



WER I **DENKT** I WAS
vielfältig & bürgernah



MÄNGELMELDER.de
WER I **DENKT** I WAS

Jahresauswertung 2023

Auswertung der bundesweiten Plattform Mängelmelder.de



WER I **DENKT** I WAS
vielfältig & bürgernah

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Str. 7 | 64293 Darmstadt
T: 06151 62915-50
www.werdenktwas.de



Reinheim, Rüsselsheim am Main, Heppenheim und Kranenburg ausgezeichnet

Über die Plattform Mängelmelder.de können Bürger:innen deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2023 gingen auf diesem Wege insgesamt über 11.701 Meldungen ein, rund 1,25% mehr als im Vorjahr.

Wir freuen uns, auch in diesem Jahr besondere Leistungen im Bürgerservice auszeichnen zu können: Im Zuge der diesjährigen Auswertung verleiht die wer denkt was GmbH

- die Auszeichnung „Der Reaktionsheld“ an die Stadt Reinheim für eine äußerst schnelle Erstreaktion auf die gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Lösungsblitz“ an die Stadt Rüsselsheim am Main für eine besonders schnelle Lösung der gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Saubermacher“ an die Stadt Heppenheim für eine außerordentlich hohe Lösungsquote in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ sowie
- die Auszeichnung „Die hellste Leuchte“ an die Gemeinde Kranenburg für eine sehr hohe Lösungsquote in der Kategorie „Beleuchtung“.

Die Kandidaten werden aus der jährlichen Statistik von Mängelmelder.de – der kostenfreien bundesweiten Anliegenplattform der wer denkt was GmbH – entnommen. In der Vergabe der Auszeichnung wurden die Kommunen berücksichtigt, die im Jahr 2023 mindestens 15 Meldungen in den Kategorien „Müll und Sauberkeit“ sowie 15 Meldungen in der Kategorie „Beleuchtung“ aufwiesen.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 4.561 und 2.970 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 855 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (441) und Neuss (361).

Insgesamt erfreut sich der Mängelmelder weiterhin steigender Beliebtheit: Seit der Einführung von Mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der Meldungen sogar auf das 14,3-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 975 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 32,5 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein (rund 41,8%). Rund 81% aller Mängelmelder.de-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Nutzungszahlen sowie Grafiken von Mängelmelder.de im Jahr 2023 aufgelistet.



Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von Mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 816 auf 11.701 Meldungen in 2023 auf das 14,3-fache angestiegen.

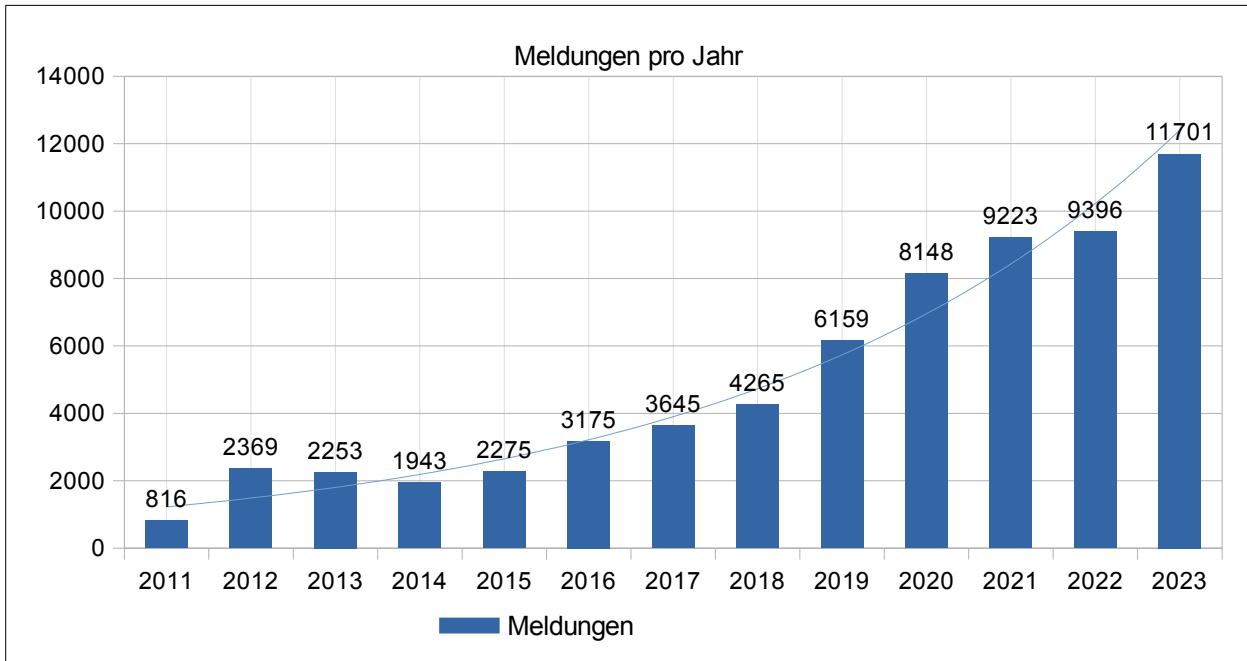


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011. Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2022 um rund 2%.

Im Durchschnitt gingen 2023 monatlich rund 975 Meldungen ein, was ca. 32,5 Meldungen pro Tag entspricht. Als Meldung verzeichnet die *wer denkt was GmbH* einen von Meldenden erstellten Hinweis auf Mängel und Schäden im öffentlichen Raum oder eine Anregung. Meldungen können im Internet auf Mängelmelder.de oder per App (iOS, Android) abgesetzt werden. Dank der automatischen Standorterkennung sowie der Möglichkeit, einer Meldung Bilder und Anlagen hinzuzufügen, enthalten Meldungen alle relevanten Informationen für die weitere Bearbeitung.

Diese wird im bundesweiten System an die entsprechende Kommunalverwaltung weitergeleitet. Im individualisierten System, welches die *wer denkt was GmbH* kommunalen Kunden als Anliegenmanagementsystem Mängelmelder Pro anbietet, geht ein solcher Hinweis mit einer Vielzahl von Möglichkeiten für die weitere Bearbeitung des Anliegens einher. Darunter interne und externe Kommunikationskanäle, Bearbeitungshistorien, Status der Meldungen sowie statistische Exporte.

Auf Mängelmelder.de erhalten die Kommunen die Meldungen der Bürger:innen per Mail und können danach über einen Link den Status der Meldung auf der Karte verändern und der Öffentlichkeit transparent Rückmeldung über den Bearbeitungsstand geben. Auch das Abgeben von Kommentaren zum jeweiligen Bearbeitungsstatus ist möglich.



Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2023

Es dauerte im Jahr 2023 im Durchschnitt ca. 1 Tag, bis die Meldungen vom Mängelmelder.de-Team freigegeben und an die jeweilige Stadt weitergegeben wurden. Die Freigabe der Meldungen erfordert besondere Sorgfalt, denn alle Beschreibungen und Anhänge müssen inhaltlich geprüft werden. Persönliche oder personenbezogene Daten wie Namen oder Kfz-Kennzeichen, die öffentlich genannt sind, werden vor der Freigabe entfernt. Aus datenschutzrechtlichen Gründen dürfen diese Details nicht öffentlich sichtbar sein. Der Freigabeprozess dient daher auch dem Schutz des Einzelnen. Die Prüfzeit der freigegebenen und damit öffentlich sichtbaren Meldungen beträgt bei den Kommunen durchschnittlich 3,8 Tage. Die Meldung wird nach Erhalt durch die Stadtverwaltung gesichtet und die Bearbeitung wird veranlasst. Die Kommune stellt dabei den Status rot (ungeprüft) auf gelb (in Bearbeitung).

Die Anliegen werden durchschnittlich nach 14 Tagen gelöst.

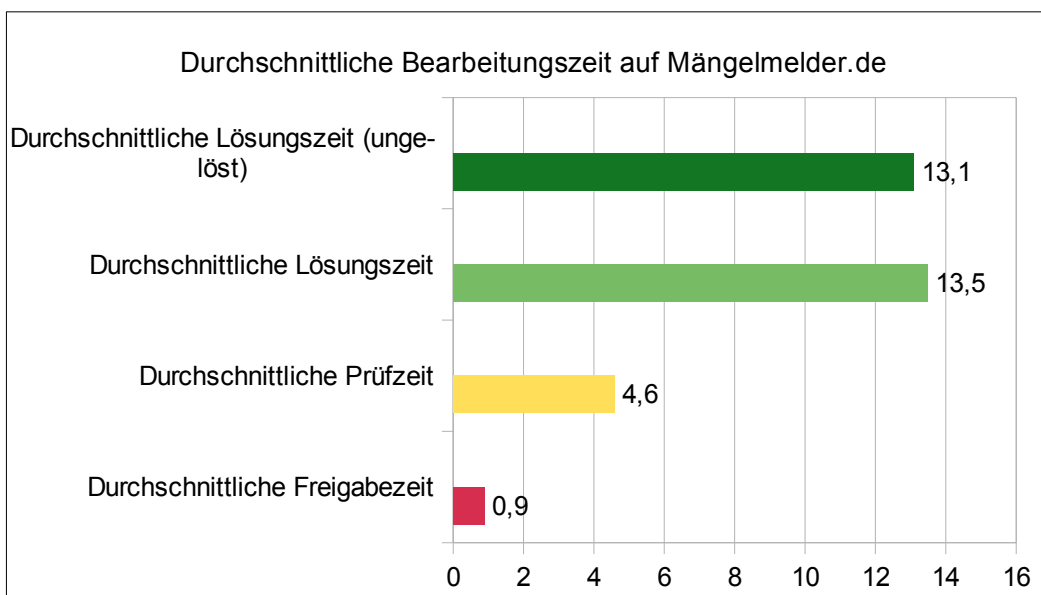


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf Mängelmelder.de im Jahr 2023 (in Tagen).

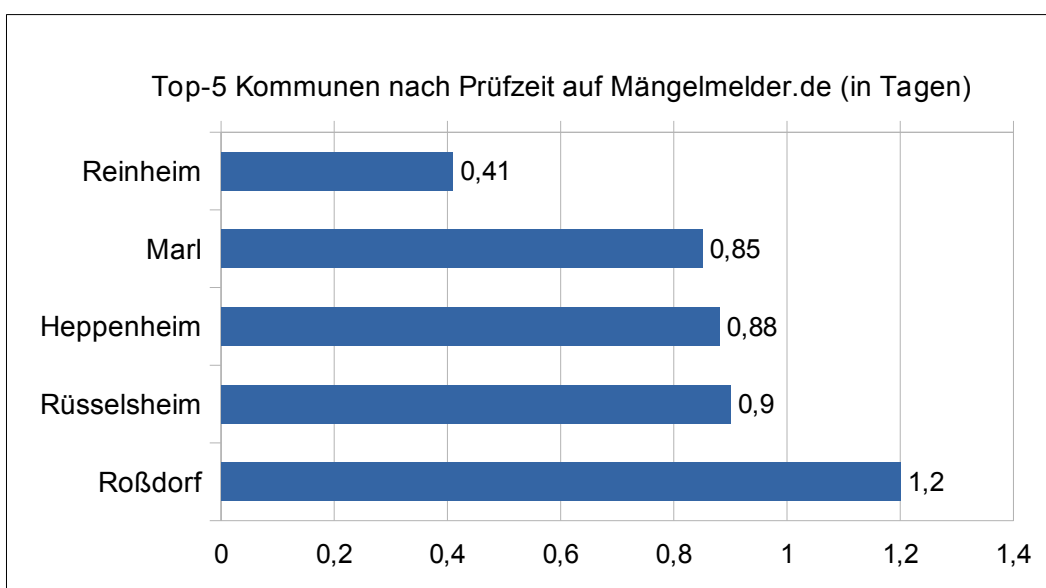


Abbildung 3: Durchschnittliche Prüfzeit der Top-5 Kommunen im Jahr 2023 (in Tagen).



Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2023

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2023 wurden 2.700 Meldungen gelöst (Status Grün), was 23% aller 2023 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch 13% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und rund 5% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 7% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Alle weiteren Meldungen – etwa die Hälfte (52%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4).

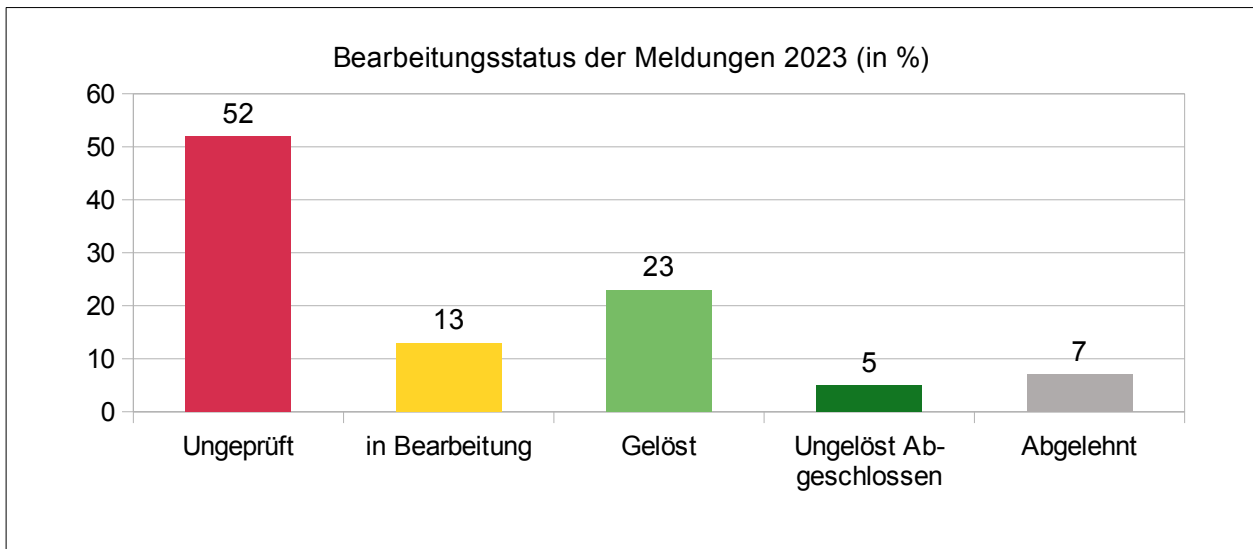


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2023

Das ist nicht überraschend: Da Mängelmelder.de ein kostenloses, bundesweites Angebot der *wer denkt was GmbH* ist, nutzen nicht alle benachrichtigten Kommunen das System, um transparent über die Bearbeitung der Bürgeranliegen zu berichten. Dies erklärt auch, weshalb – im Vergleich zu den individuellen Kundensystemen der *wer denkt was GmbH* – ein geringerer Prozentsatz der Anliegen gelöst und recht viele Anliegen noch ungeprüft sind. Das heißt jedoch nicht, dass die Kommunen die Benachrichtigung über einen Mangel nicht wahrnehmen. Sehr häufig melden Bürger:innen per Kommentar auf Mängelmelder.de zurück, dass der Mangel behoben wurde. Die Mängelmelder-Moderation setzt dann den Status auf Grün (gelöst).



Spitzenreiter „Müll und Sauberkeit“

Wie schon in den letzten Jahren wiesen die meisten Meldungen 2023 auf wilde Müllablagerungen hin. 42% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein, gefolgt von den Kategorien „Straßenschäden“ (15%), „Beschädigungen“ (10%) und „Straßenschilder“ (9%).

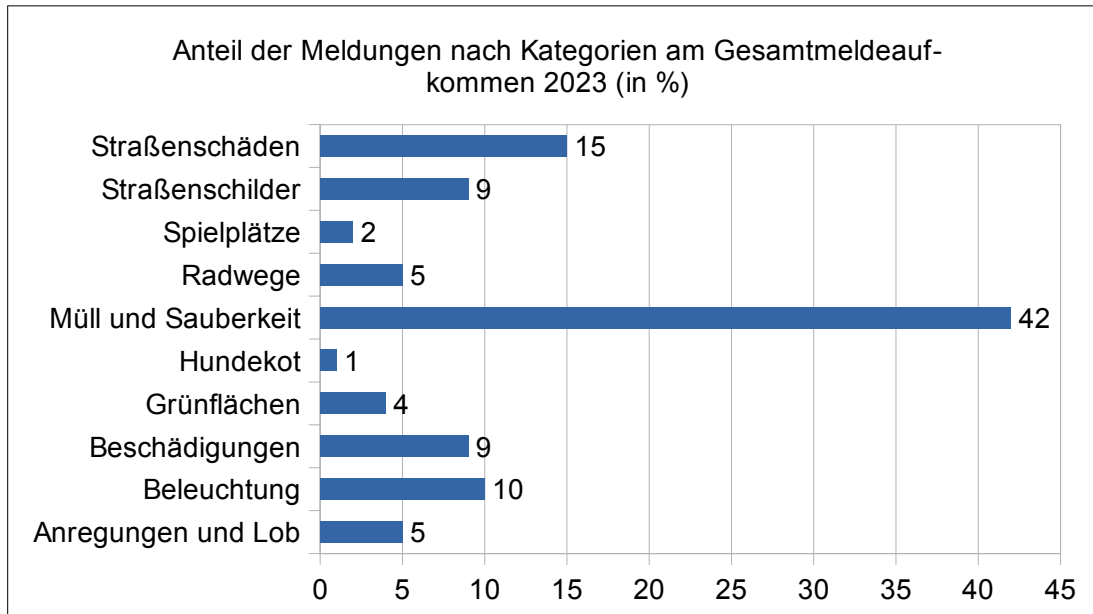


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2023.

Nominell wurden 2023 in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ 4.902 Meldungen abgesetzt. Das entspricht rund 42% aller abgesetzten Meldungen im Jahr 2023. Die Kategorie „Straßenschäden“ zählt 1.729 (rund 15%); „Anregungen und Lob“ zählt 581 Meldungen (rund 5%). Es wurden 1.028 Meldungen (9%) in der Kategorie „Straßenschilder“ abgesetzt. Anteilig gerundet kommen die Kategorien „Beschädigungen“ (1.031 Meldungen) und „Beleuchtung“ (1.118 Meldungen) auf 9% und 10% am Gesamtmeldeaufkommen. „Radwege“ weist 575 Meldungen (5%) und „Grünflächen“ 483 Meldungen (4%) auf. Mit 2% Anteil am Gesamtmeldeaufkommen ist die Kategorie „Spielplätze“ in 198 Meldungen aufgenommen worden. Schlusslicht, mit rund 1% Anteil aller abgesetzten Meldungen, bildet die Kategorie „Hundekot“ mit 74 Meldungen.

Lösungsquote – Die Top 10 der Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform Mängelmelder.de für ihr Anliegenmanagement nutzen, stechen durch besonders viele bearbeitete Meldungen heraus. In Bezug auf die Lösungsquote setzen sich die Top 3 wie folgt zusammen: Die Stadt Rüsselsheim am Main liegt mit einer durchschnittlichen Lösungszeit von 3,4 Tagen auf Platz eins, die Stadt Kranenburg folgt mit etwa 4,1 Tagen auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle folgt die Stadt Heppenheim mit einer durchschnittlichen Lösungszeit von rund 4,6 Tagen. Auf den weiteren Plätzen folgen die Städte Roßdorf (8,5 Tage) und Kierspe (11,7 Tage). Um in das Ranking mitaufgenommen zu werden, muss eine Stadt mindestens 15 gelöste Meldungen aufweisen. Die Top 5 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

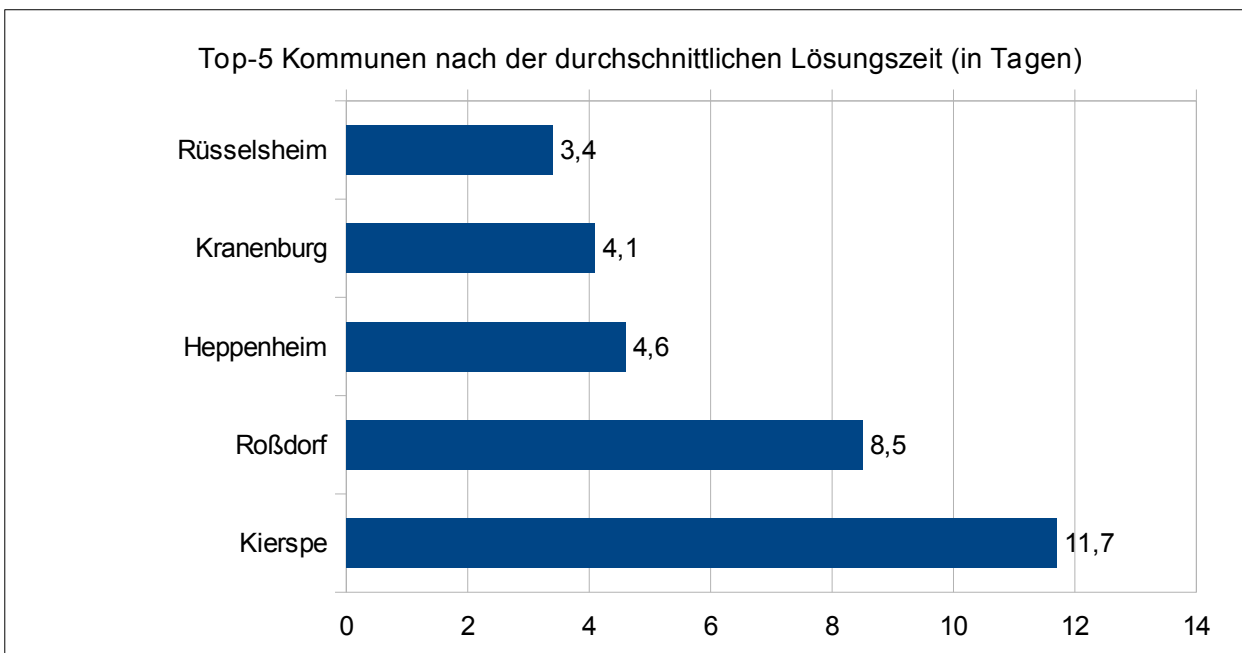


Abbildung 6: Durchschnittliche Lösungszeit der Top 10-Kommunen im Jahr 2023. (Es werden Kommunen betrachtet, die mind. 15 gelöste Meldungen aufweisen.)

Nachfolgend werden die Kommunen mit den höchsten Lösungsquoten in den einzelnen Kategorien auf Mängelmelder.de dargestellt. Hier gilt die Aufnahmebedingung, dass im Jahr 2023 mindestens 10 gelöste Meldungen in der jeweiligen Kategorie verzeichnet sein müssen, damit Kommunen mit in die Betrachtung aufgenommen werden. Sind keine 10 gelösten Meldungen verzeichnet, werden Kommunen mit der nächsthöchsten Anzahl gelöster Meldungen betrachtet. Mit dabei sind selbstverständlich die ausgezeichnete Gemeinde Kranenburg („Hellste Leuchte“) und die Stadt Heppenheim („Der Saubermacher“). Für alle übrigen Kategorien werden allerdings keine Auszeichnungen vergeben.

Per Kategorie: Auch die Top-Lösungsquoten der einzelnen Kategorien wurden wieder in der Auswertung für das Jahr 2023 ermittelt. Die Stadt Heppenheim kann mit Stolz von sich behaupten als Saubermacher-Stadt ausgezeichnet zu sein und führt somit die Kategorie „Müll und Sauberkeit“ mit einer Lösungsquote von 99% an.

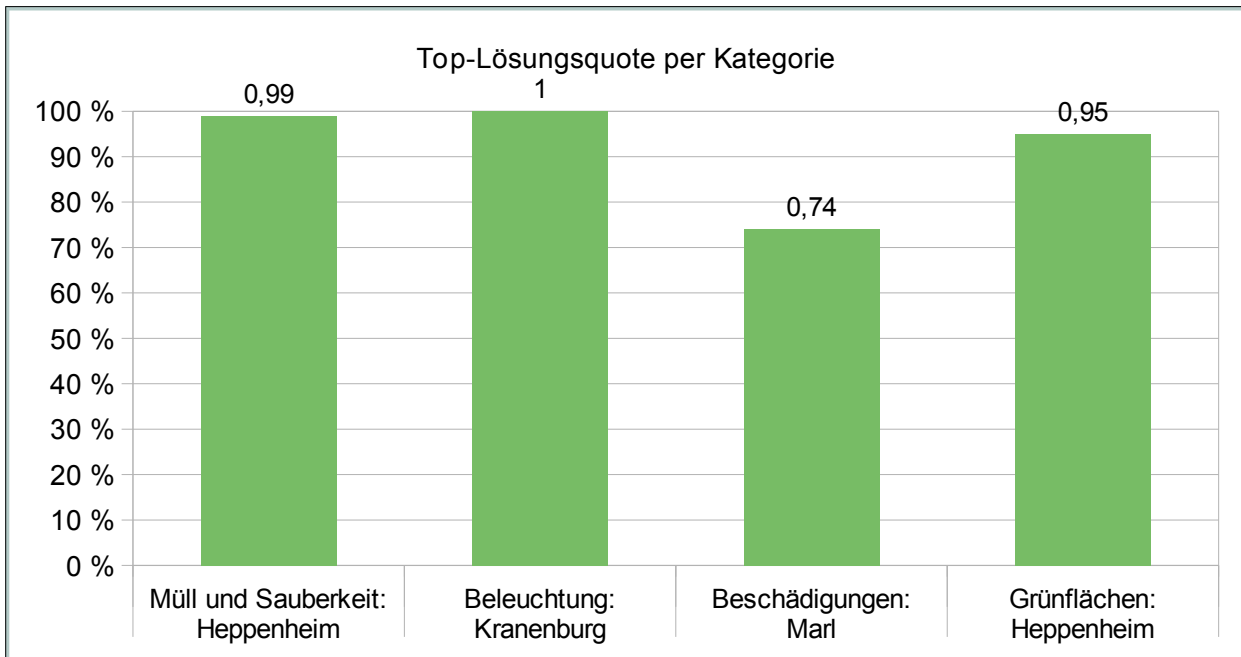


Abbildung 7: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Heppenheim hält mit Lösungsquoten von jeweils 100% in der Kategorie „Anregungen und Lob“ und einer Quote von 99% in „Müll und Sauberkeit“, 98% in „Beleuchtung“, sowie einer Lösungsquote von 96% in der Kategorie „Straßenschilder“ und von 95% in der Kategorie „Grünfläche“ die höchsten Lösungsquoten überhaupt. Die Stadt Marl hält eine Top-Lösungsquote in den Kategorien „Spielplätze“ (95%), „Beschädigungen“ (74%) sowie Radwege (49%). Die Stadt Heusenstamm konnte in der Kategorie „Straßenschäden“ mit einer Quote von 92% besonders viele Meldungen dieser Art lösen.

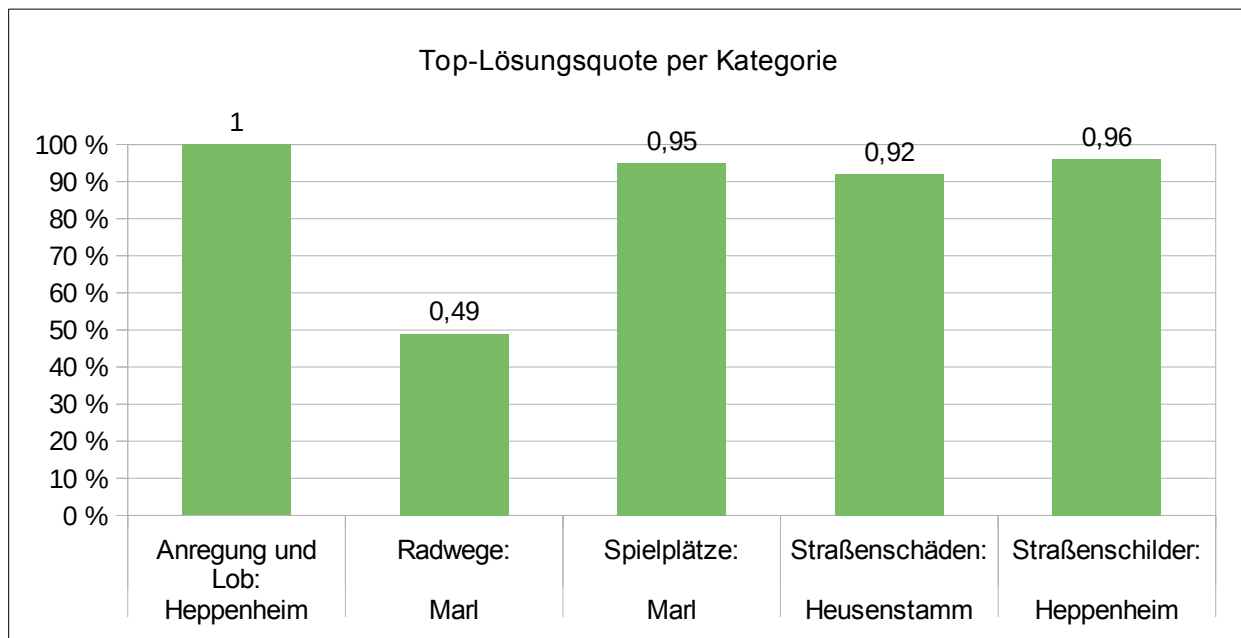


Abbildung 8: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.



Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 4.561 Meldungen, was ca. 39% des Gesamtmeldeaufkommens in 2023 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 2.970 Meldungen (ca. 25% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Niedersachsen an dritter Stelle mit 611 Meldungen (ca. 5,2% des Gesamtmeldeaufkommens). Schleswig-Holstein steht auf Platz vier mit 607 Meldungen (ca. 5,1% des Gesamtmeldeaufkommens) und Niedersachsen belegt den fünften Platz mit 563 Meldungen (ca. 4,8% des Gesamtmeldeaufkommens).

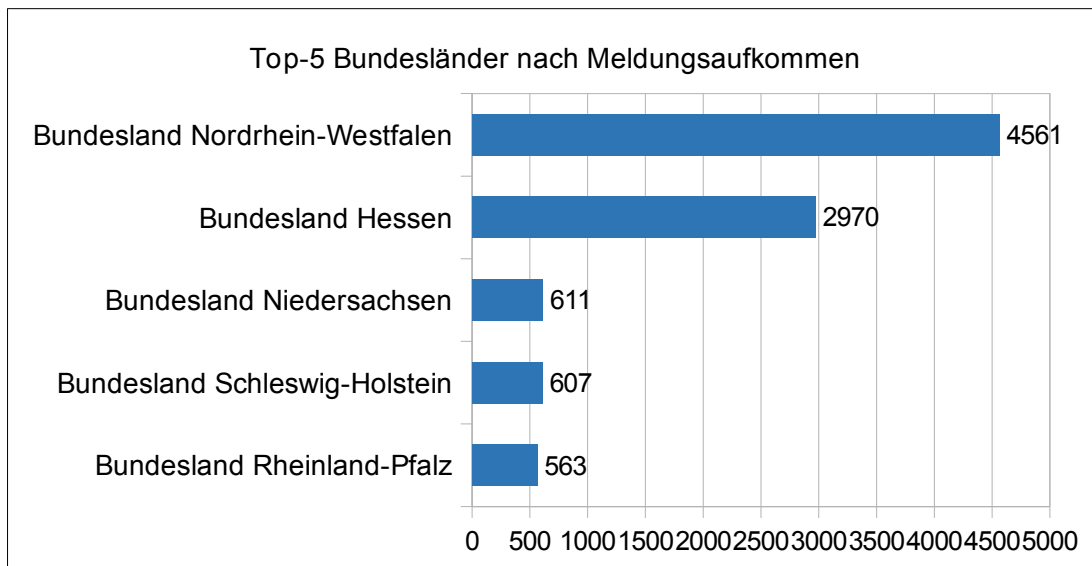


Abbildung 9: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2023 (nominell).



Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2023 die Stadt Marl auf Platz 1 (855 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (441 Meldungen), Neuss (361), Leipzig (245), Frankfurt am Main (242), Roßdorf (213), Rüsselsheim am Main (208), Köln (206), Bochum (170) und Oberhausen (158).

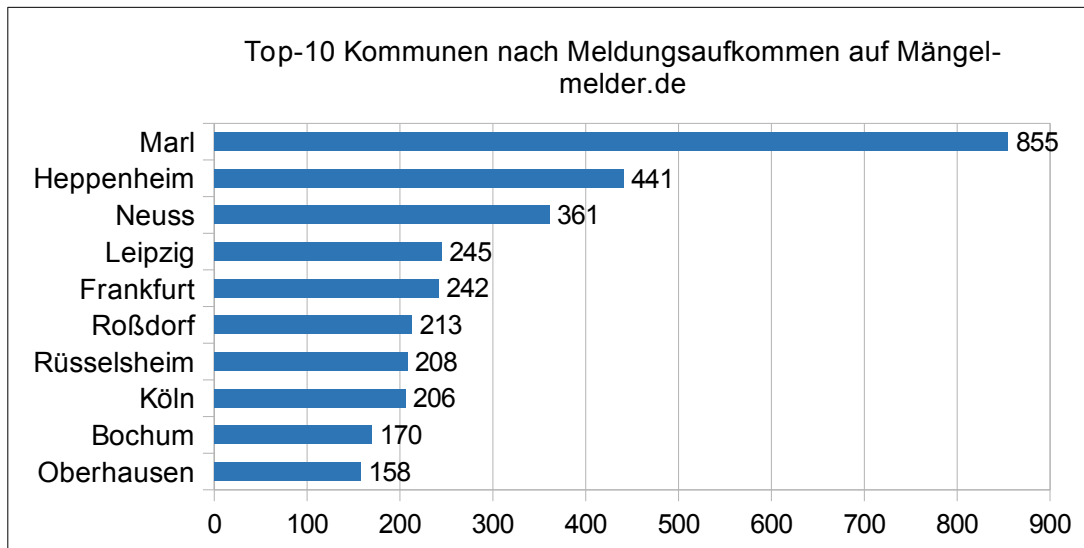


Abbildung 10: Top-10 Kommunen nach Meldeaufkommen im Jahr 2022 (nominell)

Die Stadt Marl hält sich auf dem ersten Platz (vgl. 2022: 656 Meldungen), Heppenheim (vgl. 2022: 345 Meldungen) auf dem zweiten Platz. Neuss (vgl. 2022: 291) und Leipzig (vgl. 2022: 196) verdrängen im Jahr 2023 Frankfurt am Main (vgl. 2022: 298) auf den fünften Platz. Roßdorf (vgl. 2022: 158) platziert sich somit auf dem sechsten Platz, Rüsselsheim am Main auf dem siebten Platz und die Stadt Köln auf Platz 8. Bochum (vgl. 2022: 146) belegt wie auch im Jahr davor den neunten Platz. Dieses Jahr ist die Stadt Oberhausen auf dem zehnten Platz mit dabei.

Insgesamt hat sich die Aufstellung der Top-10-Kommunen nach Meldungsaufkommen im Vergleich zum Vorjahr leicht verändert: Das Jahr 2023 zählt mit Rüsselsheim am Main, Köln und Oberhausen drei Neuzugänge.

Außerdem weisen die Top-3-Kommunen im Jahr 2023 ein gesteigertes Meldungsaufkommen auf: Marl nahm 855 (im Vergleich zu 656 Meldungen im Vorjahr) entgegen. Heppenheim nahm 441 Meldungen entgegen (vgl. 2022: 345) und Neuss 361 (vgl. 291).



Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Etwa 81% aller Anliegen wurde per App gemeldet. Insgesamt stammen 46% von Android-Geräten; rund 35% von Apple-Geräten. Die übrigen 19% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

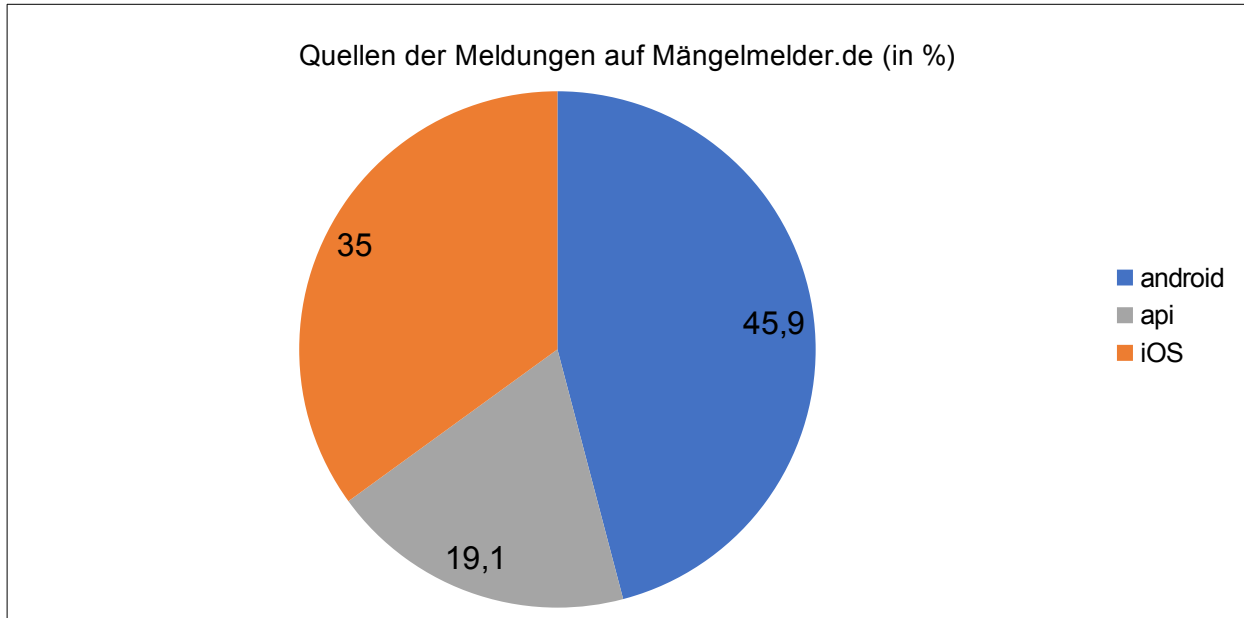


Abbildung 11: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2023 erstellten Meldungen auf Mängelmelder.de

Über Mängelmelder.de

Die *wer denkt was GmbH* betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem Mängelmelder (www.mängelmelder.de). Über das System können Bürger:innen im gesamten Bundesgebiet mit ihrer Kommune in Kontakt treten, indem sie Anregungen und Lob verteilen oder Mängel im öffentlich Raum melden. Die Möglichkeit steht ihnen kostenfrei zur Verfügung über App und Web. Dabei wird das Anliegen mit dem kompletten Prozess der Bearbeitung sowie die begleitende Kommunikation zwischen Melder:in und Kommune transparent dargestellt und ist auch von Dritten einsehbar. Dadurch kann die Meldung und der Stand der Bearbeitung jederzeit und ortsunabhängig von allen Bürger:innen eingesehen und nachverfolgt werden. So kann auch bei der Erstellung einer neuen Meldung überprüft werden, ob zu diesem Mangel bereits ein Anliegen besteht.

Abgesehen vom bundesweiten System betreut die *wer denkt was GmbH* auch eine stetig steigende Anzahl individueller Kundensysteme, die auf die Bedürfnisse der einzelnen Kommunen angepasst und entsprechend konfiguriert werden (Mängelmelder Pro). Aktuell betreibt die *wer denkt was GmbH* über 100 solcher Systeme.