



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



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2024

Auswertung der bundesweiten Plattform
Mängelmelder.de



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

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



Heppenheim dreifach ausgezeichnet

Über die Plattform Mängelmelder.de können Bürger:innen deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2024 gingen auf diesem Wege insgesamt über 15.331 Meldungen ein, 1,3% mehr als im Vorjahr.

Wir freuen uns, auch in diesem Jahr besondere Leistungen im Bürgerservice mit dem Prädikat „Saubermacher-Stadt“ auszeichnen zu können. Im Zuge der diesjährigen Auswertung verleiht die wer denkt was GmbH daher

- die Auszeichnung „Der Reaktionsheld“ an die Stadt Heppenheim 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 Stadt Heppenheim 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. Bei der Vergabe der Auszeichnung wurden die Kommunen berücksichtigt, die im Jahr 2024 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 5.737 und 3.920 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 1324 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (643) und Frankfurt (337).

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 18,8-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 1277 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 42 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein (rund 37%). Rund 80% aller Mängelmelder.de-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Nutzungszahlen sowie Grafiken von Mängelmelder.de im Jahr 2024 aufgelistet.



Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von Mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 816 auf 15.331 Meldungen in 2024 auf das 18,8-fache angestiegen

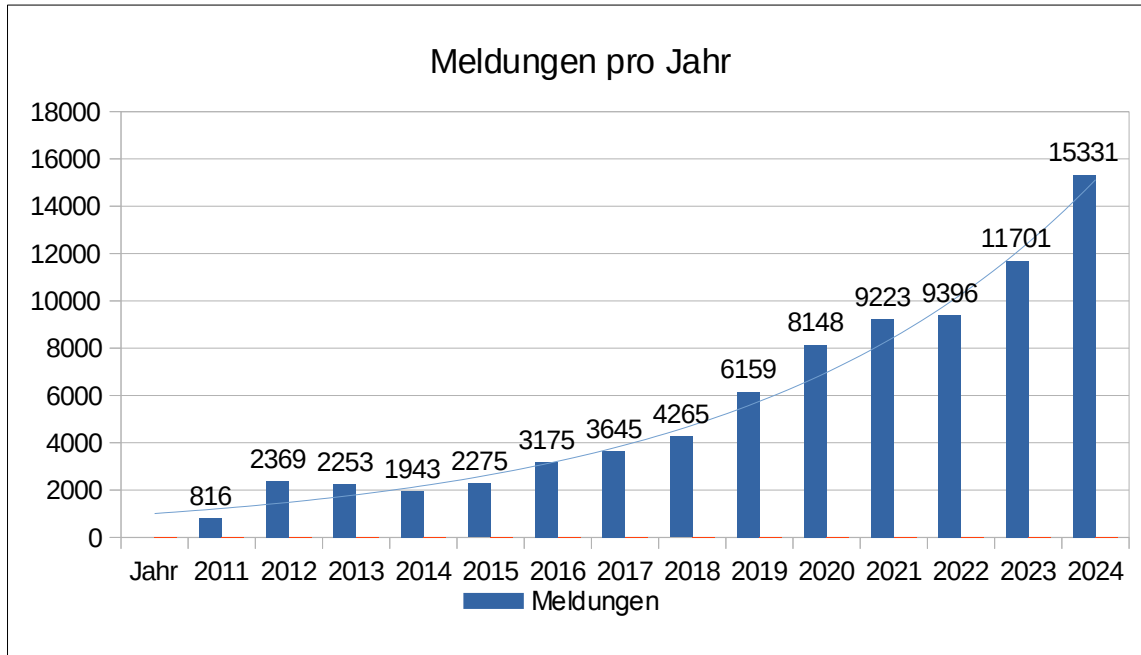


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011.
Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2024 um rund 31%

Im Durchschnitt gingen 2024 monatlich rund 1277 Meldungen ein, was ca. 42 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.

Die Meldungen werden im bundesweiten System Mängelmelder.de an die entsprechende Kommunalverwaltung weitergeleitet. Per E-Mail erhalten die Kommunen die Meldungen der Bürger:innen 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. Die vorliegende Auswertung bezieht ausschließlich Meldungen ein, die über dieses bundesweite, für alle Kommunen kostenfreie System eingereicht und bearbeitet wurden.

Neben Mängelmelder.de bietet die *wer denkt was GmbH* auch ein individualisiertes System für kommunale Kunden an, das Anliegenmanagementsystem Mängelmelder Pro. Dieses professionelle Anliegenmanagementsystem bietet den Kommunen eine Vielzahl von Möglichkeiten für die weitere Bearbeitung der Anliegen. Dazu gehören interne und externe Kommunikationskanäle, Bearbeitungshistorien, Status der Meldungen sowie statistische Exporte. Die Meldungen, die in diesen individuellen Systemen im Jahr 2024 eingegangen sind, wurden in dieser Auswertung nicht berücksichtigt.



Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2024

Es dauerte im Jahr 2024 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 5,3 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 ca. 11 Tagen gelöst.

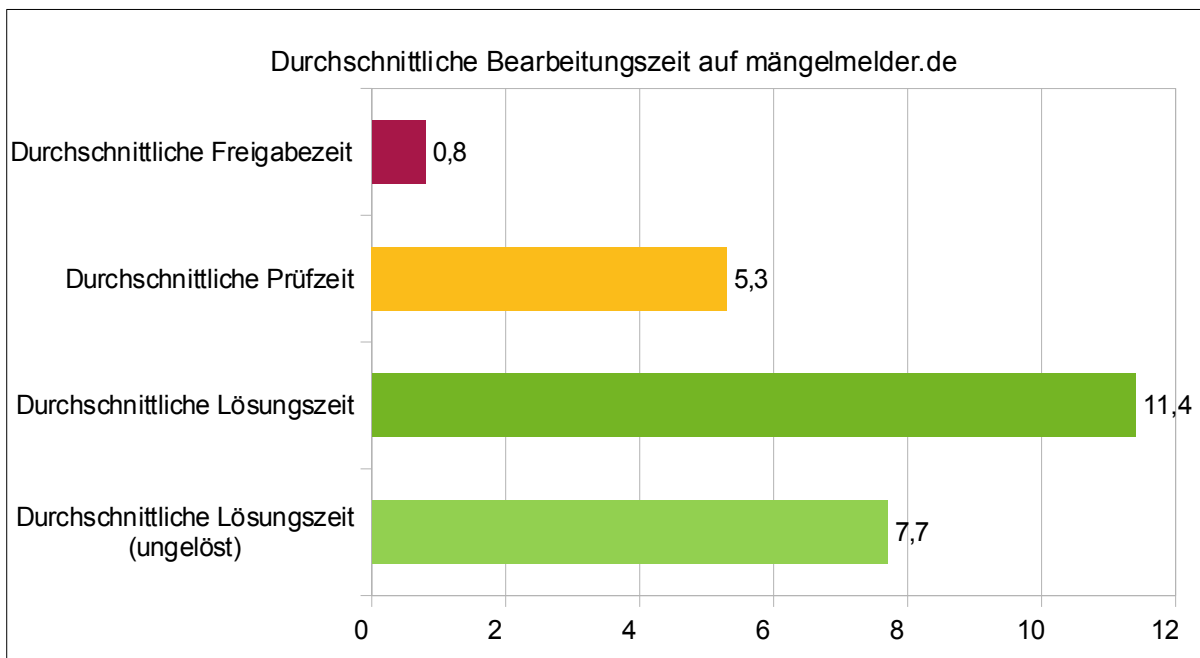


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf Mängelmelder.de im Jahr 2024 (in Tagen).

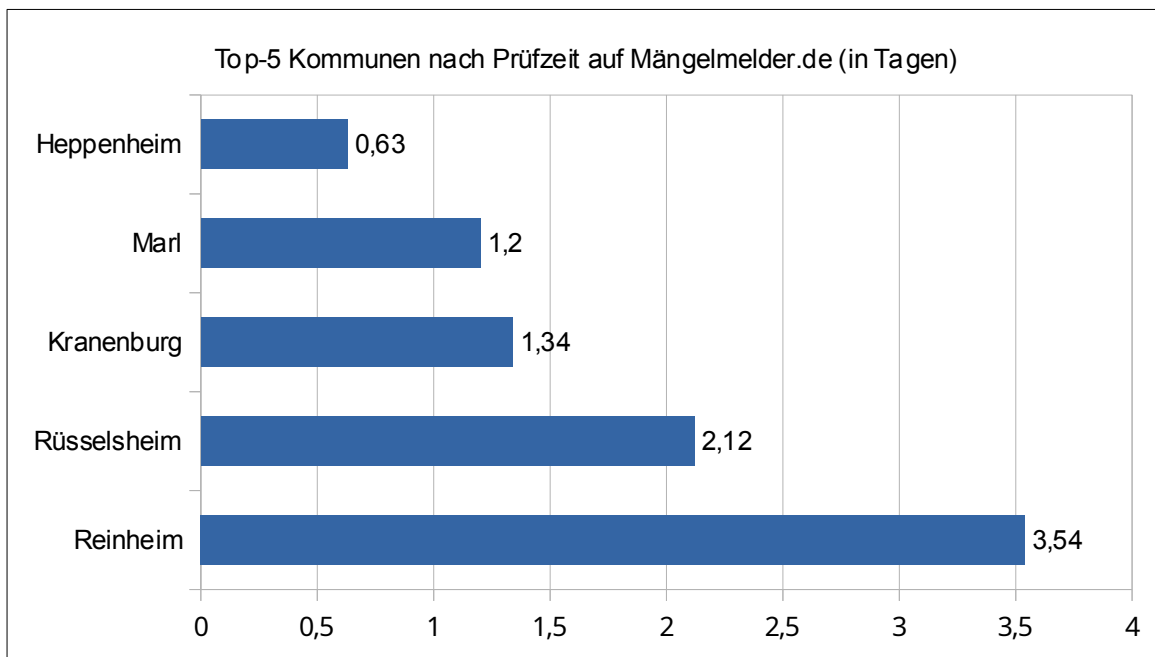


Abbildung 3: Durchschnittliche Prüfzeit der Top-5 Kommunen im Jahr 2024 (in Tagen).

Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2024

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2024 wurden 3.390 Meldungen gelöst (Status Grün), was 22% aller 2024 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch 10,6% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und 5,3% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 5,5% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Alle weiteren Meldungen – etwa die Hälfte (56%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4).

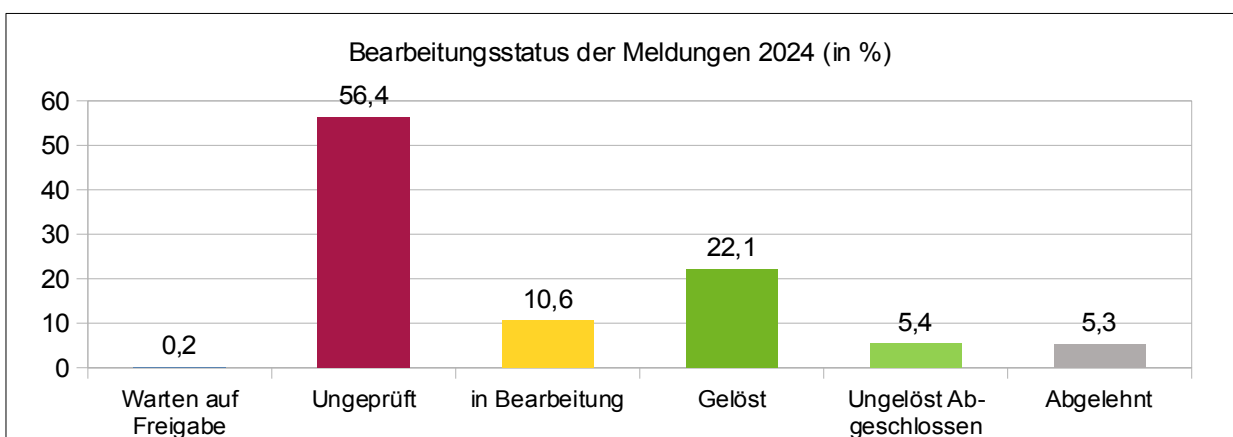


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2024

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 deutlich geringerer Prozentsatz der Anliegen gelöst und recht viele Anliegen noch ungeprüft sind. Das heißt jedoch nicht, dass die Kommunen die Benachrichti-



gung 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 2024 auf wilde Müllablagerungen hin. 37% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ ein, gefolgt von den Kategorien „Straßenschäden“ (15%), „Grünflächen“ (10,5%), „Beleuchtung“ (10%), „Beschädigungen“ (9,5%) und „Straßenschilder“ (7%).

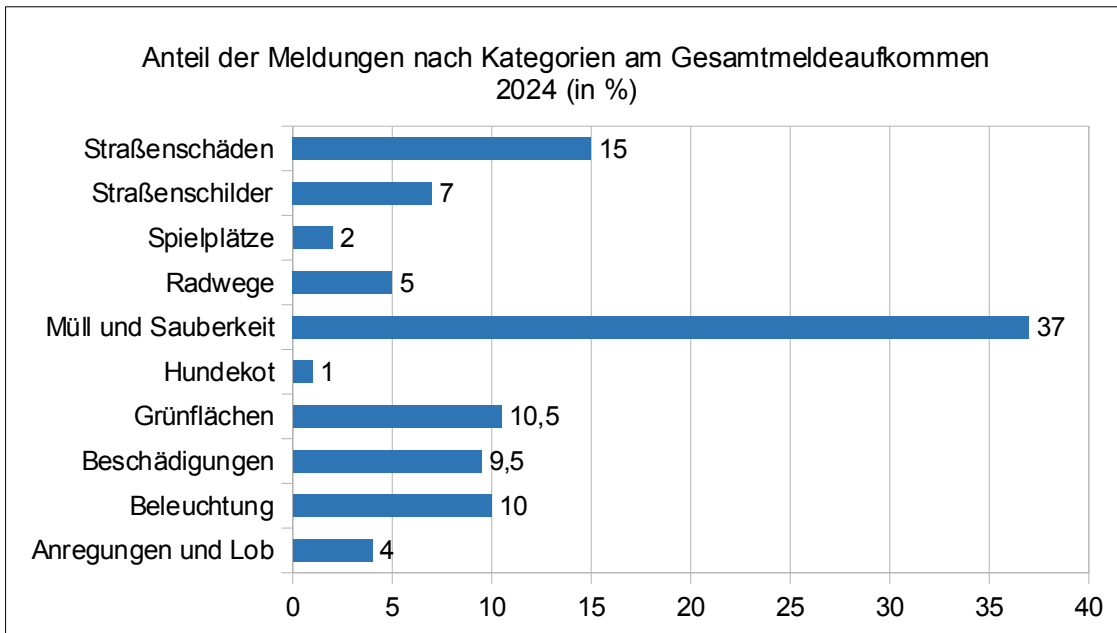


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2024.

Nominell wurden 2024 in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ 5657 Meldungen abgesetzt. Das entspricht rund 37% aller abgesetzten Meldungen im Jahr 2024. Die Kategorie „Straßenschäden“ zählt 2.374 (rund 15%). Es wurden 1.610 Meldungen (10,5%) in der Kategorie „Grünflächen“ und 1.461 Meldungen in der Kategorie „Beleuchtung“ (10%) abgesetzt. Anteilig gerundet kommen die Kategorien „Beschädigungen“ (1.379 Meldungen) auf 9,5% und 1.077 Meldungen in der Kategorie „Straßenschilder“ (7%) am Gesamtmeldeaufkommen. „Radwege“ weist 743 Meldungen (5%) und „Anregungen und Lob“ 682 Meldungen (4%) auf. Mit 2% Anteil am Gesamtmeldeaufkommen ist die Kategorie „Spielplätze“ in 252 Meldungen aufgenommen worden. Schlusslicht, mit rund 1% Anteil aller abgesetzten Meldungen, bildet die Kategorie „Hundekot“ mit 96 Meldungen.



Lösungsquote – Die Top-5 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 knapp 6 Tagen auf Platz eins, die Stadt Roßdorf folgt mit etwa 6,8 Tagen auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle folgt die Gemeinde Kranenburg mit einer durchschnittlichen Lösungszeit von rund 8,2 Tagen. Auf den weiteren Plätzen folgen die Städte Heppenheim (8,6 Tage) und Kierspe (9 Tage). Um in das Ranking mitaufgenommen zu werden, muss eine Stadt mindestens 15 gelöste Meldungen aufweisen. Die Top 5 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

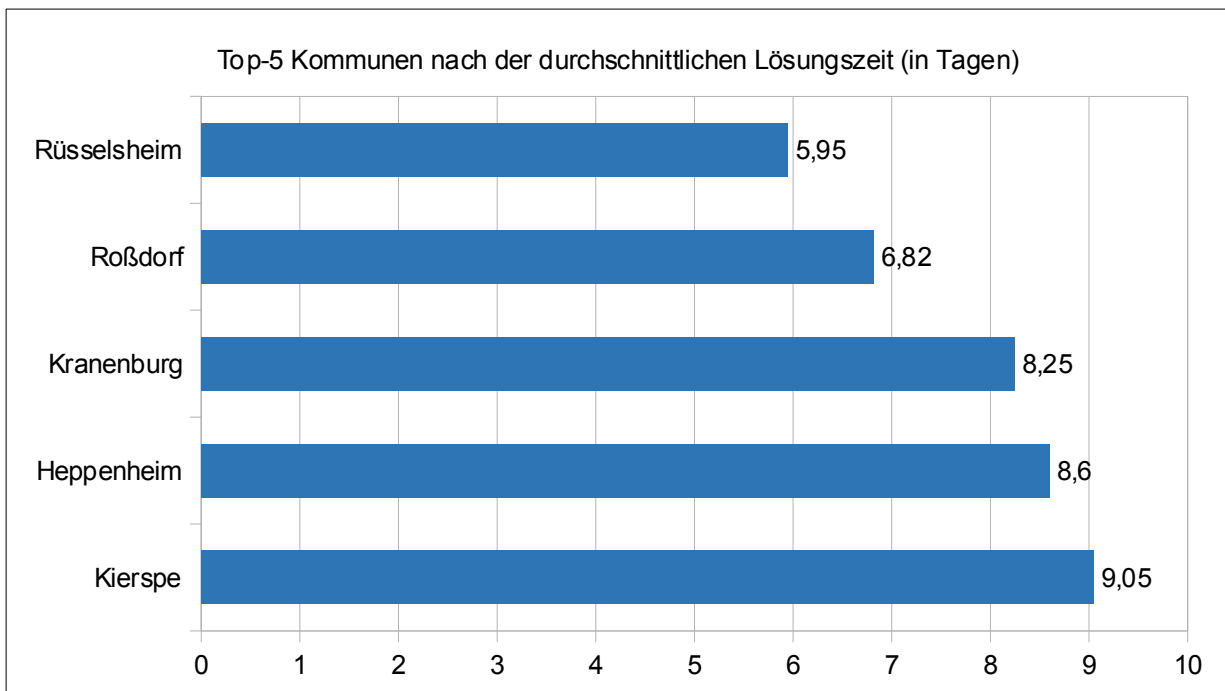


Abbildung 6: Durchschnittliche Lösungszeit der Top-5 Kommunen im Jahr 2024. (Es werden Kommunen betrachtet, die mind. 15 gelöste Meldungen aufweisen.)

Nachfolgend werden die Kommunen mit den höchsten Lösungsquoten in den einzelnen Kategorien auf Mängelmelder.de dargestellt. Hier gilt die Aufnahmebedingung, dass im Jahr 2024 mindestens 10 gelöste Meldungen in der jeweiligen Kategorie verzeichnet sein müssen, damit Kommunen mit in die Betrachtung aufgenommen werden.

Heppenheim: Spitzenreiter in jeder Kategorie

Erstmals erzielt dabei eine Stadt die höchsten Lösungsquoten in allen Kategorien: die Stadt Heppenheim. Mit einer Lösungsquote von 98% in der Kategorie „Müll und Sauberkeit“ sowie 94 % in der Kategorie „Beleuchtung“ erhält die Stadt Heppenheim daher verdient die Auszeichnung „Der Saubermacher“ und „Die Hellste Leuchte“.



Top-Lösungsquote per Kategorie

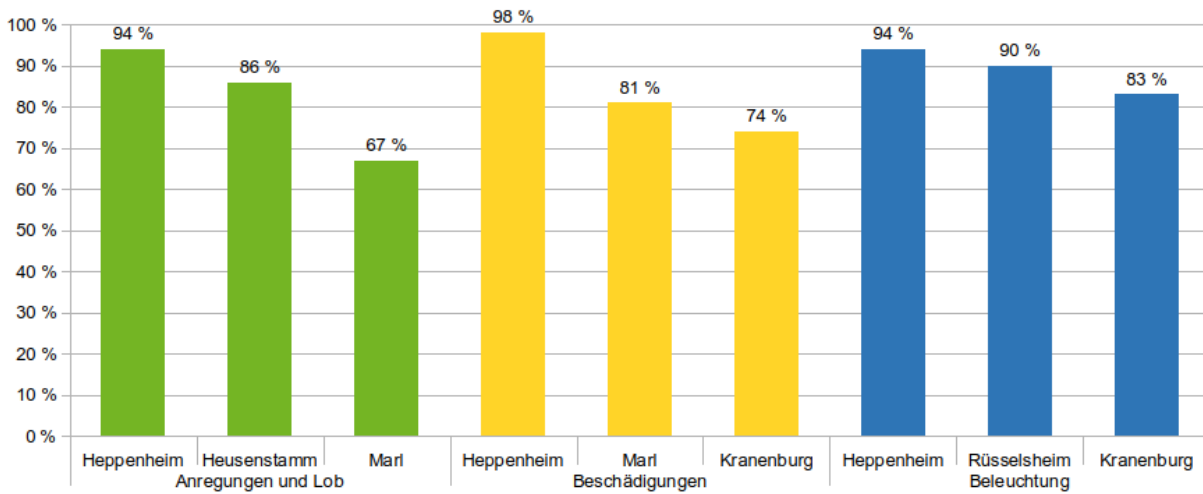


Abbildung 7: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

Auch in den weiteren Kategorien zeigte die Stadt Heppenheim enormes Engagement und sticht mit sehr hohen Lösungsquoten heraus, wie die Abbildungen zeigen.

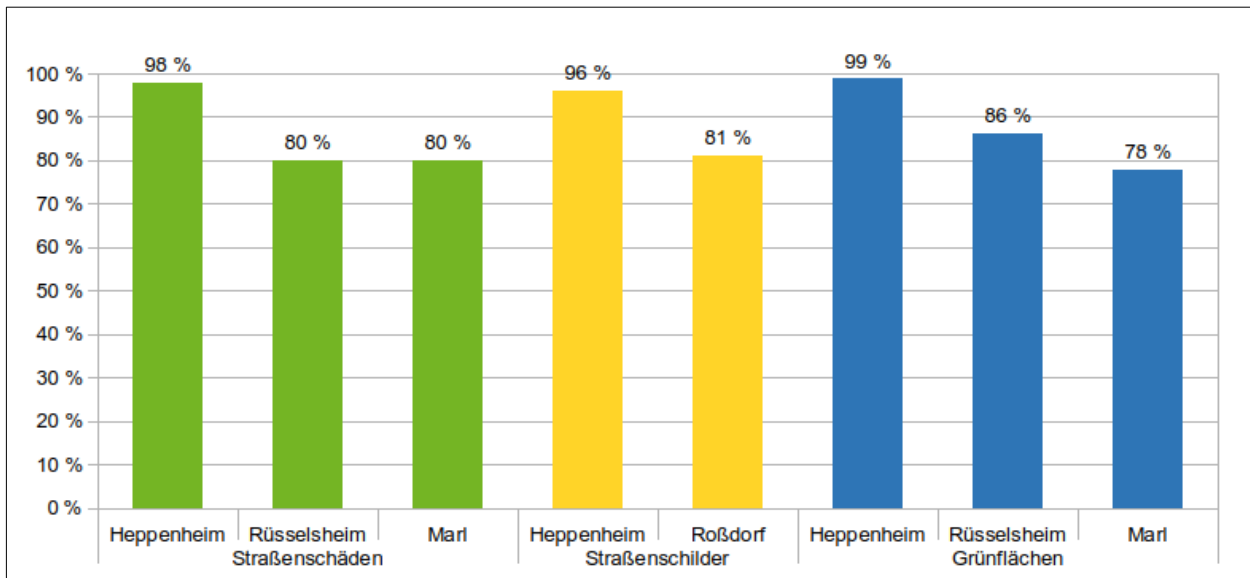


Abbildung 8: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.

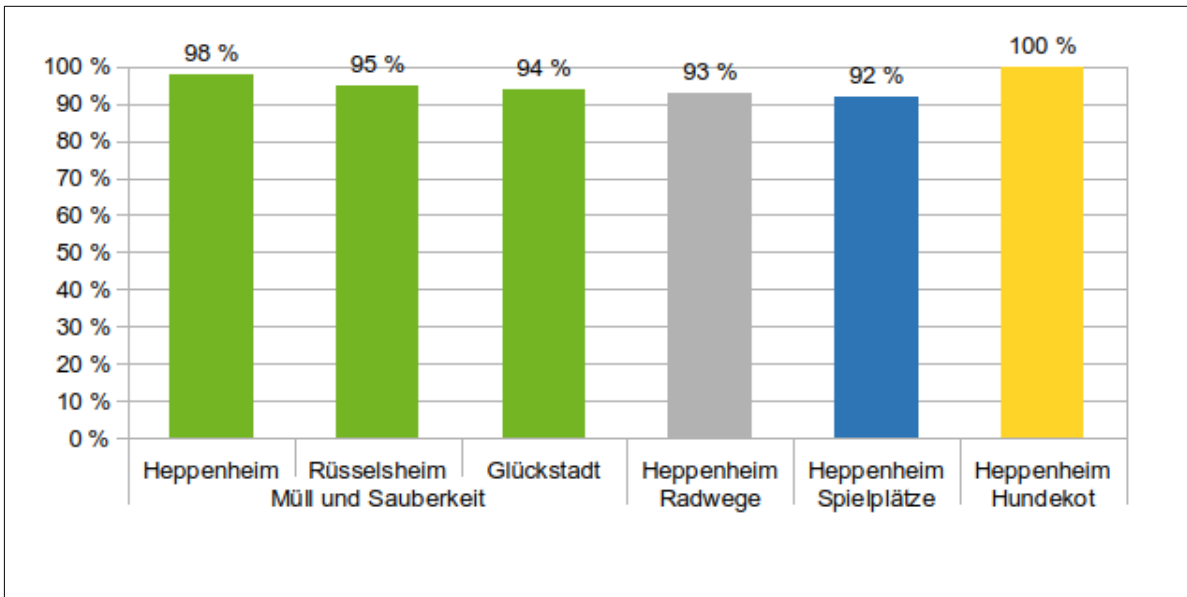


Abbildung 9: Top-Lösungsquoten in Kategorien auf Mängelmelder.de.



Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 5.737 Meldungen, was 37% des Gesamtmeldeaufkommens in 2024 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 3.920 Meldungen (ca. 26% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Schleswig-Holstein an dritter Stelle mit 1.115 Meldungen (ca. 5,3% des Gesamtmeldeaufkommens). Sachsen steht auf Platz vier mit 784 Meldungen (5,1% des Gesamtmeldeaufkommens) und Baden-Württemberg belegt den fünften Platz mit 766 Meldungen (5% des Gesamtmeldeaufkommens).

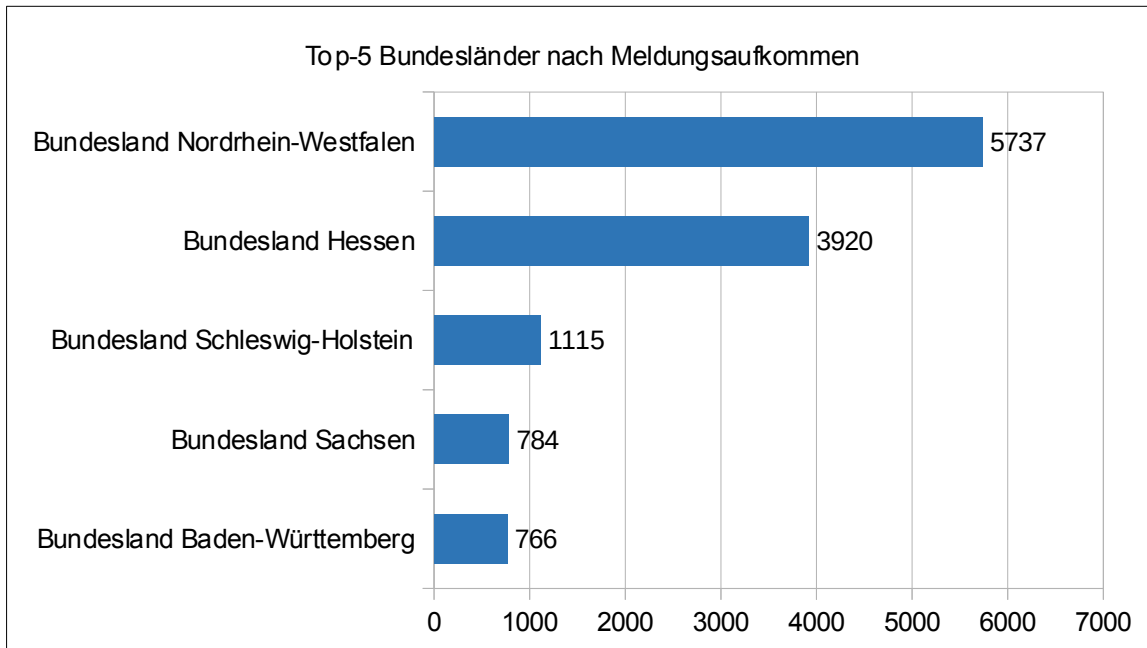


Abbildung 10: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2024 (nominell).



Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2024 erneut die Stadt Marl auf Platz 1 (1.324 Meldungen). Im Vergleich zum Vorjahr gab es dort bei der Meldungsanzahl einen Anstieg um mehr als 50%. Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (643 Meldungen), Frankfurt (337), Leipzig (320), Neuss (313), Köln (308), Rüsselsheim am Main (261), Heusenstamm (221), Roßdorf (219) und Oberhausen (212).

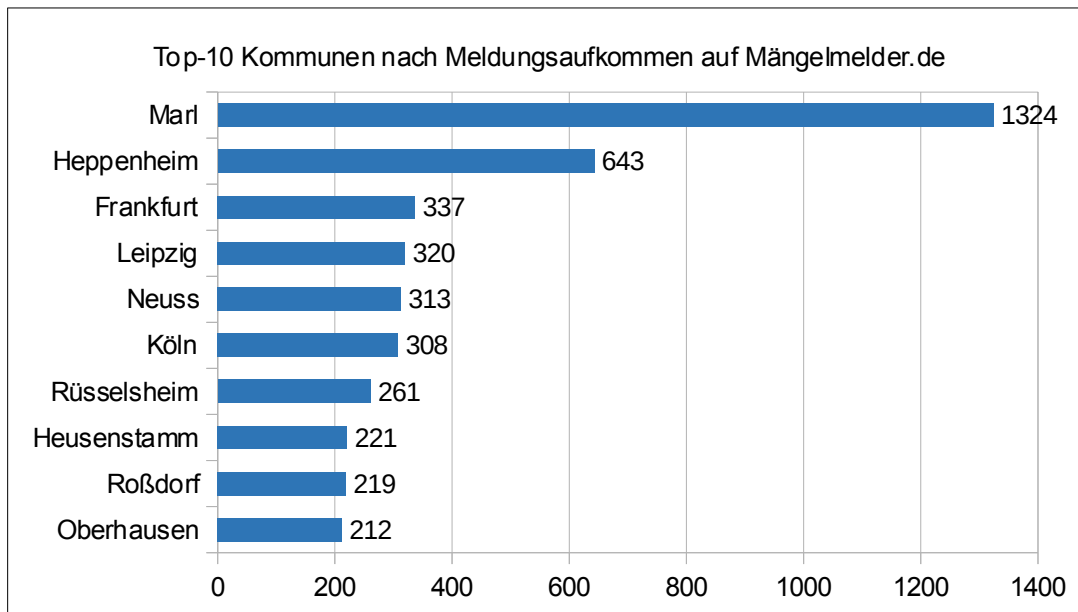


Abbildung 11: Top-10 Kommunen nach Meldeaufkommen im Jahr 2024 (nominell)

Die Stadt Marl hält sich auf dem ersten Platz (vgl. 2023: 855 Meldungen), Heppenheim (vgl. 2023: 441 Meldungen) auf dem zweiten Platz. Frankfurt (vgl. 2023: 242) und Leipzig (vgl. 2023: 245) verdrängen im Jahr 2024 Neuss (vgl. 2023: 361) auf den fünften Platz. Köln (vgl. 2023: 206) platziert sich somit auf dem sechsten Platz, Rüsselsheim am Main auf dem siebten Platz und die Stadt Heusenstamm ist neu in den Top10 auf Platz 8 mit dabei. Roßdorf (vgl. 2023: 213) belegt den neunten Platz und die Stadt Oberhausen ist wie im vergangenen Jahr auf dem zehnten Platz.

Die meisten der Top-10-Kommunen weisen im Jahr 2024 ein gesteigertes Meldungsaufkommen auf: Neben Marl mit etwas mehr als 50% Zuwachs legten auch weitere Städte zu. So etwa Heppenheim (643 Meldungen im Vgl. zu 441 Meldungen in 2023, Zuwachs um ca. 45%), Frankfurt (377 Meldungen im Vgl. zu 242 Meldungen in 2023, Zuwachs um ca. 55%), Leipzig (320 Meldungen im Vgl. zu 245 Meldungen in 2023, Zuwachs um 30%), Köln (308 Meldungen im Vgl. zu 206 Meldungen in 2023, Zuwachs um ca. 49%), Rüsselsheim (261 Meldungen im Vgl. zu 208 Meldungen in 2023, Zuwachs um 25%), Heusenstamm (221 Meldungen im Vgl. zu 86 Meldungen in 2023, Zuwachs um ca. 150%) sowie Oberhausen (212 Meldungen im Vgl. zu 158 Meldungen in 2023, Zuwachs um ca. 34%).



Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Etwa 81% aller Anliegen wurde per App gemeldet. Insgesamt stammen ca. 44% von Android-Geräten; rund 37% von Apple-Geräten. Die übrigen rund 19% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

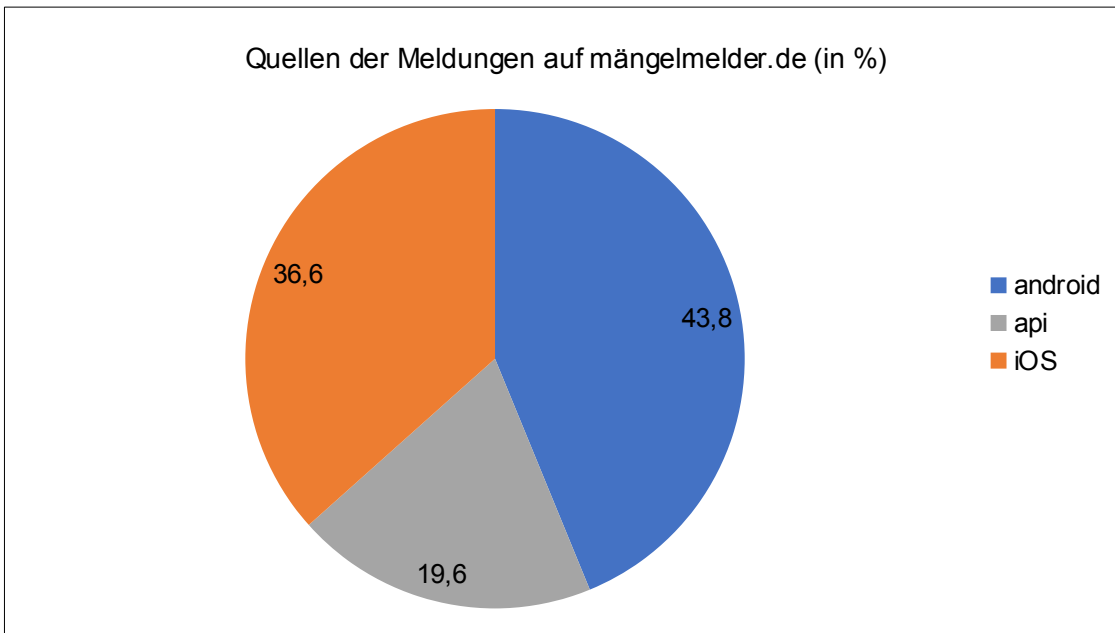


Abbildung 12: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2024 erstellten Meldungen auf Mängelmelder.de

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.