke in Tiefbau- oder Grünflächenamt ab. Will eine Stadt die Anliegen ihrer Bürger rasch bearbeiten, muss sie auch in diesen Bereichen über Verstärkung nachdenken.

Nervige Schlaglöcher

■ **Problem:** Schlaglöcher in der Straße am Cinemaxx zwischen M- und N-Quadraten.

■ **Anruf:** Dienstag, 13. Januar, 9.54 Uhr.

■ **Gesprächsverlauf:** Nach der musikalischen Begrüßung meldet sich nach vier Sekunden ein sehr freundlicher Mitarbeiter: Michel Knecht. Aufmerksam hört er sich die Beschwerde an: „Jedes Mal bleibe ich mit dem Fahrrad in den Löchern hängen.“ Knecht reagiert verständnisvoll: „Oh ja, das ist nicht schön.“ Er erkundigt sich nach der Anzahl und der genauen Lage der Schlaglöcher und erklärt, dass er die Meldung an das Tiefbauamt weiterleiten werde. Für eventuelle Rückfragen werden Rufnummer und Name notiert.

■ **Gesprächsatmosphäre:** Sehr freundlich und verständnisvoll.

■ **Fazit:** Die Schlaglöcher sind noch da – da wird wohl noch der eine oder andere 115-Anruf nötig sein.

Wucherndes Gebüsch

■ **Problem:** Eine Hecke auf städtischem Grund wuchert vor dem Fenster einer Wohnung in der Rottfeldstraße auf dem Almenhof. In der Vergangenheit war das Gebüsch von der Stadt geschnitten worden, doch nun wuchert es seit Monaten vor sich hin. Die Anwohnerin hat sich schon häufig deswegen beschwert, aber keine Rückmeldung erhalten.

■ **Anruf:** Donnerstag, 8. Januar, 13.04 Uhr.

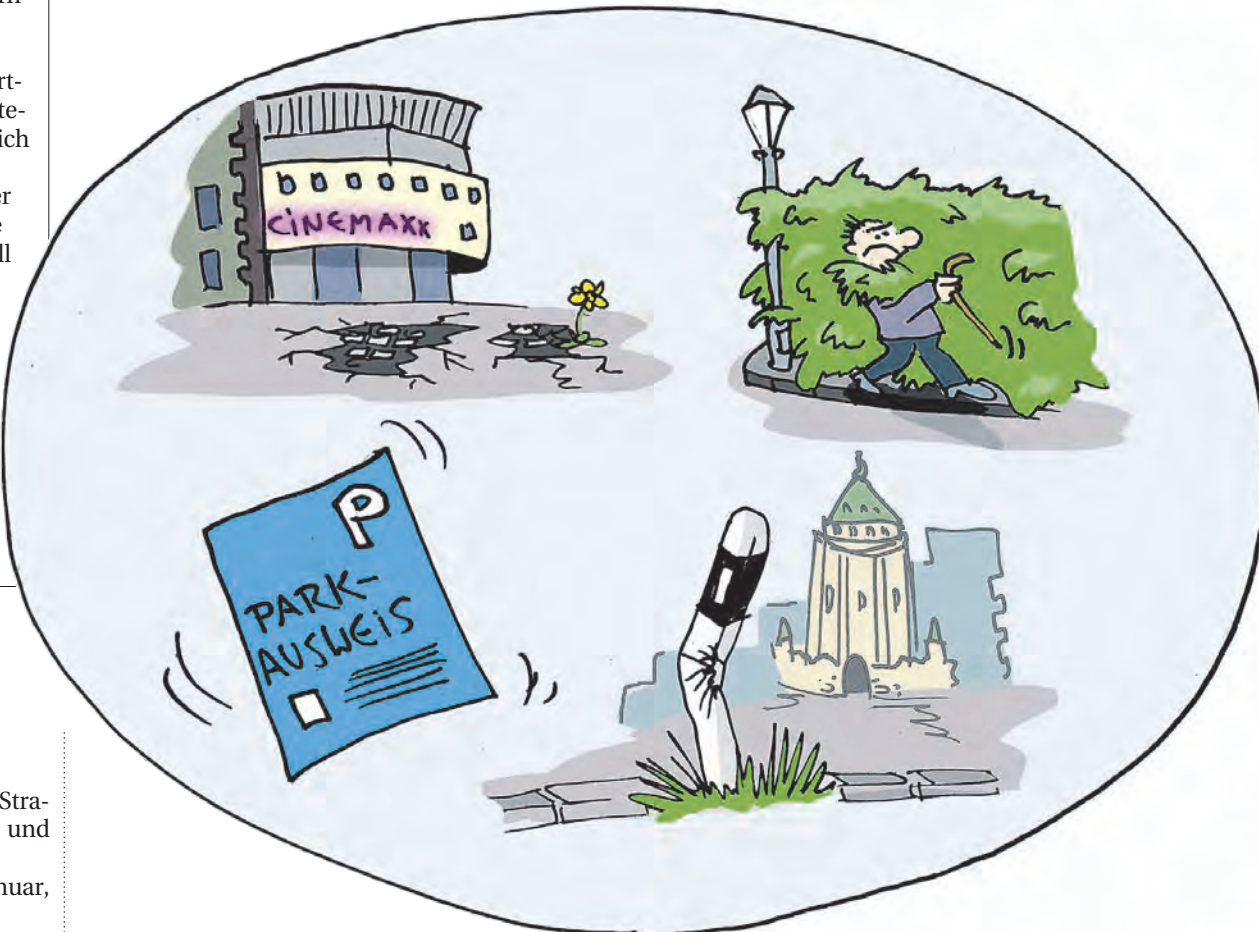
■ **Gesprächsverlauf:** Sofort ertönt die Begrüßungsschleife, dann wird nach einmal Tuten abgenommen. Frau Sabine Ammon nimmt das Problem auf und erklärt, es an das Grünflächenamt weiterzuleiten. „Das kann aber je nach Arbeitsbelastung dauern, da kann ich leider nichts Genaueres sagen“, erläutert sie. Die Zuständigkeit liege alleine bei den Kollegen. Ein Rückruf nach der Behebung des Problems sei nicht möglich. Alle Details werden ausführlich erfasst. Dauer: rund vier Minuten.

■ **Atmosphäre:** Freundlich und hilfsbereit.

■ **Fazit:** In knapp zwei Wochen ist nichts passiert. Am Mittwochmorgen war das Gebüsch noch nicht geschnitten.

Der „MM“ testet – wie gut ist die 115?

Unter der Telefonnummer 115 können Bürger ihre Fragen an die Stadtverwaltung stellen und Beschwerden loswerden. Wir haben – ohne uns als Journalisten zu melden – die 115 getestet, mit sechs Anliegen, die uns zum Teil auch Leser genannt haben. Das Ergebnis: Die Mitarbeiter waren sehr freundlich. Eine „fallabschließende Bearbeitung“ aber, wie sie das Rathaus will, gab es meist nicht.



Von Matthias Fertig, Benjamin Jungbluth, Juliane Pfordte und Timo Schmidhuber



© H. MERCKER www.hannes-mercker.de

Wunsch nach Parkausweis

■ **Problem:** Ein Student mit Zweitwohnsitz in den Quadraten nutzt regelmäßig das Auto seiner Eltern aus der Pfalz, um nach Mannheim zu fahren. Deshalb möchte er einen Bewohnerparkausweis beantragen.

■ **Anruf:** Freitag, 9. Januar, 15.50 Uhr.

■ **Gesprächsverlauf:** Nur wenige Sekunden nach der automatischen Ansage ist Frau Astrid Lorenz am Apparat. Nach der allgemeinen Frage, wie man einen Bewohnerparkausweis beantragt, möchte Frau Lorenz wissen, wo der Wohnsitz des Studenten (Quadrate) sowie der Eltern (Pfalz) liegt, außerdem auf wen das Auto zugelassen ist (Vater) und ob der Student das Auto regelmäßig mitnutzt (fast jedes Wochenende). Frau Lorenz gibt die Auskunft, dass die Neuausstellung eines Parkausweises 30,70 Euro kostet. Allerdings müsse die regelmäßige Mitnutzung durch

den Sohn dokumentiert werden, weshalb je eine Kopie des Fahrzeugscheins sowie des Personalausweises von Fahrzeughalter und Mitnutzer nötig sei.

■ **Gesprächsbewertung:** Freundlich und mit zielgerichteten Fragen. Erst nach dem vierminütigen Gespräch fragen wir uns allerdings, ob es für den Parkausweis relevant ist, ob der Student seinen Erst- oder Zweitwohnsitz in Mannheim hat.

■ **Anruf:** Zweiter Anruf, kurz danach.

■ **Gesprächsverlauf:** Erneut ist Frau Lorenz dran. Sie sagt, die Nachfrage sei wichtig: Der Student könne nur mit Erstwohnsitz in Mannheim einen Parkausweis bekommen.

■ **Fazit:** Gute Betreuung, aber leider wurde die wichtigste Info erst auf Nachfrage gegeben. Ansonsten wären wir unnötig zu den Bürgerdiensten gegangen.

Visum – ja oder nein?

■ **Problem:** Ein norwegischer Student kommt für ein Austauschsemester nach Mannheim. Was muss er bei den Behörden tun?

■ **Anruf:** Donnerstag, 8. Januar, kurz nach 17 Uhr.

■ **Gesprächsverlauf:** Nach einer knappen Minute Wartezeit ist Frau Arzu Dogan zu sprechen. Sie erklärt, dass der Austauschstudent mit seinem Personalausweis beim Bürgerdienst vorbeikommen müsse, um sich anzumelden. Wegen eines Visums solle man direkt die Ausländerstelle kontaktieren. Dogan nennt gleich die Nummer der zuständigen Ansprechpartnerin dort, die jedoch wegen des großen „Durchgangsverkehrs“ bei der Ausländerstelle nur schwer erreichbar sei.

■ **Gesprächsatmosphäre:** Freundlich, die Informationen werden schnell gegeben.

Trinker an der Kirche

■ **Problem:** Vor der Trinitatiskirche in den Quadraten treffen sich häufig Trinker und Drogenabhängige und konsumieren offen auf der Straße. Passanten fühlen sich belästigt.

■ **Anruf:** Freitag, 16. Januar, 12.01 Uhr

■ **Gesprächsverlauf:** Begrüßungsschleife, nach einmal Tuten abgenommen. Mitarbeiterin Frau Lang ist das Problem bekannt. Zuständig sei der Kommunale Ordnungsdienst (KOD), dessen Durchwahl sie weitergibt. „Am besten rufen Sie immer an, wenn etwas Akutes passiert, dann können die Kollegen da nachschauen.“ Anrufe zu diesem Thema werden bei der 115 nicht intern weitergeleitet. Dauer des Gesprächs: rund zwei Minuten.

■ **Atmosphäre:** Freundlich und hilfsbereit.

■ **Anruf:** Direkt im Anschluss Anruf beim KOD.

■ **Gesprächsverlauf:** Dreimaliges Tuten, dann nimmt ein Mitarbeiter ab. Das Problem ist ihm bekannt, allerdings könne der KOD bei Alkohol nichts machen: „Das ist auf der Straße erlaubt, solange die Leute ruhig sind und nicht auf Spielplätzen trinken.“ Sollten sie sich daran nicht halten, solle man sofort wieder anrufen. „Dann kommen wir vorbei und sprechen gegebenenfalls Platzverweise aus.“ Auf den Konsum von Drogen wird nicht weiter eingegangen. Gesprächsdauer: 2:22 Minuten.

■ **Atmosphäre:** Freundlich, hilfsbereit, aber auch etwas zurückhaltend.

■ **Fazit:** Das Problem ist offenbar bekannt und kann von der Stadt nicht behoben werden. Nur bei akuten Belästigungen gibt es Ansprechpartner zur Hilfe.

Schiefer Pfosten

■ **Problem:** In der Fabrikstationstraße in Neckarau behindert ein schiefer Pfosten den Fußweg.

■ **Anruf:** Donnerstag, 8. Januar, 10.13 Uhr.

■ **Gesprächsverlauf:** Es klingelt, dann ertönt Musik und die automatische Begrüßungsansage: „Herzlich willkommen bei der 115. Sie haben das Service-Center der Stadt Mannheim erreicht.“ Nach vier Sekunden meldet sich ein freundlicher Mitarbeiter – Michel Knecht. Er fragt höflich nach dem genauen Standort des Pfostens. Der Anrufer fühlt sich ernst genommen. Knecht bedankt sich für die Meldung und sagt, er gebe den Hinweis ans Tiefbauamt weiter. Anschließend fragt er nach Name und Telefonnummer des Anrufers: „Zur Sicherheit, falls die Kollegen noch Fragen haben.“ Nach knapp vier Minuten ist das Gespräch beendet.

■ **Gesprächsatmosphäre:** Sehr höflich, ruhig, hilfsbereit.

■ **Fazit:** Trotz höflicher Betreuung am Telefon ist der schiefe Pfosten innerhalb von knapp zwei Wochen nicht repariert worden – am Dienstag war er jedenfalls noch krumm.

ÜBRIGENS ...

... haben wir unlängst in dieser Rubrik an Joseph von Eichendorff erinnert, der während seiner Heidelberger Studienjahre auch Mannheim besuchte. Dabei erwähnt wurde seine lyrisch inspirierende, aber unerfüllte Liebe zu Käthchen, Tochter eines Küfers in Heidelberg-Rohrbach. Einige Tage später meldete sich ein Leser und verwies auf „Literaturwissen“, das Reclam über den Dichter herausgegeben hat. Darin ist nachzulesen, dass die (gemeinsam studierende) Eichendorff-Brüder in „einer Mannheimer Vorstadt“ Unterkunft fanden und dort der junge Joseph Käthchen kennenlernte. Wie bitte, eine Mannheimer Vorstadt?! Die Pressedame des Verlags nennt als authentische Quelle einen Tagebucheintrag. Was sich hinter der ominösen Ortsangabe verbirgt, vermag sie nicht zu sagen. Hingegen kennt der Heidelberger Geschichtsverein Details: Als die Eichendorff-Brüder einen als „unangenehm“ empfundenen Gasthof verließen, zogen sie innerhalb von Heidelberg in die Westliche Vorstadt (heute Teil der Altstadt) um. Weil dort das (nicht mehr existierende) „Mannheimer Tor“ prangte, nannte der Studicus mit Schriftstellertalent das Wohnviertel „Mannheimer Vorstadt“. Fast ist man geneigt, den Tagebucheintrag kühn in einen Marketing-Gag für die Quadratesstadt umzudichten. Motto: Der berühmte Romantik-Poet bezeichnete Heidelberg als Vorstadt von Mannheim! *wam*

Polizeibericht

In flagranti Trickdiebe erappt

Auf frischer Tat konnten jetzt Trickdiebe in der Oststadt erwischt und festgenommen werden. Richtig reagiert hat nämlich eine 83-jährige Mannheimerin, als am Nachmittag gegen 14.45 Uhr zwei Unbekannte bei ihr klingelten und Rohrreinigungsarbeiten durchführen wollten. Sie ließ die beiden Männer erst gar nicht in ihre Wohnung und verständigte sofort die Polizei. Eine Streifenbesatzung bemerkte daraufhin zwei verdächtige Personen, auf welche die Beschreibung zutraf. Sie wurden kontrolliert und anschließend mit zum Revier genommen. Die beiden 18 und 23 Jahre alten Männer wurden nach und Abschluss der polizeilichen Maßnahmen wieder auf freien Fuß gesetzt. *polträu*

morgenweb.de

Meistgelesene Artikel

- Autofahrer erwarten jahrelange Behinderungen
- Nach Angriff: Staatsschutz ermittelt (Mannheim)
- Medikament gegen Hepatitis C aus Ludwigshafen
- Korangelehrter nach Überfall wieder zu Hause (Mannheim)
- „Die Neckarstadt-Ost wird zur Großbaustelle“

Meistgeklickte Fotostrecken



- Buttersäure-Anschlag auf Gebäude in Kirchheim?
- Unfall nach Autorennen auf A 6 (Region)
- Großdemonstration: „Mannheim sagt Ja!“