



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



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2021

Auswertung der bundesweiten Plattform mängelmelder.de



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

wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Str. 7 | 64293 Darmstadt

T: +49 6151 62915-50

www.werdenktwas.de



Bernkastel-Kues, Neuss, Heppenheim und Nottertal-Heilingen Höhen ausgezeichnet

Über den Mängelmelder können Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2021 gingen auf diesem Weg insgesamt über **9.223 Meldungen** ein, rund 13,2% 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 Verbandsgemeinde Bernkastel-Kues für eine äußerst schnelle Erstreaktion auf die gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Lösungsblitz“ an die Stadt Neuss für eine besonders schnelle Lösung der gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „Der Saubermacher“ an die Stadt Heppenheim (Bergstraße) für eine außerordentlich hohe Lösungsquote in der Kategorie „illegaler Müll“ sowie
- die Auszeichnung „Die hellste Leuchte“ an die Landgemeinde Nottertal-Heilingen Höhen 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. Alle Kommunen die im Jahr 2021 mindestens 10 Meldungen, bzw. 10 Meldungen in den Kategorien „Müll und Sauberkeit“ und „Beleuchtung“ aufweisen werden in der Vergabe der Auszeichnungen berücksichtigt.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 3.684 und 1.912 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 741 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (344) und Frankfurt am Main (269). Für die Stadt Marl bedeutet dies einen Anstieg von 9,3% eingegangener Meldungen. Im Vorjahr waren es für Marl noch 678 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 11,3-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 768 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 25,3 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie illegaler Müll (jetzt „Müll und Sauberkeit“) ein (rund 44,8%). 85% aller Mängelmelder-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2021 von mängelmelder.de aufgelistet.

Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von [mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 816 auf 9.223 Meldungen in 2021 auf das 11,3-fache angestiegen.

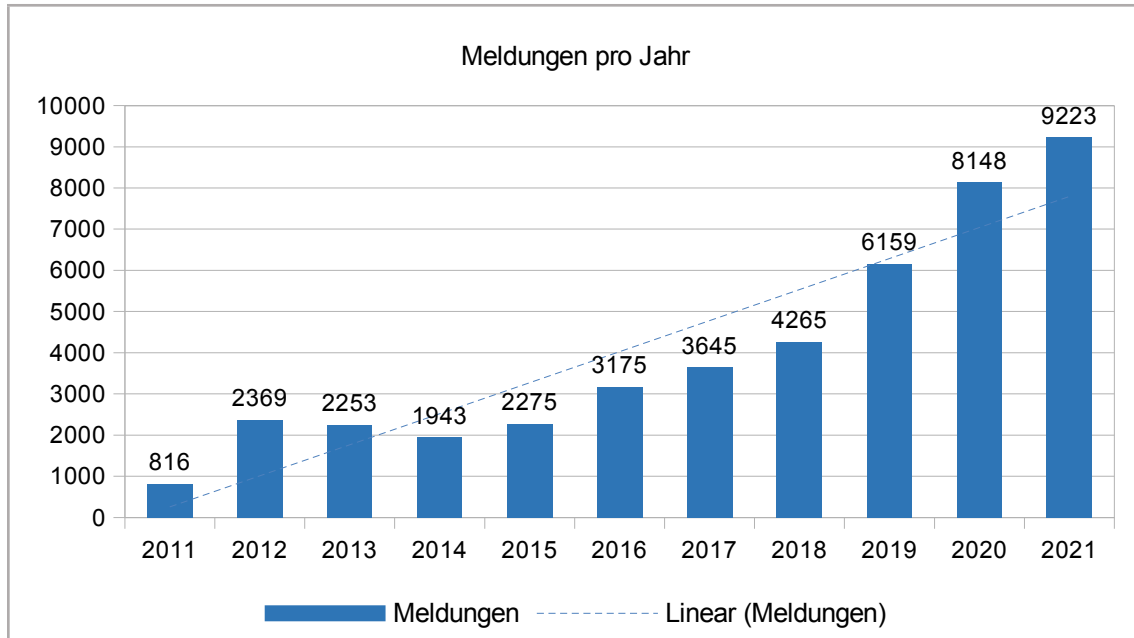


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011. Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2021 um rund 13,2%.

Im Durchschnitt gingen 2021 monatlich rund 769 Meldungen ein, was ca. 25,2 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. Im individualisierten System, welches die wer|denkt|was GmbH kommunalen Kunden als Erweiterung von [mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) 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 als auch statistische Exporte.

Auf mängelmelder.de erhalten die Kommunen die Meldungen der Bürgerinnen und Bürger 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 2021

Es dauerte im Jahr 2021 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 Meldungen beträgt bei den Kommunen durchschnittlich 4,2 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 10 Tagen gelöst.

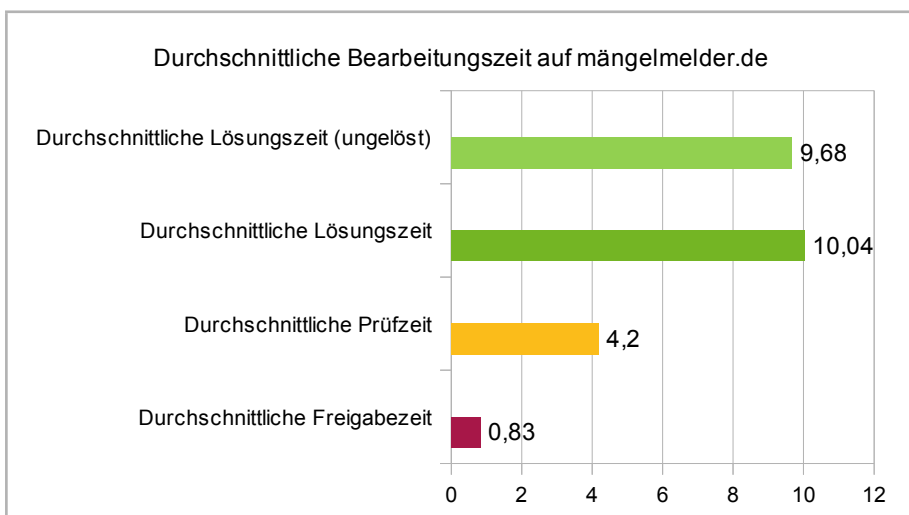


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf Mängelmelder.de im Jahr 2021 (in Tagen).

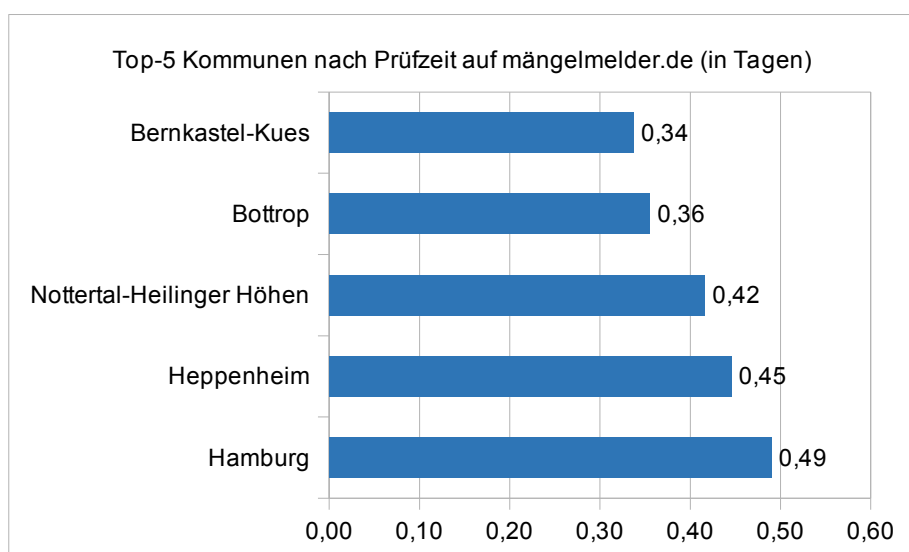


Abbildung 3: Durchschnittliche Prüfzeit der Top-5 Kommunen im Jahr 2021 (in Tagen).

Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2021

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2021 wurden 2.238 Meldungen gelöst (Status Grün), was 24% aller 2021 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch 9,5% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und 5,2% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 12,5% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Alle weiteren Meldungen – weniger als die Hälfte (48,8%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4).

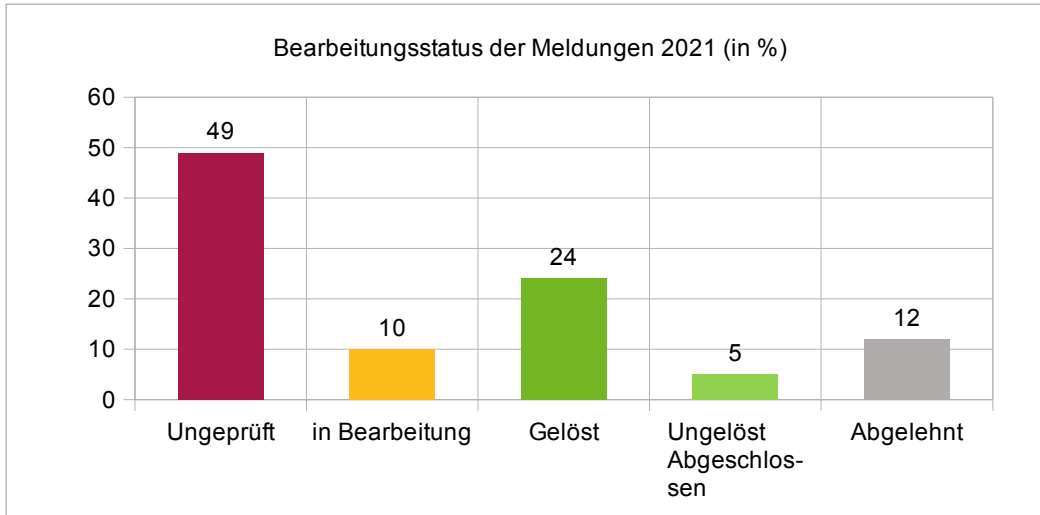


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2021

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 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 „Müll und Sauberkeit“

Wie schon in den letzten Jahren wiesen die meisten Meldungen 2021 auf wilde Müllablagerungen hin. 45% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein, gefolgt von den Kategorien „Straßenschäden“ und „Anregungen und Lob“ (10,4 %) sowie Straßenschilder (8,3%).

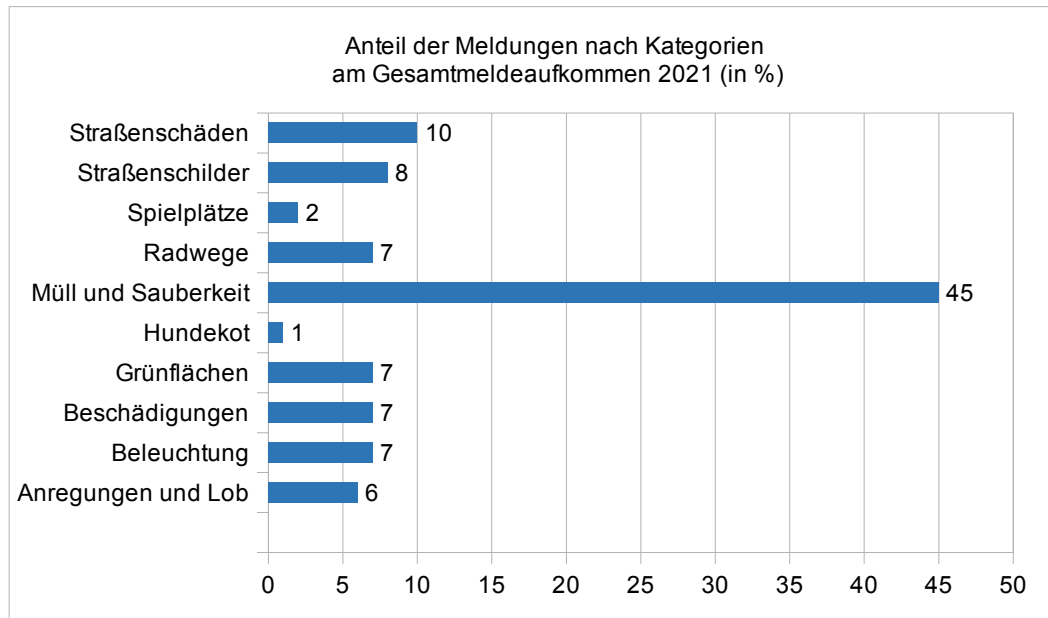


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2021.

Nominell wurden 2021 in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ 4129 Meldungen abgesetzt. Das entspricht rund 45% aller abgesetzten Meldungen im Jahr 2021. Die Kategorie „Straßenschäden“ zählt 961 (rund 10%); „Anregungen und Lob“ zählt 550 Meldungen (rund 6%). Es wurden 768 Meldungen – also 8,3% - in der Kategorie „Straßenschilder“ abgesetzt. Anteilig gerundet kommen die Kategorien „Beschädigungen“ (649 Meldungen) und „Beleuchtung“ (671 Meldungen) auf je 7% am Gesamtmeldeaufkommen. „Radwege“ weist 619 Meldungen (rund 7%) und „Grünflächen“ 606 Meldungen (rund 6,6%) auf. Mit 2,2% Anteil am Gesamtmeldeaufkommen ist die Kategorie „Spielplätze“ in 202 Meldungen aufgenommen worden. Schlusslicht, mit rund 1% Anteil aller abgesetzten Meldungen, bildet die Kategorie „Hundekot“ mit 68 Meldungen.

Lösungsquote – Die Top 10 der Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform mangelmelder.de für Anliegenmanagement nutzen, stechen durch besonders viele bearbeitete Meldungen heraus. In Bezug auf die Lösungsquote setzen sich die Top 3 wie folgt zusammen: Die Stadt Heppenheim liegt mit einer Lösungsquote von rund 98% auf Platz eins, die Landgemeinde Nottertal-Heilingen Höhen folgt mit rund 92% auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle folgt die Gemeinde Rheurdt mit einer Lösungsquote rund 84%. Um in das Ranking mitaufgenommen zu werden muss eine Stadt mindestens 15 gelöste Meldungen aufweisen. Die Top 10 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

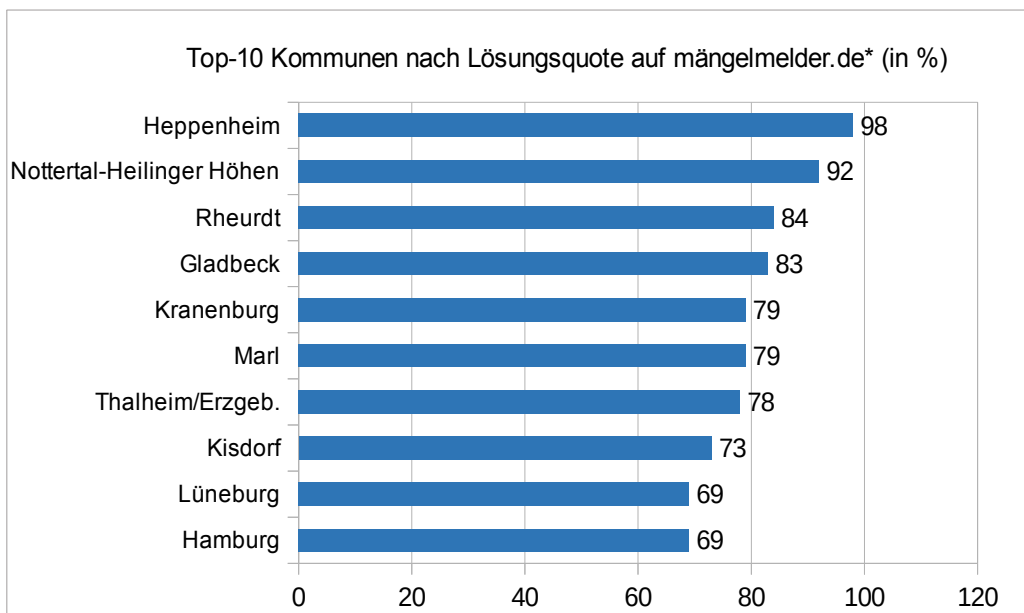


Abbildung 6: Lösungsquote der Top 10-Kommunen im Jahr 2021. *Es werden Kommunen betrachtet, die mindestens 10 gelöste Meldungen aufweisen.

Mit einer Lösungsquote von 83% vertreten ist die Stadt Gladbeck. Im Mittelfeld der Top-10 Kommunen nach Lösungsquote stehen die Gemeinde Kranenburg und die Stadt Marl mit einer Lösungsquote von 79%. Folgt die Stadt Thalheim im Erzgebirge mit einer Lösungsquote von 78% gelöster Anliegen auf [Mängelmelder.de](https://mangelmelder.de). Es folgen das Amt Kisdorf (73%), Lüneburg und Hamburg (69%).

Nachfolgend werden die Kommunen mit den höchsten Lösungsquoten in den einzelnen Kategorien auf [Mängelmelder.de](https://mangelmelder.de) dargestellt. Hier gilt die Aufnahmebedingung, dass im Jahr 2021 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 ausgezeichneten Städte Nottertal-Heilingen Höhen („Hellste Leuchte“) und Heppenheim („Der Saubermacher“) vertreten. Für alle übrigen Kategorien werden allerdings keine Auszeichnungen vergeben.

Auch die Top-Lösungsquoten der einzelnen Kategorien wurden wieder in der Auswertung für das Jahr 2021 ermittelt. Die Stadt Heppenheim kann mit Stolz von sich behaupten als Sauber-macher-Stadt ausgezeichnet zu sein und führt somit die Kategorie „Müll und Sauberkeit“ mit einer Lösungsquote von 99% an.

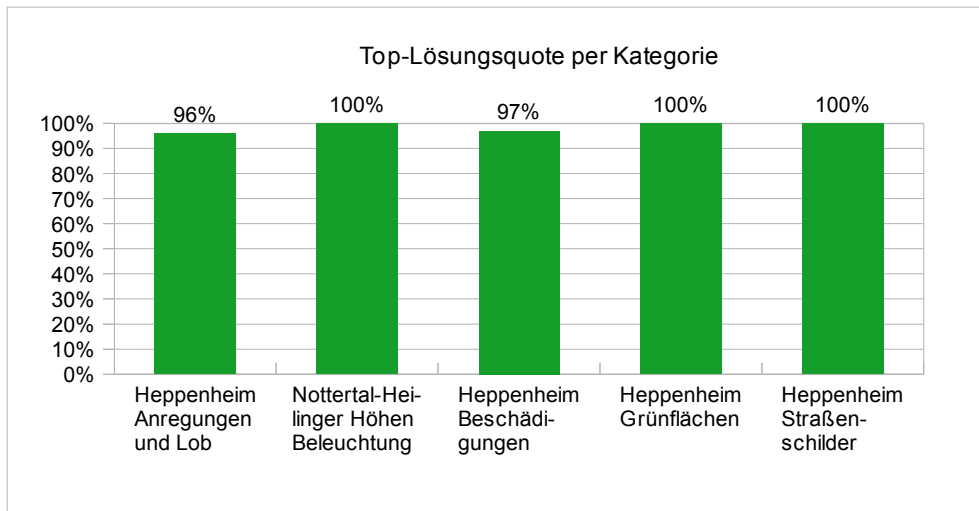


Abbildung 7: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Mit Lösungsquoten von jeweils 100% in der Kategorie „Straßenschilder“, sowie einer Lösungsquote von 97% in der Kategorie „Straßenschäden“, „Beschädigung“ und „Grünfläche“ und von 96% und 94% jeweils in den Kategorien „Anregungen und Lob“ und „Radwege“ hält Heppenheim die höchsten Lösungsquoten überhaupt.

Die Stadt Marl hält eine Top-Lösungsquote in den Kategorien „Hundekot“ (100%) und „Spielplätze“ (86%). Die Gemeinde Nottertal-Heilingerhöhen konnte in der Kategorie „Beleuchtung“ mit einer Quote von 100% besonders viele Meldungen diese Art lösen.

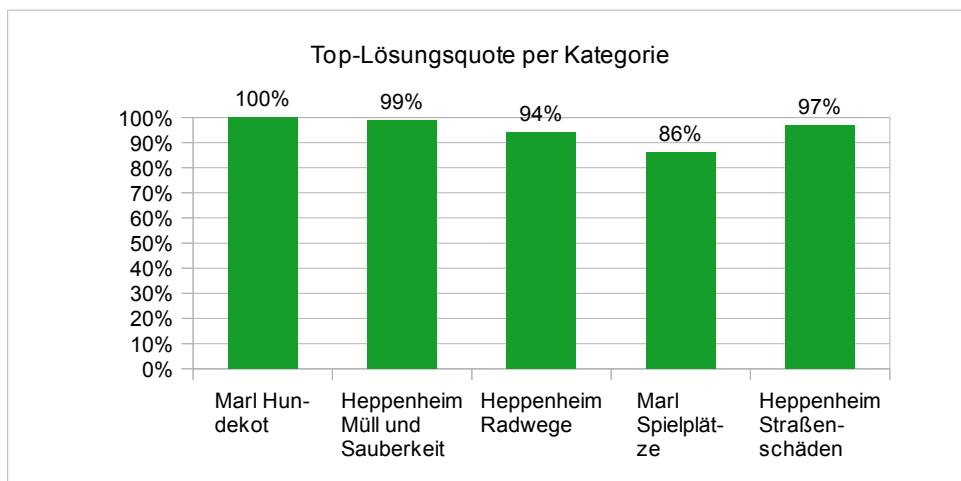


Abbildung 8: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 3.684 Meldungen, was ca. 40% des Gesamtmeldeaufkommens in 2021 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 1.912 Meldungen (ca. 21% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Schleswig-Holstein an dritter Stelle mit 548 Meldungen (ca. 6% des Gesamtmeldeaufkommens). Rheinland-Pfalz steht auf Platz vier mit 486 Meldungen (ca. 5,3% des Gesamtmeldeaufkommens) und Baden-Württemberg belegt den fünften Platz mit 482 Meldungen (ca. 5,2% des Gesamtmeldeaufkommens).

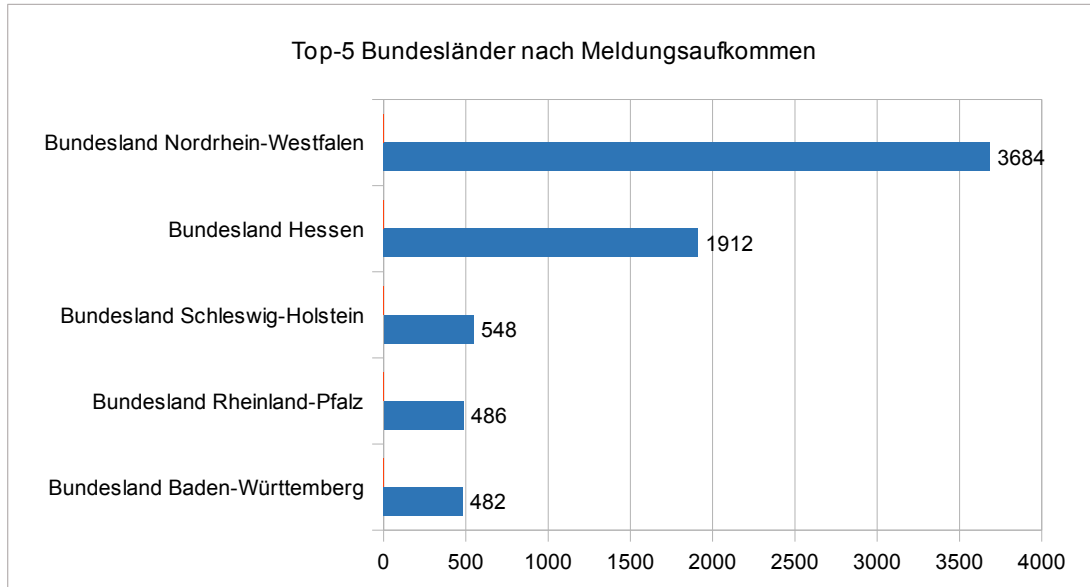


Abbildung 9: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2021 (nominell).

Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2021 die Stadt Marl auf Platz 1 (741 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (344 Meldungen), Frankfurt am Main (269), Neuss (253), Leipzig (245), Bochum (173), Oberhausen (153), Geesthacht (153), Rüsselsheim (149), Hamburg (121) (siehe Abbildung 10).

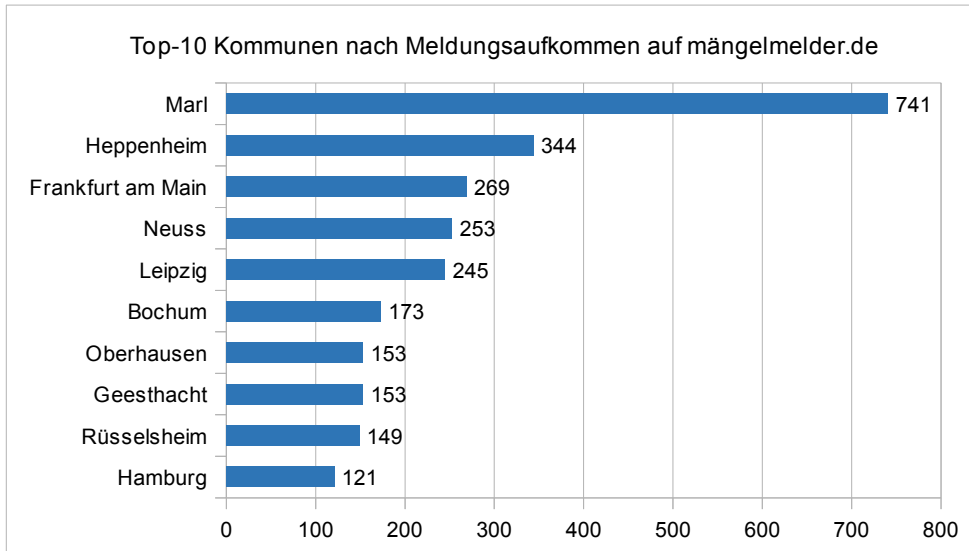


Abbildung 10: Top-10 Kommunen nach Meldungsaufkommen im Jahr 2021 (nominell)

Die Stadt Marl hält sich auf dem ersten Platz (Vgl.: 2020 – 678 Meldungen) und verdoppelt sogar die Anzahl abgesetzter Meldungen. Heppenheim (Vgl.: 2020 – 296 Meldungen) verdrängt Frankfurt am Main (Vgl.: 2020 – 262 Meldungen) von Platz zwei mit 344 Meldungen. Neuss platziert somit auf Platz vier, Leipzig auf Platz fünf. 2021 dabei ist die Stadt Bochum (173 Meldungen) auf Platz sechs und die Städte Oberhausen zusammen mit der Stadt Geesthacht (153 Meldungen) jeweils auf Platz sieben und acht. Rüsselsheim gelangt 2021 auf den neunten Platz und weist im Vergleich zum Vorjahr (Vgl.: 2020 - 138 Meldungen) ein erhöhtes Meldungsaufkommen auf (149). Dieses Jahr ebenfalls mit dabei ist die Stadt Hamburg mit mit 121 Meldungen auf dem zehnten Platz. Insgesamt hat sich die Aufstellung der Top-10 Kommunen nach Meldungsaufkommen im Vergleich zum Vorjahr nicht deutlich verändert. Das Jahr 2021 zählt mit Oberhausen und Hamburg zwei Neuzugänge. Im Jahr 2021 weist der Platz eins ein höhere Meldungsaufkommen auf (Vgl: 2020/2021: Platz 1 – 678/741), während sich für den Platz zehn das Meldungsaufkommen prozentual reduziert hat(Vgl: 2020/2021 Platz 10 – 130/121).

Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Das 85% aller Anliegen wurden per App gemeldet. Insgesamt stammen 52,2% von Android-Geräten; rund 33% von Apple-Geräten. Das bleibende 15% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

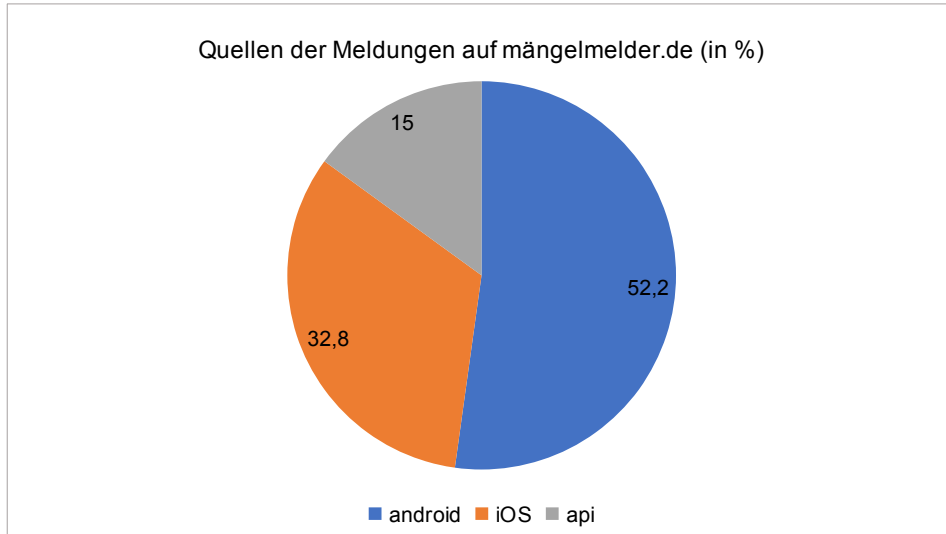


Abbildung 11: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2021 erstellten Meldungen auf mängelmelder.de

Über mängelmelder.de

Die wer denkt was GmbH betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem *Mängelmelder* (www.mängelmelder.de). Über das System können 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 individueller Kundensysteme, die auf die Bedürfnisse der einzelnen Kommunen angepasst und entsprechend konfiguriert werden. Aktuell betreibt die wer denkt was GmbH über 70 solcher Systeme.