



WER | **DENKT** | WAS
bürgernah & digital



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2020

Auswertung der bundesweiten Plattform Mängelmelder.de



WER | **DENKT** | WAS
bürgernah & digital

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Str. 7 | 64293 Darmstadt
Tel.: +49 6151 62915 50
www.werdenktwas.de

Oberhausen, Heppenheim, Marl und Neuss ausgezeichnet

Über den Mängelmelder können Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2020 gingen auf diesem Weg insgesamt über **8.148 Meldungen** ein, rund 32% 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 Oberhausen für eine äußerst schnelle Erstreaktion auf die gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Lösungsblitz“ an die Stadt Heppenheim für eine besonders schnelle Lösung der gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Saubermacher“ an die Stadt Marl für eine außerordentlich hohe Lösungsquote in der Kategorie „Illegaler Müll“ sowie
- die Auszeichnung „Die hellste Leuchte“ an die Stadt Neuss für die höchste 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. Alle Kommunen die im Jahr 2020 mindestens 35 Meldungen, bzw. 35 Meldungen in den Kategorien „Illegaler Müll“ und „Beleuchtung“ aufweisen werden in der Vergabe der Auszeichnungen berücksichtigt.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 3.464 und 1.560 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 678 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (296) und Frankfurt am Main (262). Für die Stadt Marl bedeutet dies einen rund zweifachen Anstieg eingegangener Meldungen.

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 9,9-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 679 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 22,3 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie „Illegaler Müll“ ein (rund 44%). Etwa 86% aller Mängelmelder-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2020 von Mängelmelder.de aufgelistet.

Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von Mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 816 auf 8.148 Meldungen in 2020 auf das 9,9-fache angestiegen.

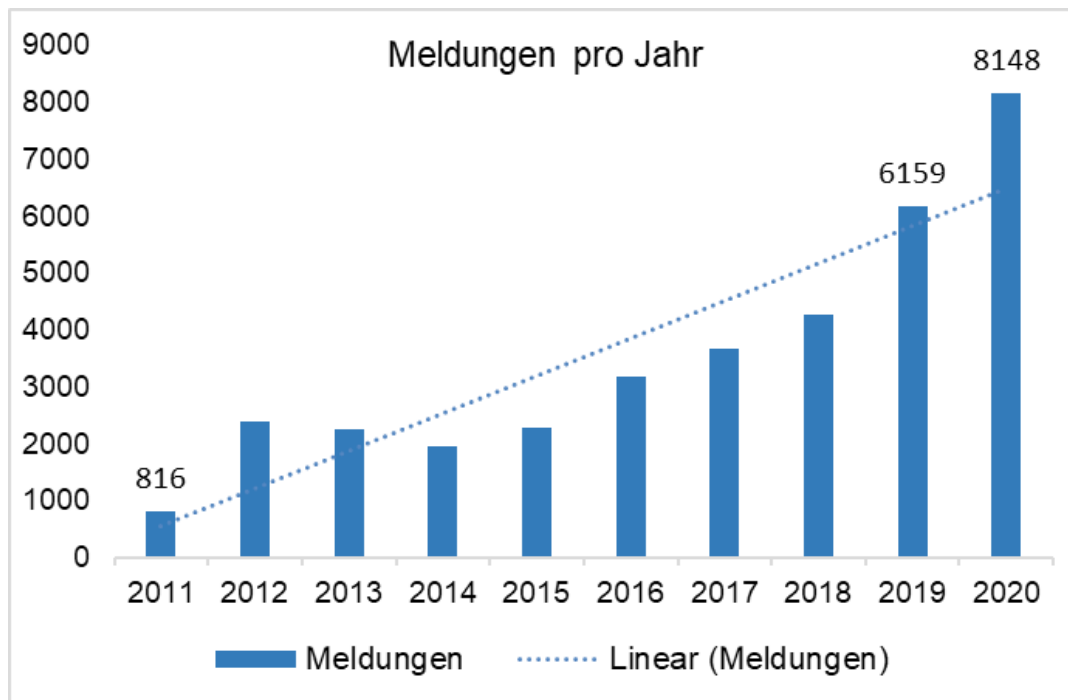


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011. Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2020 um rund 32,3%.

Im Durchschnitt gingen 2020 monatlich rund 679 Meldungen ein, was ca. 22,3 Meldungen pro Tag entspricht. Als Meldung verzeichnet wer|denkt|was 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. Neben der Plattform Mängelmelder.de bieten wir Städten und Kommunen auch eine eigene Mängelmelder-Software an. In stadtspezifischen Systemen 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 als auch statistische Exporte.

Zuvor wird die Meldung an die zuständige Stelle weitergeleitet. Anwenderinnen und Anwender in der Kommunalverwaltung erhalten so die Möglichkeit eingehende Meldungen effizient zu bearbeiten.

Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2020

Es dauerte im Jahr 2020 im Durchschnitt ca. 1,4 Tage, 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 Meldungen beträgt bei den Kommunen durchschnittlich 3,7 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 16 Tagen gelöst.

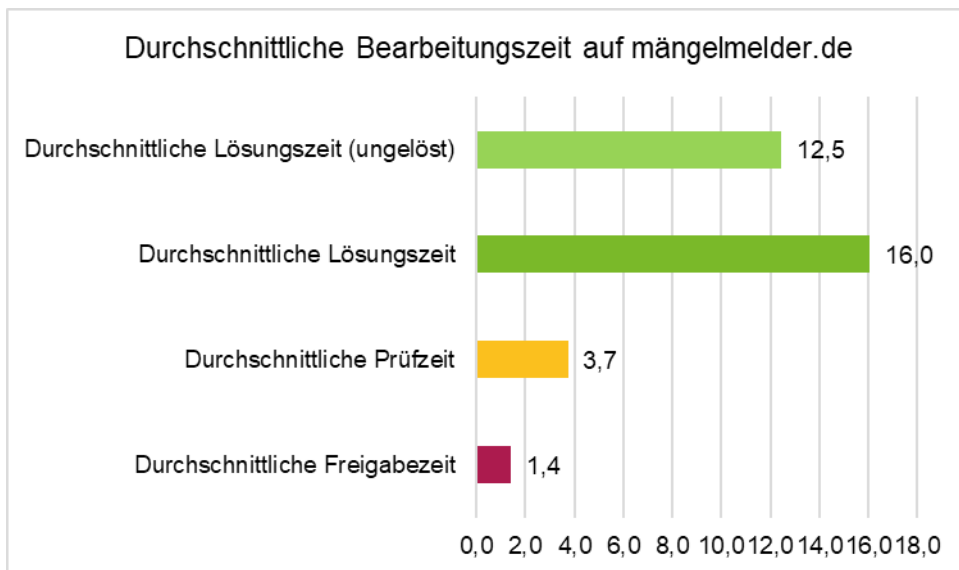


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf Mängelmelder.de im Jahr 2020 (in Tagen).

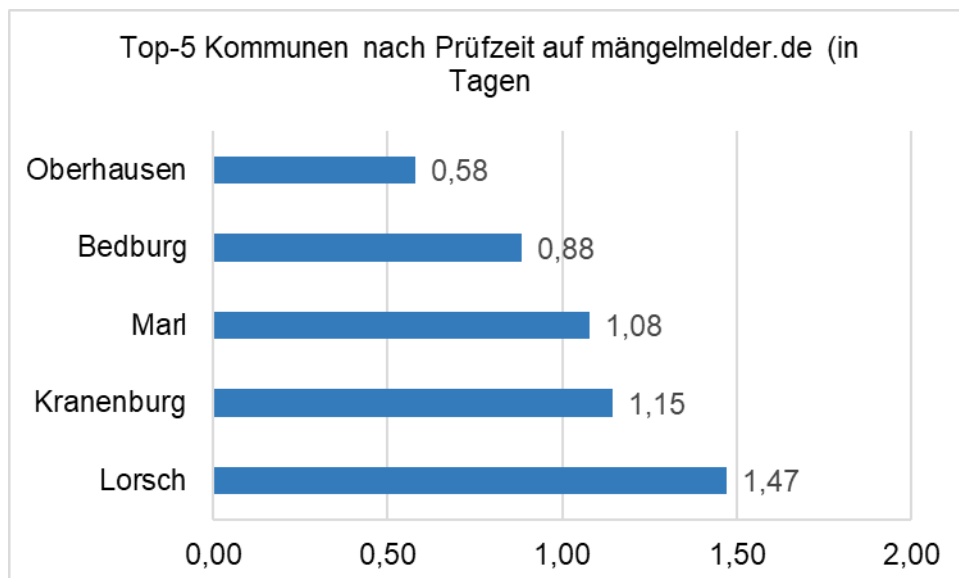


Abbildung 3: Top-5 Kommunen nach Prüfzeit (in Tagen).

Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2020

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2020 wurden 2.231 Meldungen gelöst (Status Grün), was 27% aller 2020 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch rund 10% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und knapp 5% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 11% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen oder es sich um Doppelmeldungen handelte. Alle weiteren Meldungen – weniger als die Hälfte (47%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4).

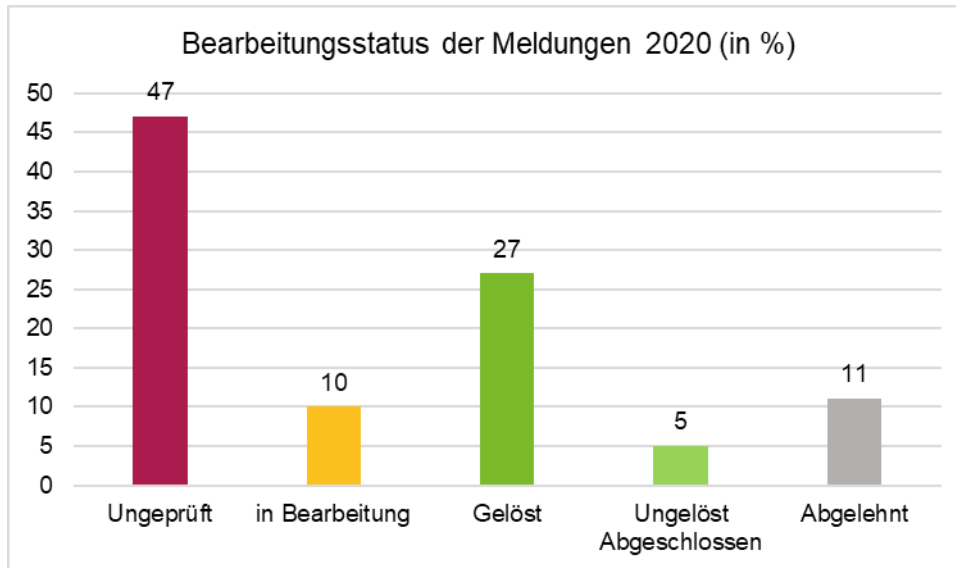


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2020

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 stadtspezifischen 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 Bürgerinnen und Bürger per Kommentar auf Mängelmelder.de zurück, dass der Mangel behoben wurde. Die Mängelmelder-Moderation setzt dann den Status auf Grün (gelöst).

Spitzenreiter „Illegaler Müll“

Wie schon in den letzten Jahren wiesen die meisten Meldungen 2020 auf wilde Müllablagerungen hin. 44% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Illegaler Müll“ ein, gefolgt von den Kategorien „Straßenschäden“ und „Anregungen und Lob“ (je 10%) sowie Straßenschilder (8%).

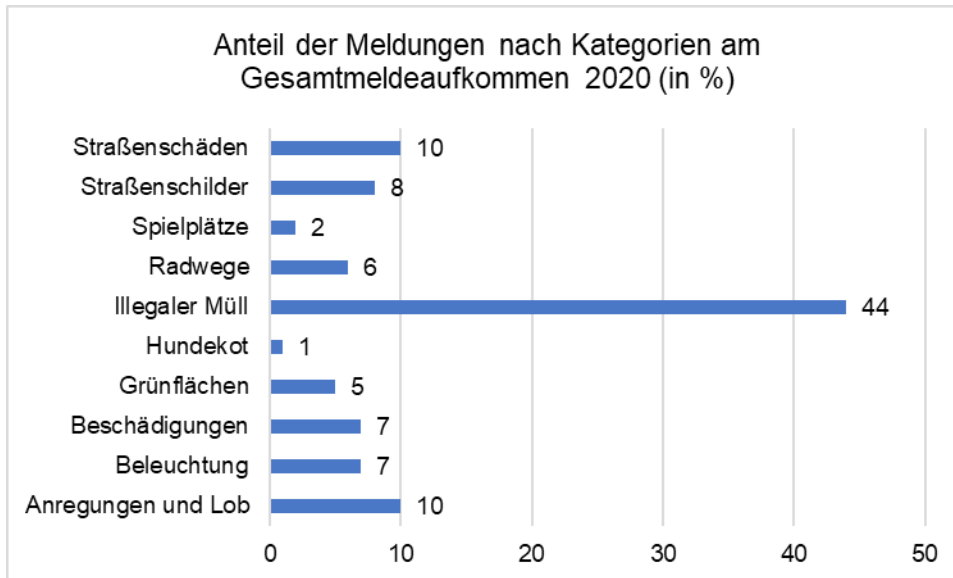


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2020.

Nominell wurden 2020 in der Kategorie „illegaler Müll“ 3.547 Meldungen abgesetzt. Das entspricht rund 44% aller abgesetzten Meldungen im Jahr 2020. Die Kategorie „Straßenschäden“ zählt 814 ; „Anregungen und Lob“ zählt 777 Meldungen (je rund 10%). Es wurden 646 Meldungen – also rund 8% - in der Kategorie „Straßenschilder“ abgesetzt. Anteilig gerundet kommen die Kategorien „Beschädigungen“ (572 Meldungen) und „Beleuchtung“ (600 Meldungen) auf je 7% am Gesamtmeldeaufkommen. „Radwege“ weist 476 Meldungen (rund 6%) und „Grünflächen“ 438 Meldungen (rund 5%) auf. Mit 2% Anteil am Gesamtmeldeaufkommen ist die Kategorie „Spielplätze“ in 194 Meldungen aufgenommen worden. Schlusslicht, mit rund 1% Anteil aller abgesetzten Meldungen, bildet die Kategorie „Hundekot“ mit 84 Meldungen.

Lösungsquote – Die Top 10 der Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform Mängelmelder.de für Anliegenmanagement nutzen, stechen durch ihre hohe Bearbeitungsquote heraus. In Bezug auf die Lösungsquote setzen sich die Top 3 wie folgt zusammen: Die Stadt Heppenheim (Bergstraße) liegt mit einer Lösungsquote von rund 99% auf Platz eins, die Stadt Marl folgt mit rund 83% auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle folgt die Hansestadt Hamburg mit einer Lösungsquote von rund 75%. Um in das Ranking mitaufgenommen zu werden muss eine Stadt mindestens 35 gelöste Meldungen aufweisen. Die Top 10 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

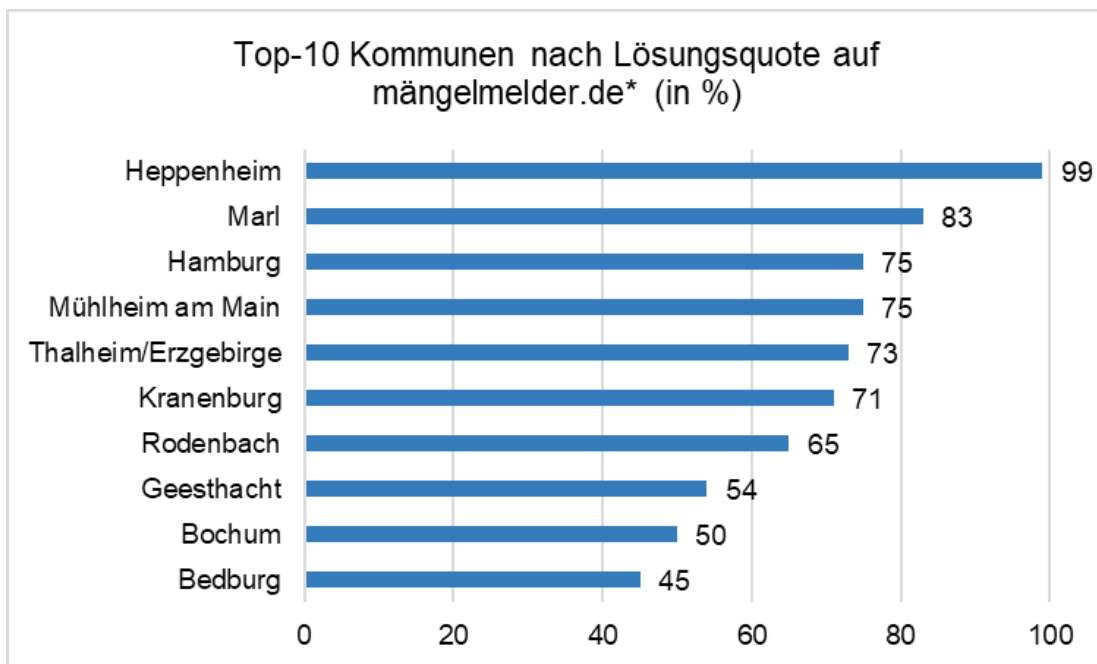


Abbildung 6: Lösungsquote der Top 10-Kommunen im Jahr 2020: Es werden Kommunen betrachtet, die mindestens 35 gelöste Meldungen aufweisen.

Ebenfalls mit einer Lösungsquote von 75% vertreten ist die Stadt Mühlheim am Main. Die letztes Jahr mit der Auszeichnung „Die hellste Leuchte“ geehrte Kommune Thalheim/Erzgebirge verbucht eine Lösungsquote von 73%. Im Mittelfeld der Top-10 Kommunen nach Lösungsquote steht die Stadt Kranenburg mit 71% gelöster Anliegen auf Mängelmelder.de. Es folgen die Städte Rodenbach (65%), Geesthacht (54%), Bochum (50%) und Bedburg (45%).

Nachfolgend werden die Kommunen mit den höchsten Lösungsquoten in den einzelnen Kategorien auf Mängelmelder.de dargestellt. Auch hier gilt die Aufnahmebedingung, dass im Jahr 2020 mindestens 35 gelöste Meldungen in der jeweiligen Kategorie verzeichnet sein müssen, damit Kommunen mit in die Betrachtung aufgenommen werden. Sind keine 35 gelösten Meldungen verzeichnet, werden Kommunen mit der nächsthöchsten Anzahl gelöster Meldungen betrachtet. Mit dabei sind selbstverständlich die ausgezeichneten Städte Neuss („Die hellste Leuchte“) und Marl („Der Saubermacher“), aber auch die Stadt Heppenheim („Der Lösungsblitz“) vertreten. Für alle übrigen Kategorien werden allerdings keine Auszeichnungen vergeben.

Die Top-Lösungsquoten in den einzelnen Meldungskategorien auf Mängelmelder.de verteilen sich zu großen Teilen auf die Städte Heppenheim und Marl. Allein die Kategorie „Beleuchtung“ wird durch die ausgezeichnete Kommune Neuss angeführt. Die Stadt Marl kann mit Stolz von sich behaupten als Saubermacher-Stadt ausgezeichnet zu sein. Mit einer Lösungsquote von 88% in der Kategorie „Illegaler Müll“ liegt Marl an der Spitze aller auf Mängelmelder.de abgebildeten Kommunen. Auch in den Kategorien „Straßenschäden“ (86%), „Spielplätze“ (94%), „Grünflächen“ (86%) und „Beschädigungen“ (89%) präsentiert die Stadt Marl eine überdurchschnittlich hohe Lösungsquote.

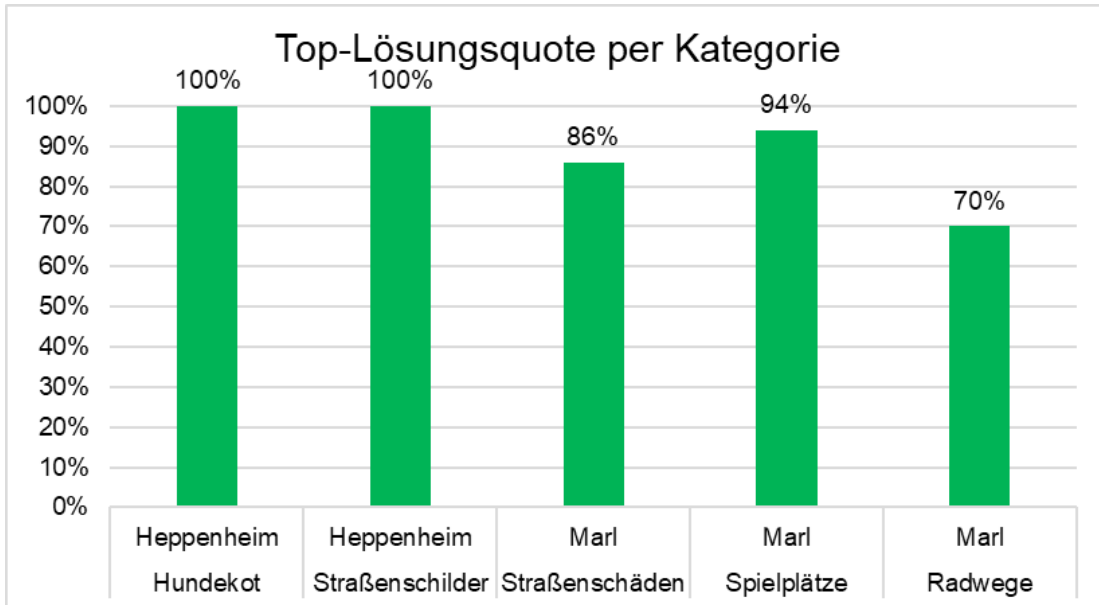


Abbildung 5: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Damit hält Marl in sechs von zehn Kategorien Top-Lösungsquoten. Als besonders gründlich in der Lösung der angetragenen Anliegen hat sich die Stadt Heppenheim bewiesen: Mit Lösungsquoten von jeweils 100% in den Kategorien „Hundekot“ und „Straßenschilder“, sowie einer Lösungsquote von 97% in der Kategorie „Anregungen und Lob“ hält Heppenheim die höchsten Lösungsquoten überhaupt.

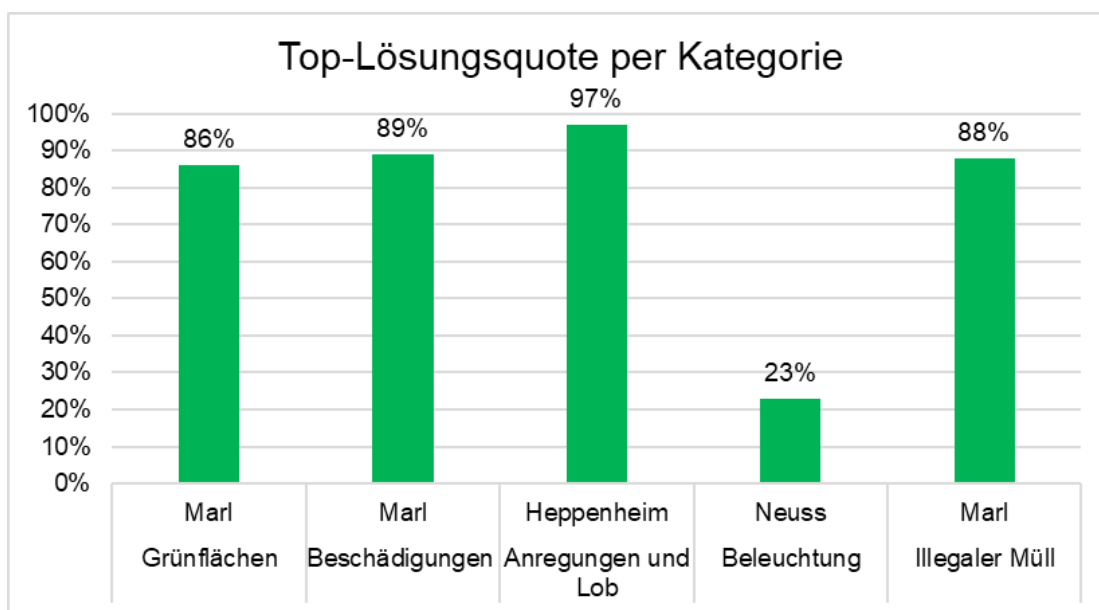


Abbildung 6: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 3.464 Meldungen, was ca. 42% des Gesamtmeldeaufkommens in 2020 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 1.516 Meldungen (ca. 19% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Baden-Württemberg an dritter Stelle mit 544 Meldungen (ca. 6,6% des Gesamtmeldeaufkommens). Bayern steht auf Platz vier mit 440 Meldungen (ca. 5,4% des Gesamtmeldeaufkommens) und Schleswig-Holstein belegt den fünften Platz mit 437 Meldungen (ca. 5,3% des Gesamtmeldeaufkommens).

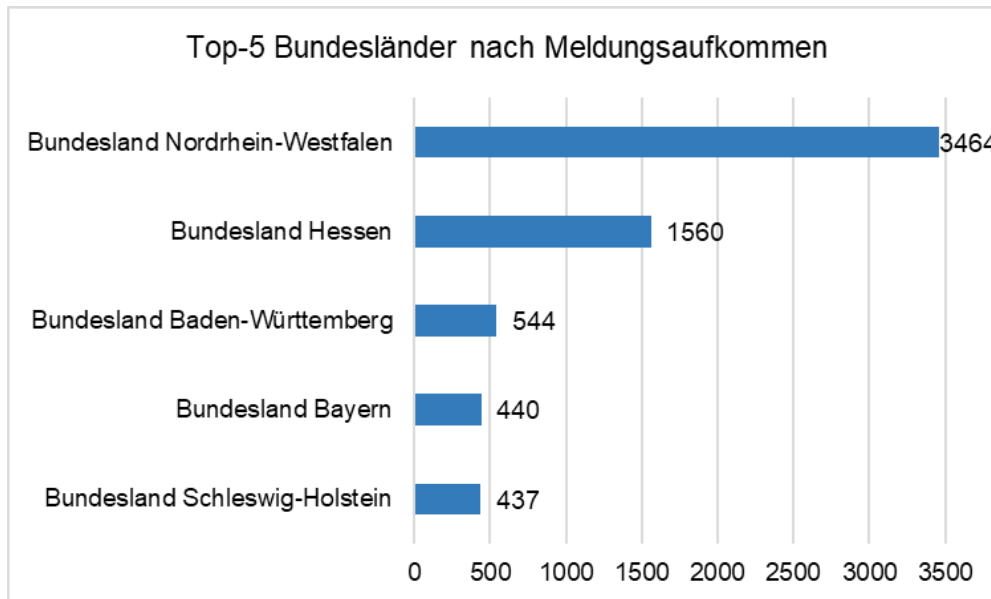


Abbildung 8: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2020 (nominell).

Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2020 die Stadt Marl auf Platz 1 (678 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (296 Meldungen), Frankfurt am Main (262), Neuss (215), Bochum (193), Nürnberg (180), Geesthacht (175), Köln (148), Rüsselsheim (138) und Mülheim an der Ruhr (130) (siehe Abbildung 9).

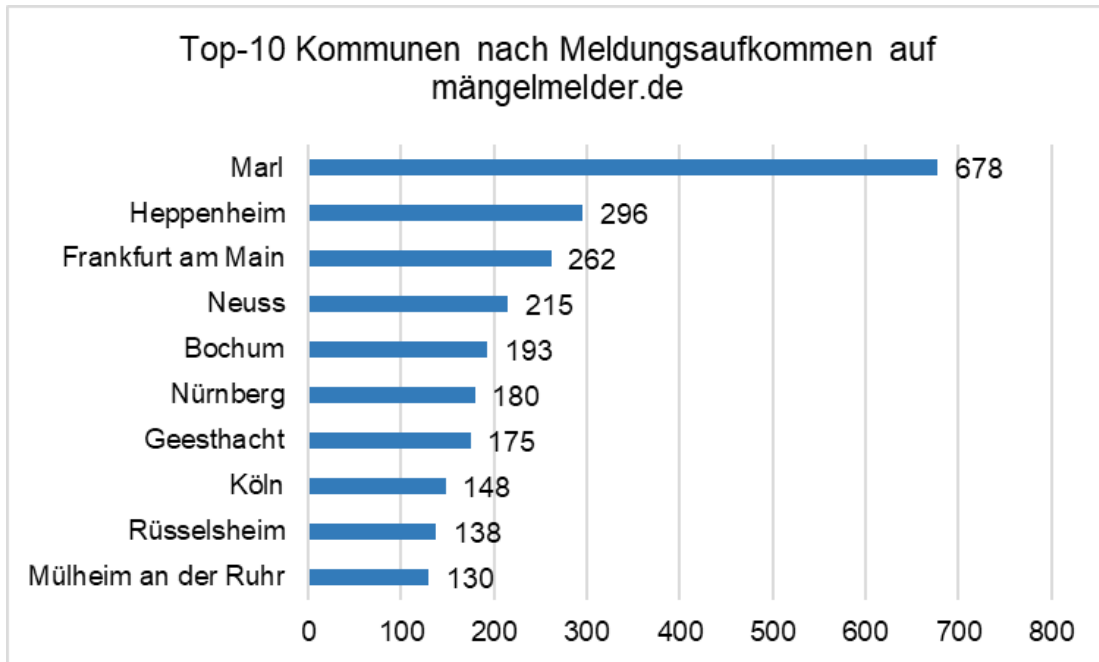


Abbildung 9: Top 10-Kommunen nach Meldungsaufkommen auf Mängelmelder.de im Jahr 2020.

Die Stadt Marl hält sich auf dem ersten Platz (Vgl.: 2019 – 338 Meldungen) und verdoppelt sogar die Anzahl abgesetzter Meldungen. Heppenheim (Vgl.: 2019 – 131 Meldungen) verdrängt Frankfurt am Main (Vgl.: 2019 – 178 Meldungen) von Platz zwei mit 296 Meldungen. Neuss platziert somit auf dem vierten, Bochum auf dem fünften Platz. Im Jahr 2020 mit dabei sind die Städte Nürnberg (180 Meldungen) und Geesthacht (175 Meldungen) jeweils auf Platz sechs und sieben. Köln gelangt dieses auf den achten Platz und weist im Vergleich zum Vorjahr (Vgl.: 110 Meldungen) ein höheres Meldungsaufkommen auf. Auch die Stadt Rüsselsheim erhöht ihr Meldungsaufkommen (Vgl.: 2019 – 101 Meldungen) und belegt mit 138 Meldungen den neunten Platz. Dieses Jahr ebenfalls mit dabei ist Mülheim an der Ruhr mit 130 Meldungen auf dem zehnten Platz. Insgesamt hat sich die Aufstellung der Top-10 Kommunen nach Meldungsaufkommen im Vergleich zum Vorjahr deutlich verändert. Das Jahr 2020 zählt mit Mülheim an der Ruhr, Nürnberg und Geesthacht drei Neuzugänge. Gleichzeitig weisen die Plätze eins und zehn höhere Meldungsaufkommen auf (Vgl: 2019/2020: Platz 1 – 338/678, Platz 10 – 82/130).

Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Rund 86% aller Anliegen wurden per App gemeldet. Insgesamt stammen knapp 54% von Android-Geräten; rund 32% von Apple-Geräten. Etwa 14% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

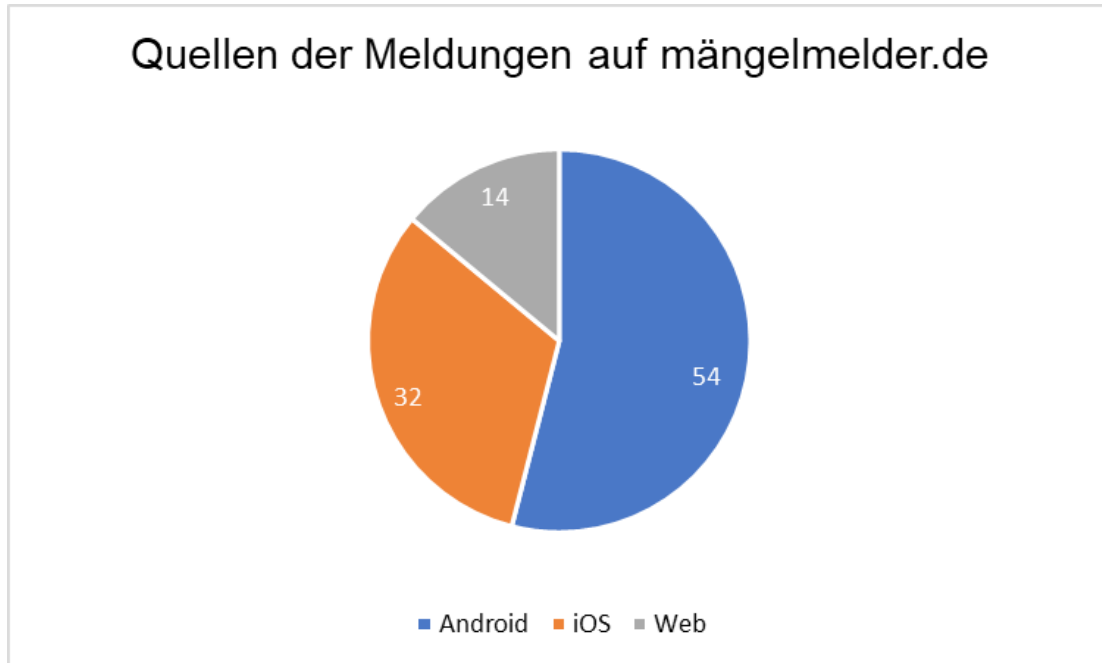


Abbildung 10: Prozentuale Verteilung der eingegangenen Meldungen auf Mängelmelder.de nach Quellen.

Über Mängelmelder.de

Die wer denkt was GmbH betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem *Mängelmelder* (www.mängelmelder.de). Über das System können Bürgerinnen und Bürger im gesamten Bundesgebiet kostenlos via App und Web mit ihrer Kommune in Kontakt treten, Anregungen und Lob verteilen oder Mängel im öffentlich Raum melden. Dabei wird der komplette Prozess der Schadensmeldung und -bearbeitung sowie die begleitende Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und ihrer Kommune transparent dargestellt und ist auch von Dritten einsehbar. Dadurch kann jederzeit und ortsunabhängig von allen Bürgerinnen und Bürgern der Stand der Bearbeitung eingesehen und überprüft werden, ob zu ihrem Mangel bereits ein Anliegen besteht.

Abgesehen vom bundesweiten System betreut die wer denkt was GmbH auch eine stetig steigende Anzahl städtischer Kundensysteme, die auf die Bedürfnisse der einzelnen Kommunen angepasst und entsprechend konfiguriert werden. Zum Jahresende 2020 betrieb die wer denkt was GmbH mehr als 60 solcher Systeme.