

Antrag

**der Abgeordneten Dr. Kaja Steffens, Sascha Greshake, Antje Müller-Möller,
Stefanie Blaschka, Dennis Gladiator, André Trepoll,
Anna-Elisabeth von Treuenfels-Frowein, Dietrich Wersich (CDU) und Fraktion**

Betr.: Endlich eine Melde-Michel-App einführen!

Der Melde-Michel ist für viele Hamburger der schnellste Weg, Schäden, Mängel und Gefahren im öffentlichen Raum an die Verwaltung zu melden. Ein solches Instrument steht und fällt jedoch mit zwei Faktoren: der niedrigschwelligen Nutzung im Alltag und der verlässlichen Rückmeldung, was nach der Meldung tatsächlich passiert. Zwar kann der Melde-Michel bereits heute über einen mobilen Webbrowser genutzt werden, inklusive GPS-gestützter Standortangabe und Foto-Upload. Genau dieser Umstand wird häufig als Argument angeführt, eine App sei entbehrlich. Dieses Argument greift jedoch zu kurz. Eine App kann die Nutzung im Alltag deutlich vereinfachen und vor allem dort Vorteile bieten, wo der Browser strukturell schwächer ist: direkte Benachrichtigungen über Statusänderungen oder unmittelbare Kamera- und Galerie-Integration sind nur einige der Vielzahl an Vorteilen die eine App bietet. Insgesamt wird schlicht die „Alltagsnähe“ erhöht. Dabei kann auch eine bestehende Lösung der Freien und Hansestadt Hamburg als Orientierung dienen: Die Stadtreinigung Hamburg setzt bereits auf eine App-basierte Meldelogik, die als praxiserprobtes Vorbild für Nutzerführung und Rückmeldung herangezogen werden kann.

Eine App ist dabei jedoch kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, die Bürger-Partizipation zu erhöhen und Meldungen qualitativ zu verbessern. Der entscheidende Punkt bleibt jedoch die Transparenz im Bearbeitungsprozess. Viele Melder erleben den Vorgang nach dem Absenden als undurchsichtig. Häufig ist nicht erkennbar, ob eine Meldung lediglich automatisiert weitergeleitet wurde oder ob eine zuständige Stelle den Vorgang tatsächlich bearbeitet. Ebenso bleibt unklar, ob ein Status „erledigt“ eine tatsächliche Behebung bedeutet oder nur eine interne Weitergabe. Diese Unschärfe erzeugt Misstrauen, Doppelmeldungen und unnötige Nachfragen und sie schwächt die Akzeptanz eines grundsätzlich sinnvollen Instruments. Eine App muss daher zwingend mit einer verbindlichen Statuslogik verbunden werden, die für den Melder verständlich unterscheidet zwischen Weiterleitung, Bearbeitung und tatsächlicher Erledigung. Nur so entsteht der notwendige Mehrwert: bessere mobile Nutzung plus nachvollziehbare Bearbeitung.

Die Bürgerschaft möge vor diesem Hintergrund beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. den „Melde-Michel“ als Smartphone-App bereitzustellen und dabei insbesondere Funktionen zu gewährleisten, die über die reine Browser-Nutzung hinausgehen;
2. bei Konzeption und Umsetzung der App die Erfahrungen aus bestehenden städtischen Anwendungen, insbesondere der App der Stadtreinigung Hamburg, auszuwerten und als Referenz für Nutzerführung und Rückmeldung zu berücksichtigen;

3. für den Melde-Michel eine verbindliche Status-Transparenz einzuführen, sodass für den Melder eindeutig erkennbar ist, ob ein Vorgang (a) eingegangen, (b) an welche zuständige Stelle weitergeleitet, (c) in Bearbeitung, (d) rückfragebedürftig oder (e) abgeschlossen ist, wobei „abgeschlossen“ nur verwendet wird, wenn der Mangel tatsächlich behoben oder der Vorgang sachlich erledigt ist;
4. der Bürgerschaft bis zum 31.07.2026 zu berichten.