



WER | **DENKT** | WAS
vielfältig & bürgernah



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2022

Auswertung der bundesweiten Plattform mangelmelder.de



WER | **DENKT** | WAS
vielfältig & bürgernah

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



Bernkastel-Kues, Bedburg, Heppenheim und Rheurdt ausgezeichnet

Über den Mängelmelder können Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2022 gingen auf diesem Weg insgesamt über 9.396 Meldungen ein, rund 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 Bedburg 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 „Müll und Sauberkeit“ sowie
- die Auszeichnung „Die hellste Leuchte“ an die Gemeinde Rheurdt 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 2022 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 3.419 und 2.468 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 656 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (345) und Frankfurt am Main (298).

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 11,5-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 783 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 25,7 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein (rund 43%). Rund 81% aller Mängelmelder-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Nutzungszahlen sowie Grafiken von *mängelmelder.de* im Jahr 2022 aufgelistet.



Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von *mängelmelder.de* im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 816 auf 9.396 Meldungen in 2022 auf das 11,5-fache angestiegen.

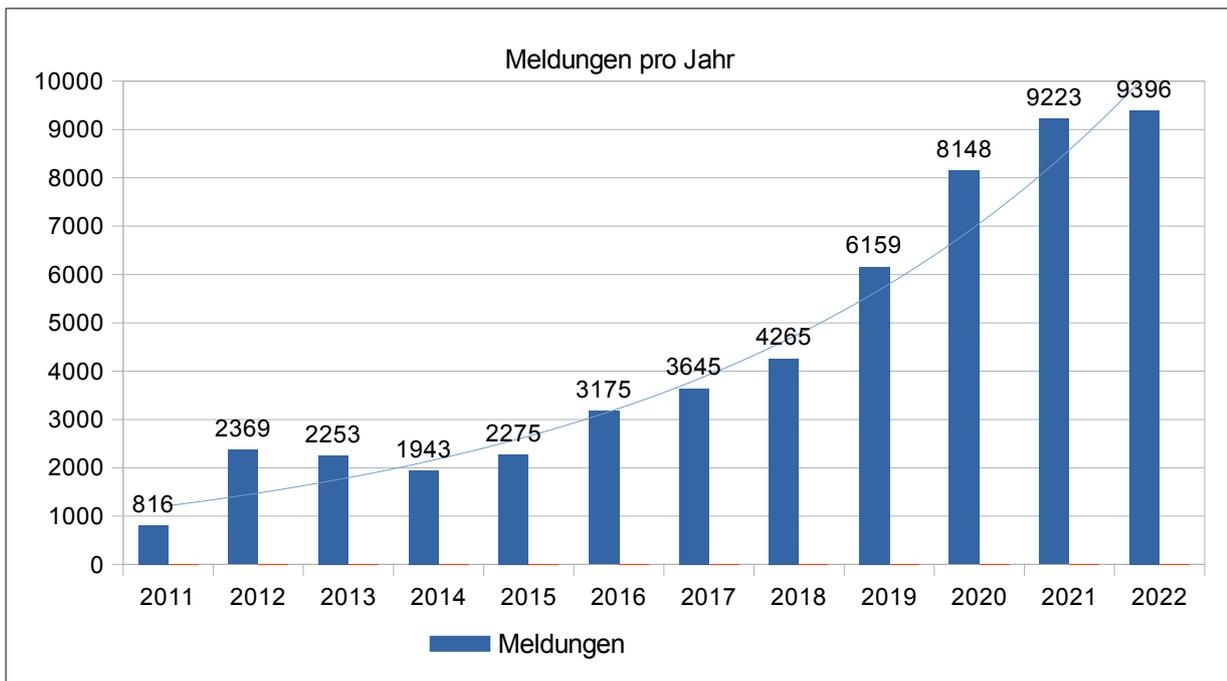


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011. Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2022 um rund 2%.

Im Durchschnitt gingen 2022 monatlich rund 783 Meldungen ein, was ca. 25,7 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 Erweiterung von *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 2022

Es dauerte im Jahr 2022 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.

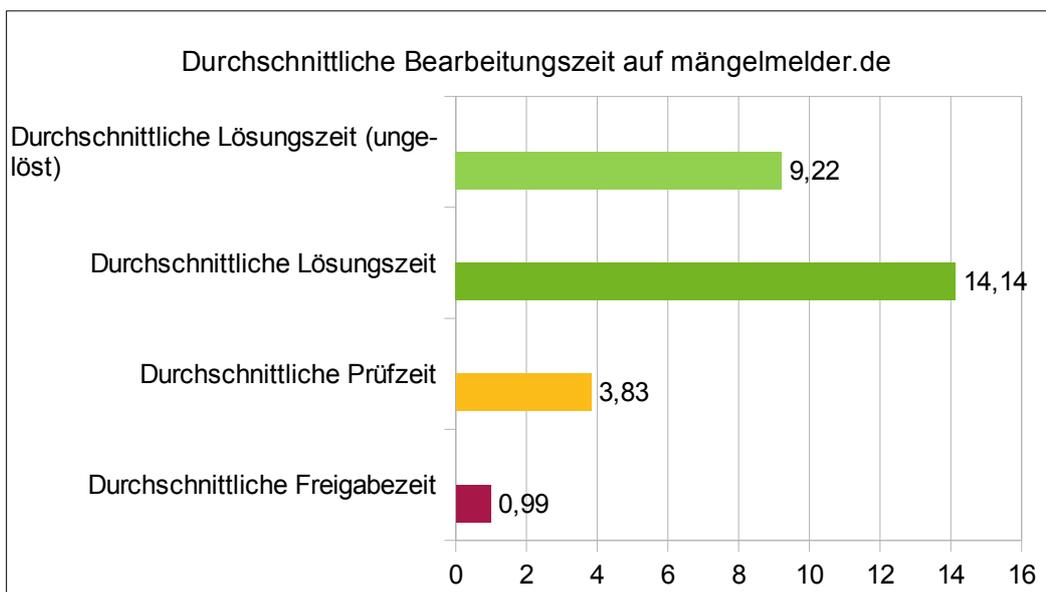


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf Mängelmelder.de im Jahr 2022 (in Tagen).

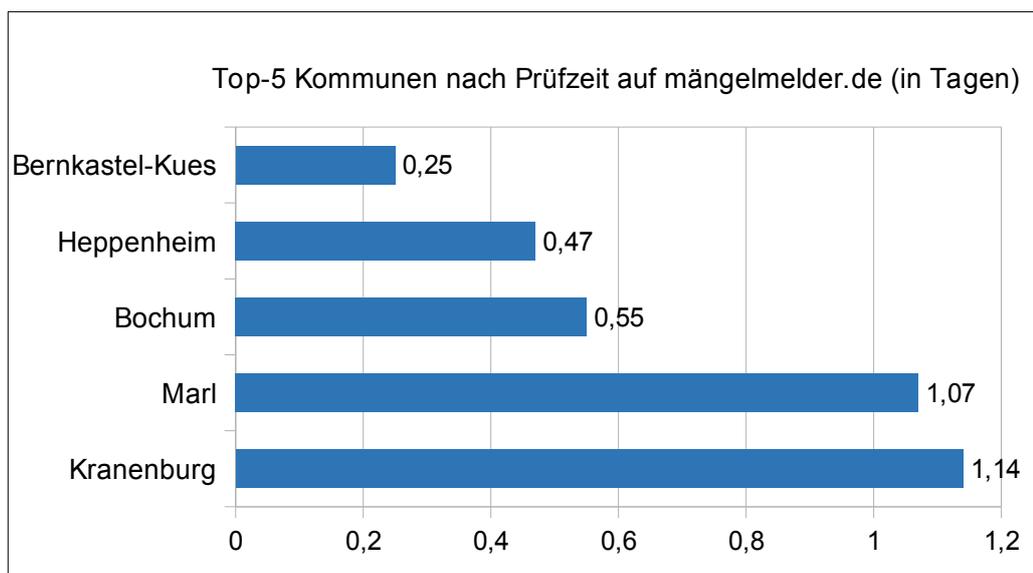


Abbildung 3: Durchschnittliche Prüfzeit der Top-5 Kommunen im Jahr 2022 (in Tagen).



Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2022

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2022 wurden 2.232 Meldungen gelöst (Status Grün), was 24% aller 2022 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch 12% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und 5% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 10% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Alle weiteren Meldungen – weniger als die Hälfte (49%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4).

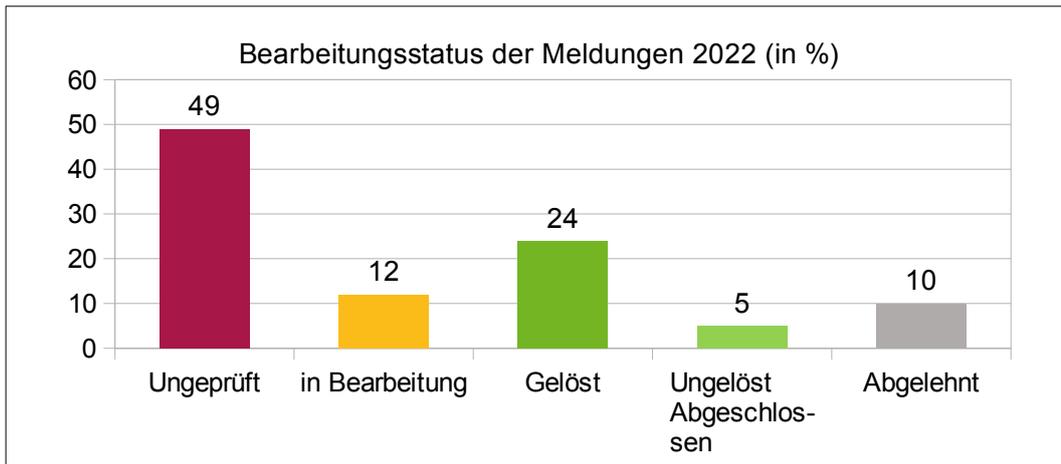


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2022

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 2022 auf wilde Müllablagerungen hin. 43% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein, gefolgt von den Kategorien „Straßenschäden“ (11%), „Straßenschilder“ (10%), sowie „Beschädigungen“ (9%)

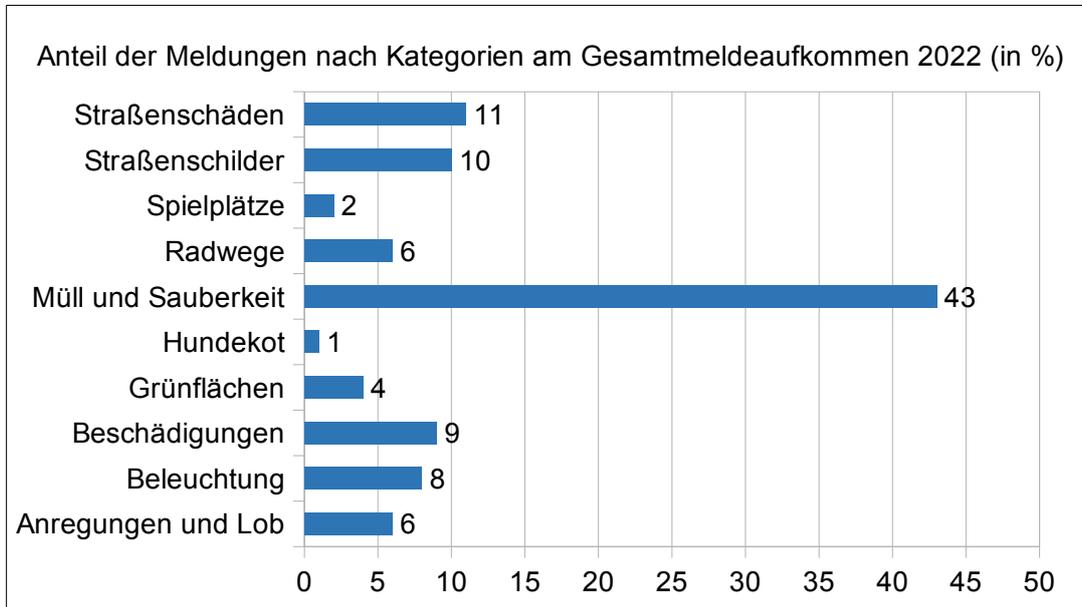


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2022.

Nominell wurden 2022 in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ 4064 Meldungen abgesetzt. Das entspricht rund 43% aller abgesetzten Meldungen im Jahr 2022. Die Kategorie „Straßenschäden“ zählt 1080 (rund 11%); „Anregungen und Lob“ zählt 519 Meldungen (rund 6%). Es wurden 899 Meldungen – also 10% - in der Kategorie „Straßenschilder“ abgesetzt. Anteilig gerundet kommen die Kategorien „Beschädigungen“ (801 Meldungen) und „Beleuchtung“ (795 Meldungen) auf 9% und 8% am Gesamtmeldeaufkommen. „Radwege“ weist 554 Meldungen (6%) und „Grünflächen“ 417 Meldungen (rund 4%) auf. Mit 2% Anteil am Gesamtmeldeaufkommen ist die Kategorie „Spielplätze“ in 181 Meldungen aufgenommen worden. Schlusslicht, mit rund 1% Anteil aller abgesetzten Meldungen, bildet die Kategorie „Hundekot“ mit 86 Meldungen.



Lösungsquote – Die Top 10 der Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform mangelmelder.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 Heppenheim liegt mit einer (allgemeinen) Lösungsquote von rund 96% auf Platz eins, die Stadt Kierspe folgt mit rund 91% auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle folgt die Landgemeinde Nottertal-Heilingen Höhen mit einer Lösungsquote rund 85%. Um in das Ranking mitaufgenommen zu werden muss eine Stadt mindestens 15 gelöste Meldungen aufweisen. Die Top 10 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

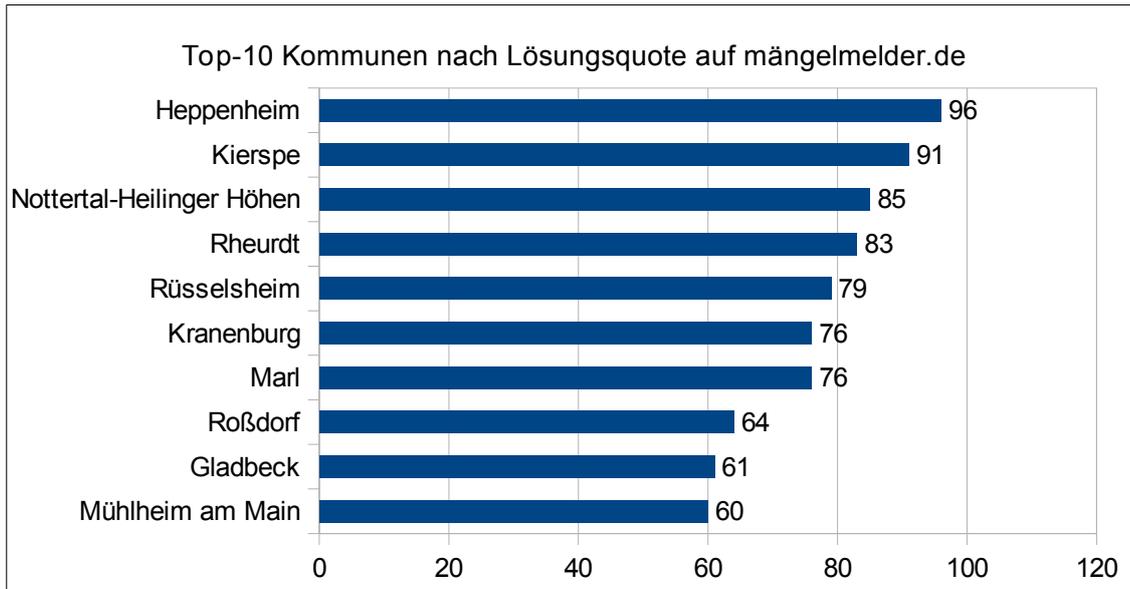


Abbildung 6: Lösungsquote der Top 10-Kommunen im Jahr 2022.
*Es werden Kommunen betrachtet, die mind. 15 gelöste Meldungen aufweisen.

Mit einer Lösungsquote von 83% vertreten ist die Stadt Rheurd. Im Mittelfeld der Top-10 Kommunen nach Lösungsquote steht die Stadt Rüsselsheim mit einer Lösungsquote von 79%. Folgen die Stadt Kranenburg und Marl mit einer Lösungsquote von 76% gelöster Anliegen auf [Mangelmelder.de](https://mangelmelder.de). Es folgen die Stadt Roßdorf (64%), Gladbeck (61%) und Mühlheim am Main (60%).

Nachfolgend werden die Kommunen mit den höchsten Lösungsquoten in den einzelnen Kategorien auf [Mangelmelder.de](https://mangelmelder.de) dargestellt. Hier gilt die Aufnahmebedingung, dass im Jahr 2022 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 Gemeinde Rheurd („Hellste Leuchte“) und die Stadt Heppenheim („Der Saubermacher“) vertreten. 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 2022 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.

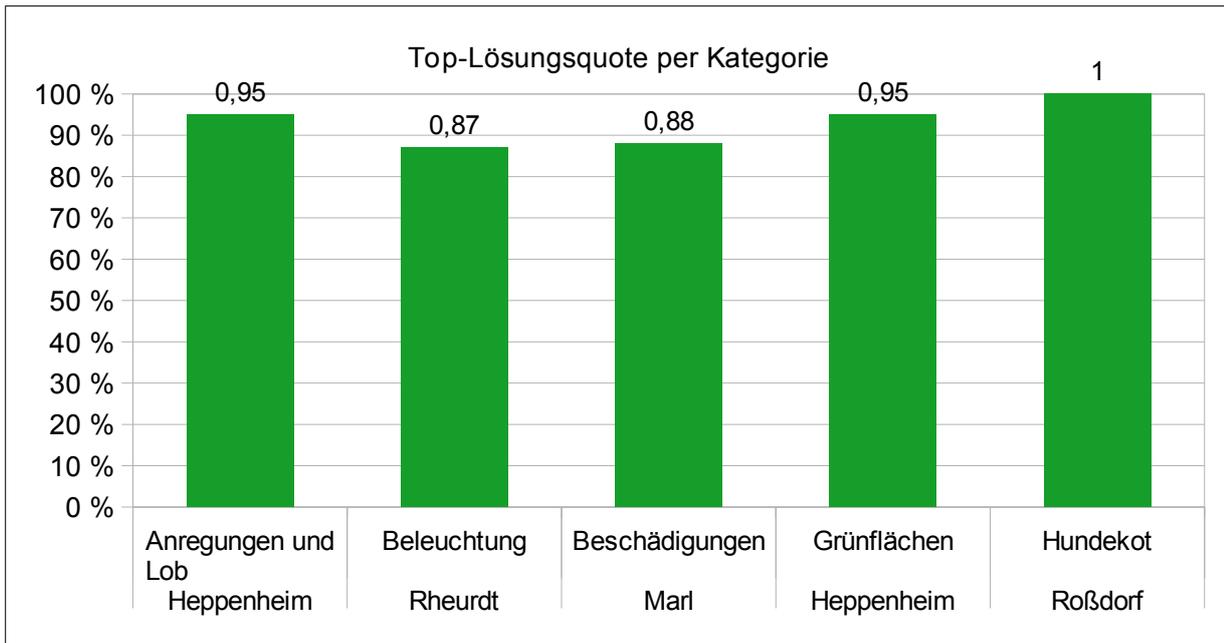


Abbildung 7: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Mit Lösungsquoten von jeweils 100% in der Kategorie „Straßenschilder“ und „Radwege“ sowie einer Lösungsquote von 95% in der Kategorie „Anregungen und Lob“ und „Grünfläche“, mit einer Lösungsquote von 93% in der Kategorie „Straßenschäden“ hält Heppenheim die höchsten Lösungsquoten überhaupt. Die Stadt Marl hält eine Top-Lösungsquote in den Kategorien „Beschädigungen“ (88%) und „Spielplätze“ (93%). Die Gemeinde Rheurdt konnte in der Kategorie „Beleuchtung“ mit einer Quote von 87% besonders viele Meldungen diese Art lösen.

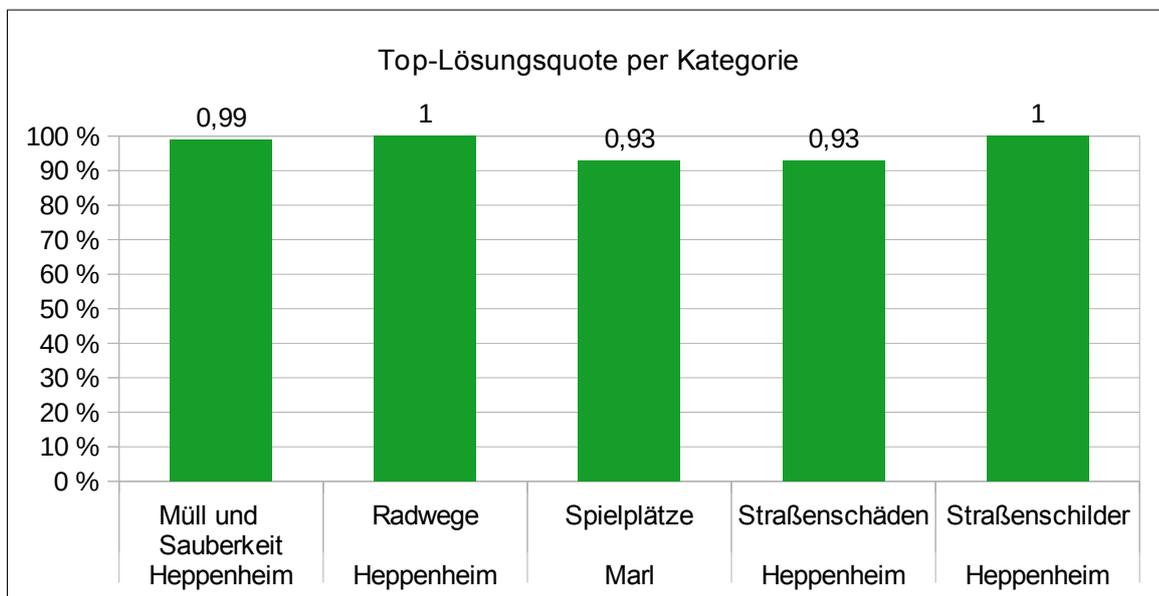


Abbildung 8: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.



Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 3.419 Meldungen, was ca. 36% des Gesamtmeldeaufkommens in 2022 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 2.468 Meldungen (ca. 26% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Schleswig-Holstein an dritter Stelle mit 648 Meldungen (ca. 7% des Gesamtmeldeaufkommens). Rheinland-Pfalz steht auf Platz vier mit 536 Meldungen (ca. 6% des Gesamtmeldeaufkommens) und Niedersachsen belegt den fünften Platz mit 523 Meldungen (ca. 5,6% des Gesamtmeldeaufkommens).

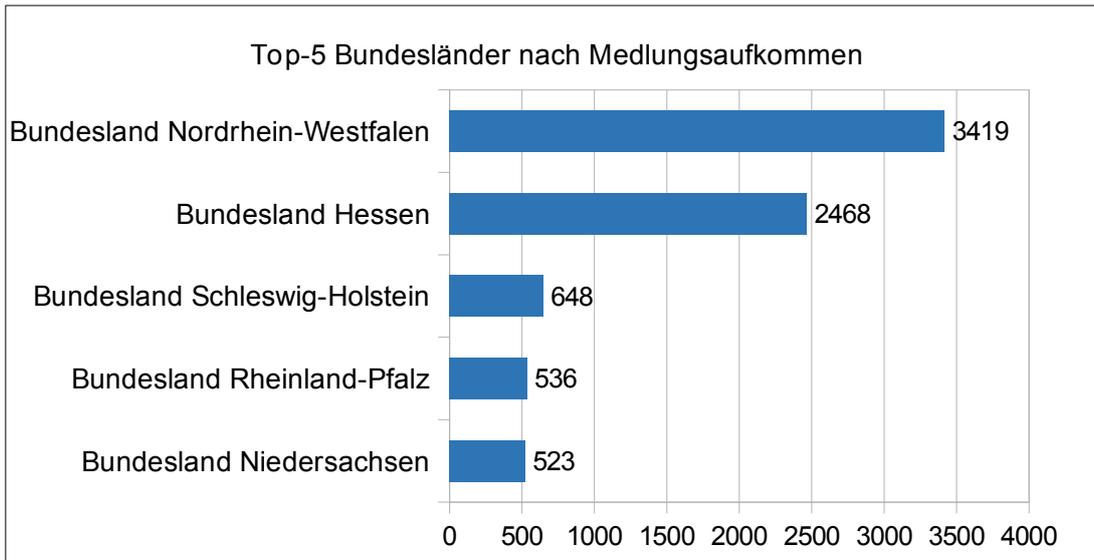


Abbildung 9: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2022 (nominell).



Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2022 die Stadt Marl auf Platz 1 (656 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (345 Meldungen), Frankfurt am Main (298), Neuss (291), Lübeck (208), Leipzig (196), Spangenberg (192), Roßdorf (158), Bochum (146), Groß Gerau (139) (siehe Abbildung 10).

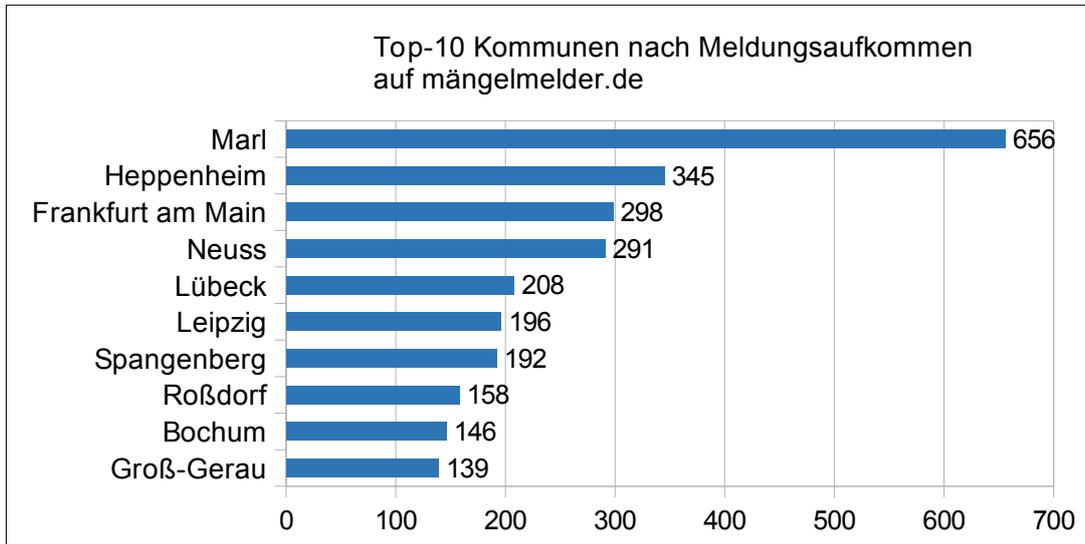


Abbildung 10: Top-10 Kommunen nach Meldeaufkommen im Jahr 2022 (nominell)

Die Stadt Marl hält sich auf dem ersten Platz (Vgl.: 2021 – 741 Meldungen).

Heppenheim (vgl.: 2021 – 345 Meldungen) bleibt stabil, verdrängt Frankfurt am Main (vgl.: 2021 – 269 Meldungen) von Platz zwei mit 298 Meldungen.

Neuss platziert somit auf Platz vier, Lübeck auf Platz fünf. 2022 dabei ist die Leipzig (196 Meldungen) auf Platz sechs verfolgt von der Stadt Spangenberg auf Platz sieben. Die Gemeinde Roßdorf gelangt 2022 auf den achten Platz (158 Meldungen). Dieses Jahr ebenfalls mit dabei ist die Stadt Bochum auf dem neunten Platz (146 Meldungen) und die Stadt Groß-Gerau auf dem Platz zehn (139 Meldungen). Insgesamt hat sich die Aufstellung der Top-10 Kommunen nach Meldungsaufkommen im Vergleich zum Vorjahr leicht verändert. Das Jahr 2022 zählt mit Lübeck, Spangenberg, Roßdorf und Groß-Gerau vier Neuzugänge.

Im Jahr 2022 weist der Platz eins ein reduzierte Meldungsaufkommen auf (vgl.: 2021/2022: Platz 1 – 741/656), während sich für den Platz zehn das Meldungsaufkommen prozentual gesteigert hat (vgl.: 2021/2022 Platz 10 – 121/139).



Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Das 81% aller Anliegen wurden per App gemeldet. Insgesamt stammen 47% von Android-Geräten; rund 34% von Apple-Geräten. Das bleibende 19% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

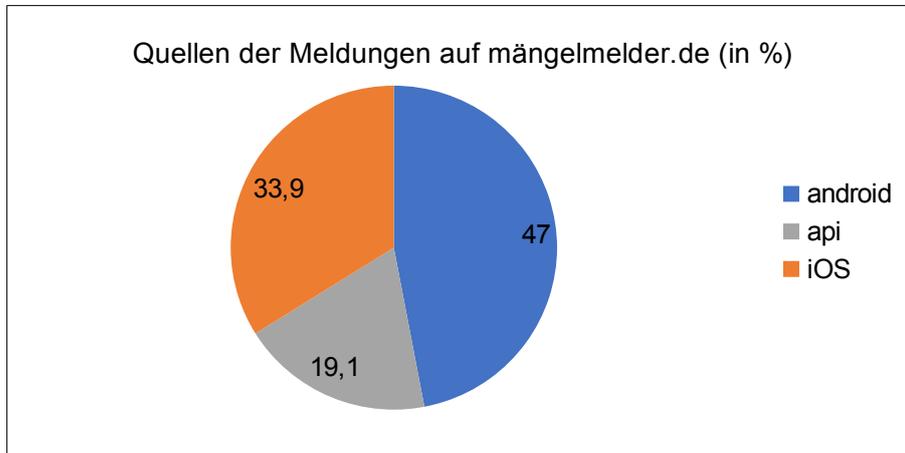


Abbildung 11: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2021 erstellten Meldungen auf mangelmelder.de

Über mangelmelder.de

Die wer denkt was GmbH betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem Mängelmelder (www.mangelmelder.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 90 solcher Systeme.