



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



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2019

Auswertung der bundesweiten Plattform mangelmelder.de



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

Dr. Tobias Klug | Tobias Vaerst M.A.
wer denkt was GmbH | Robert-Bosch-Str. 7 | 64293 Darmstadt
T: +49 6151 62915-52
vaerst@werdenktwas.de
www.werdenktwas.de

Thalheim, Heppenheim, Bernkastel-Kues und Marl ausgezeichnet

Über den Mängelmelder können Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2019 gingen auf diesem Weg insgesamt über **6.150 Meldungen** ein, rund 44% 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 Marl für eine besonders schnelle Lösung der gemeldeten Bürgeranliegen,
- die Auszeichnung „**Der Saubermacher**“ an die Stadt Heppenheim für eine außerordentlich hohe Lösungsquote in der Kategorie „illegaler Müll“ sowie
- die Auszeichnung „**Die hellste Leuchte**“ an die Stadt Thalheim/Erzgebirge für eine sehr hohe Lösungsquote in der Kategorie „Beleuchtung“.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 2.340 und 1.216 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Marl mit 338 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Frankfurt am Main und Neuss. Für die Stadt Marl bedeutet dies einen rund 12,1-fachen 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 7,5-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 510 Meldungen ein; der Tagesdurchschnitt beträgt ca. 16 Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie illegaler Müll ein (rund 39%). Etwa 83% aller Mängelmelder-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2019 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 814 auf 6.159 Meldungen in 2019 auf das 7,5-fache angestiegen.

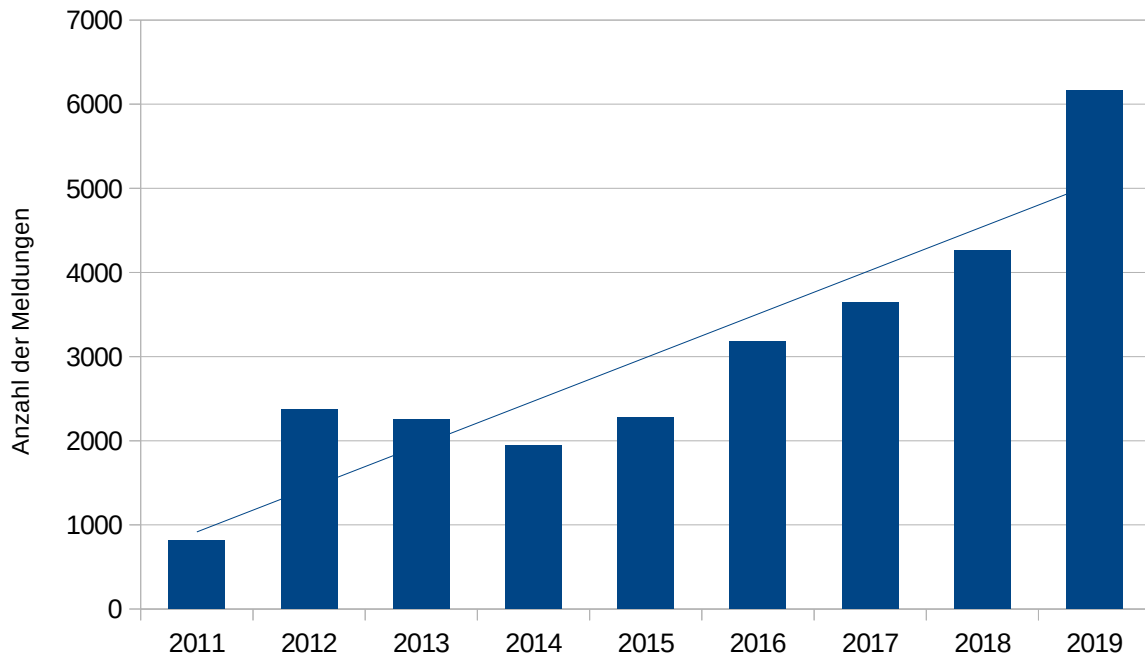


Abbildung 1: Anzahl eingegangener Meldungen auf "www.mängelmelder.de" seit 2011. Die Anzahl bundesweit eingegangener Meldungen stieg 2019 so stark an wie noch nicht zuvor.

Im Durchschnitt gingen 2019 monatlich rund 513 Meldungen ein, was ca. 16 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. Mit ortungsfähigen Tools und Anlagefunktion können alle benötigten Informationen zur Meldung versammelt werden.

Diese wird im bundesweiten System an die entsprechende Kommunalverwaltung weitergeleitet. Im individualisierten System 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 Amtsstelle weitergeleitet. Anwender und Anwenderinnen in der Kommunalverwaltung erhalten so die Möglichkeit effizient und direkt am Bearbeitungsprozess teilzunehmen.

Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2019

Es dauerte im Jahr 2019 im Durchschnitt ca. 1,2 Tage, bis die Meldungen freigegeben 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 3,0 Tage. Die Anliegen werden durchschnittlich nach 21,5 Tagen gelöst.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit auf mangelmelder.de

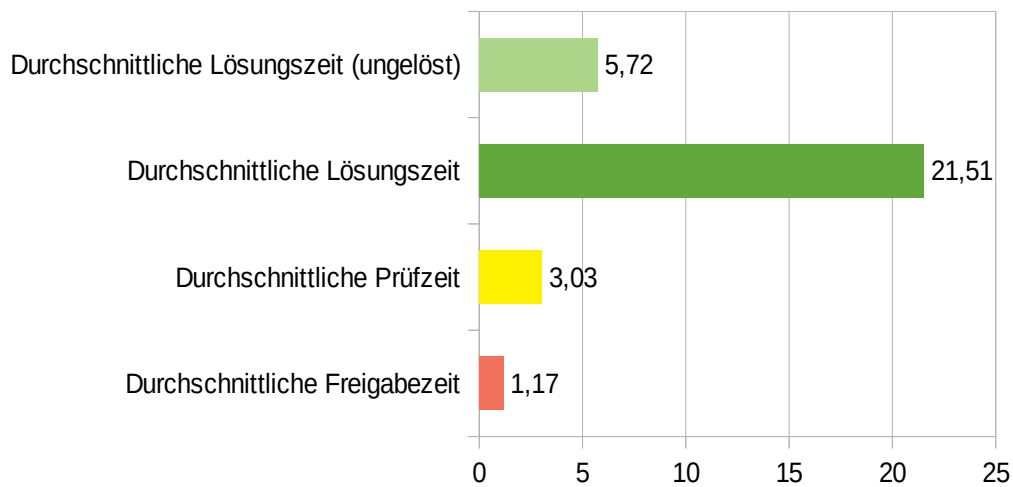


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf mangelmelder.de im Jahr 2019 (in Tagen).

Top 5-Kommunen nach Prüfzeit auf mangelmelder.de

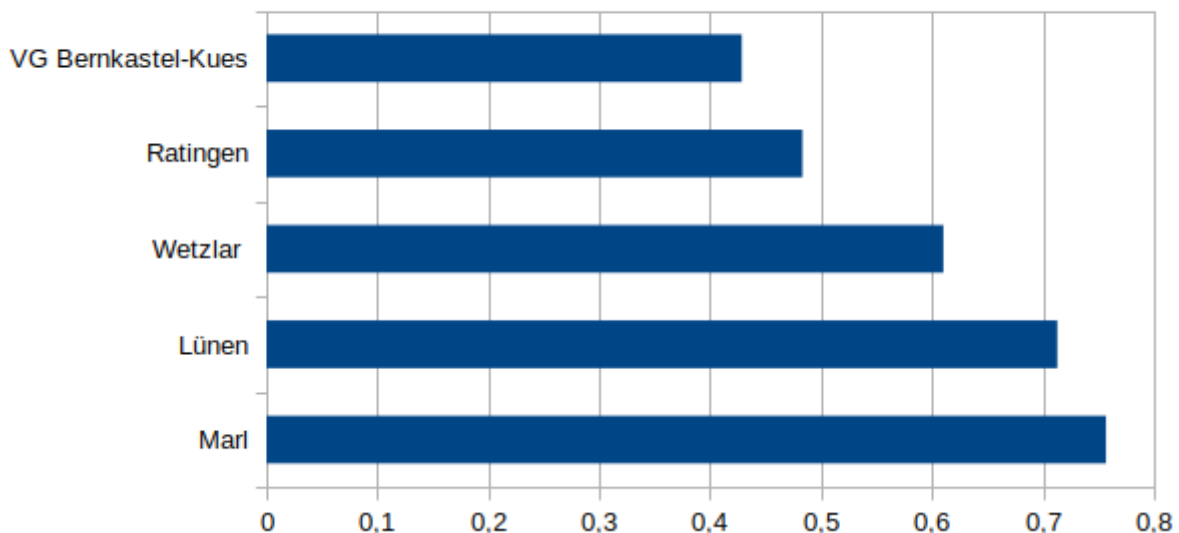


Abbildung 3: Durchschnittliche Prüfzeit der Top 5-Kommunen im Jahr 2019 (in Tagen).

Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2019

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2019 wurden 1.349 Meldungen gelöst (Status Grün), was 22% aller 2019 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch rund 9% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und knapp 6% aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 12% aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Alle weiteren Meldungen – etwa die Hälfte (51%) aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot) (siehe Abbildung 4). 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).

Bearbeitungsstatus der Meldungen 2019 (in %)

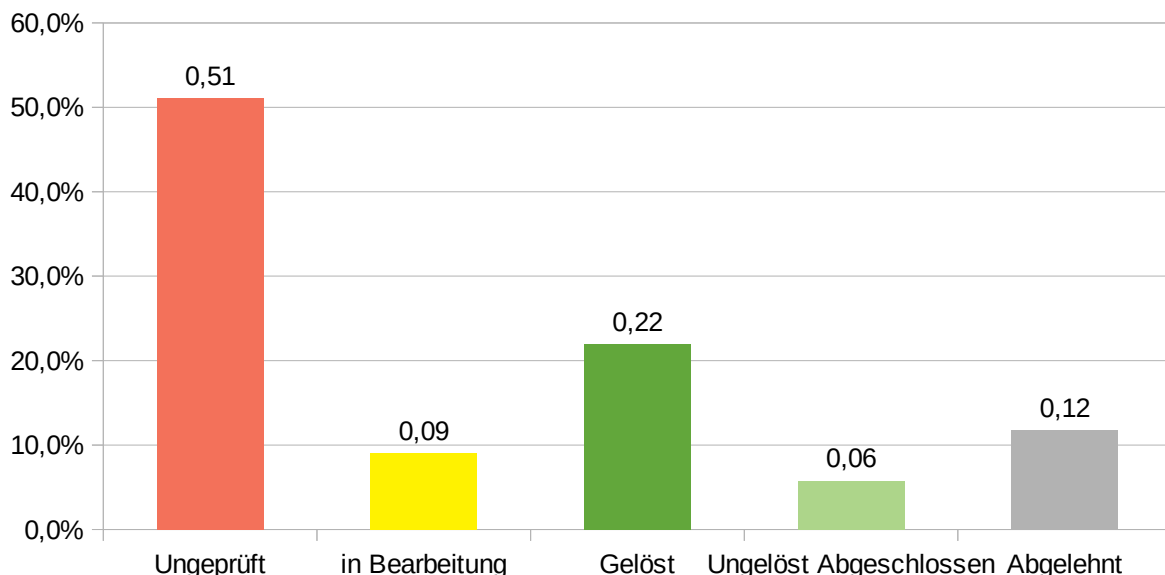


Abbildung 4: Relativer Anteil des entsprechenden Bearbeitungsstatus am gesamten Meldeaufkommen im Jahr 2019.

Spitzenreiter „illegaler Müll“

Wie schon in den letzten Jahren wiesen die meisten Meldungen 2019 auf wilde Müllablagerungen hin. 39,10% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „illegaler Müll“ ein, gefolgt von den Kategorien Straßenschäden (12,63%) und Straßenschilder (9,08%).

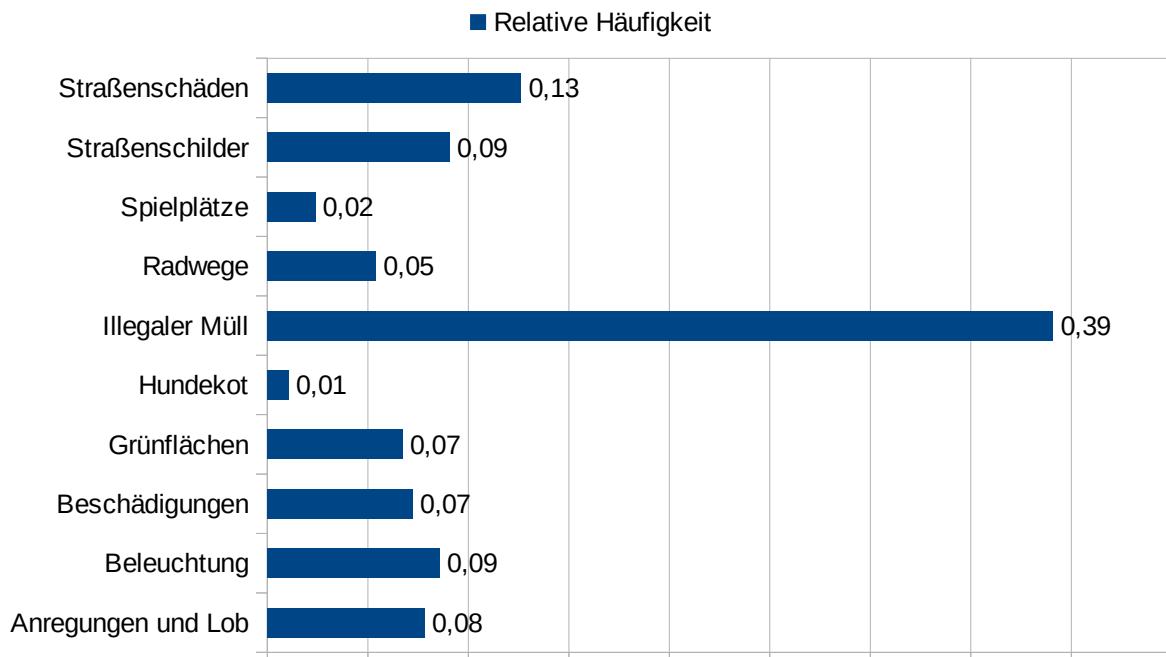


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen in den einzelnen Kategorien im Jahr 2019.

Lösungsquote – Die Top 10 der Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform mangelmelder.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 96% auf Platz eins, die Stadt Marl folgt mit rund 83% auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle rangiert die Stadt Kranenburg mit einer Lösungsquote rund 73%. Die Top 10 sind in Abbildung 6 ersichtlich.

Top 10-Kommunen nach Lösungsquote auf mangelmelder.de*

*Es wurden nur Kommunen mit mehr als 15 Meldungen berücksichtigt

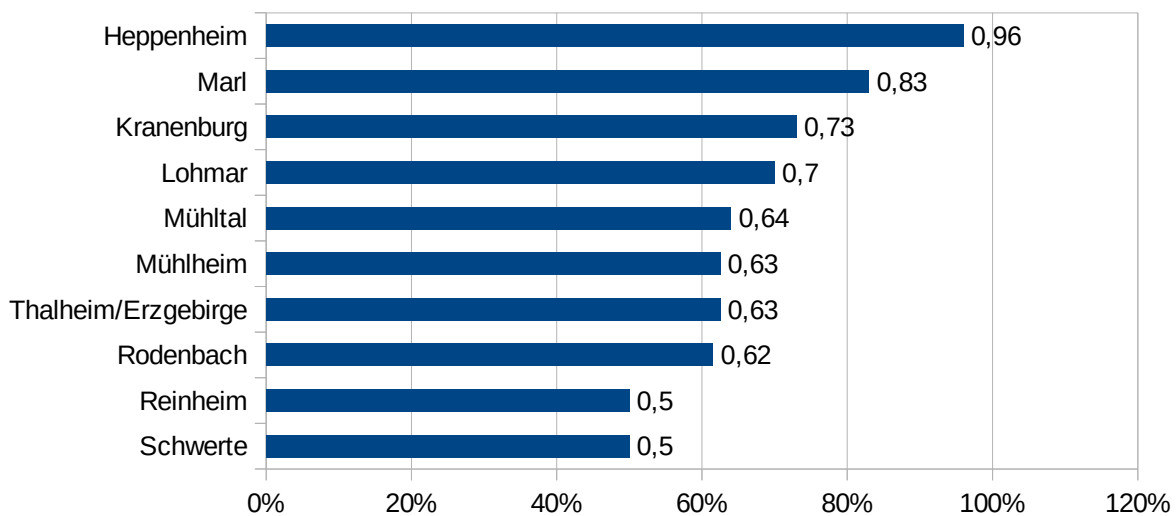


Abbildung 6: Lösungsquote der Top 10-Kommunen im Jahr 2019.

Die Verteilung der einzelnen Kategorien eingegangener Meldungen in den Top 3-Kommunen können Abbildung 7 entnommen werden. Ähnlich dem bundesweiten System stellt die größte Kategorie in den Städten Marl und Heppenheim „Illegaler Müll“ dar. In Kranenburg bestehen die meisten Meldungen innerhalb der Kategorie „Beleuchtung“ (27%); die Kategorie „Illegaler Müll“ (25%) rangiert hier auf Platz 2. Darüber hinaus weist die Kategorie „Straßenschäden“ in allen drei Kommunen einen nicht geringen Anteil an eingegangenen Meldungen auf. Ähnlich verhält es sich für die Kategorie „Anregungen und Lob“ und „Straßenschilder“. Die restlichen Meldungen verteilen sich in unterschiedlichen Ausmaß auf die jeweiligen Kategorien in den entsprechenden Kommunen.

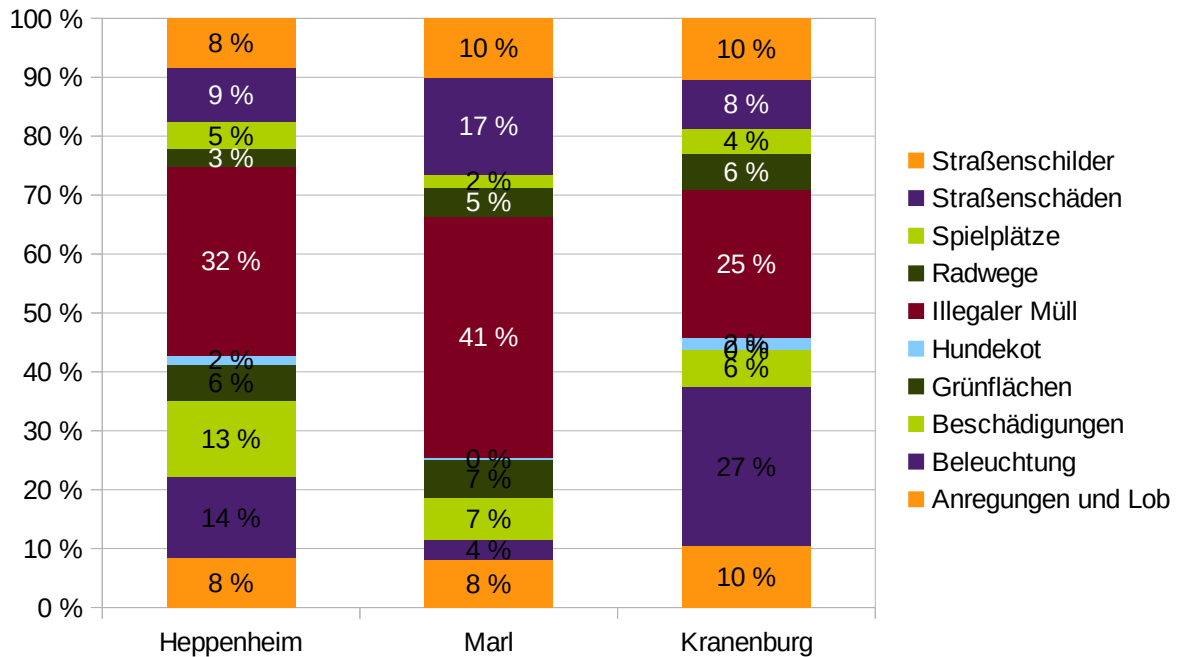


Abbildung 7: Relative Verteilung der Kategorien eingegangener Meldungen in den Top 3 Städten.

Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 2.340 Meldungen, was ca. 38% des Gesamtmeldeaufkommens in 2019 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 1.216 Meldungen (ca. 20% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Niedersachsen an dritter Stelle mit 672 Meldungen (ca. 11% des Gesamtmeldeaufkommens). Baden-Württemberg steht auf Platz vier mit 419 Meldungen in 2019 (ca. 6,80% des Gesamtmeldeaufkommens) und Rheinland-Pfalz belegt den fünften Platz mit 364 Meldungen (ca. 5,91% des Gesamtmeldeaufkommens).

Top 5-Bundesländer nach Meldungsaufkommen

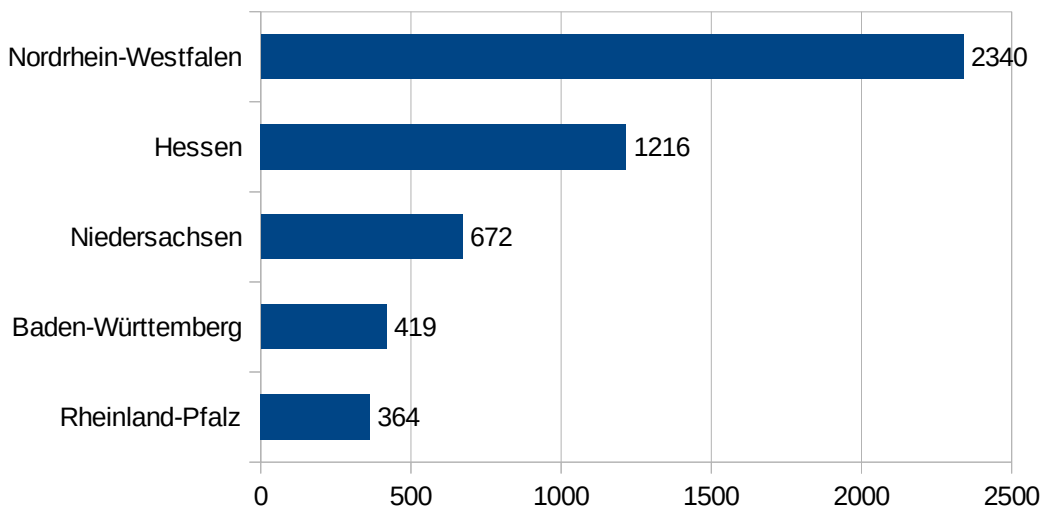


Abbildung 8: Top 5-Bundesländer nach Meldeaufkommen im Jahr 2019 (nominell).

Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht im Jahr 2019 die Stadt Marl auf Platz 1 (338 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Frankfurt am Main (178 Meldungen), Neuss (156), Bochum (145), Heppenheim (131), Köln (110), Rüsselsheim am Main (101), Braunschweig (95), Hamburg (94) und Düsseldorf (82) (siehe Abbildung 9).

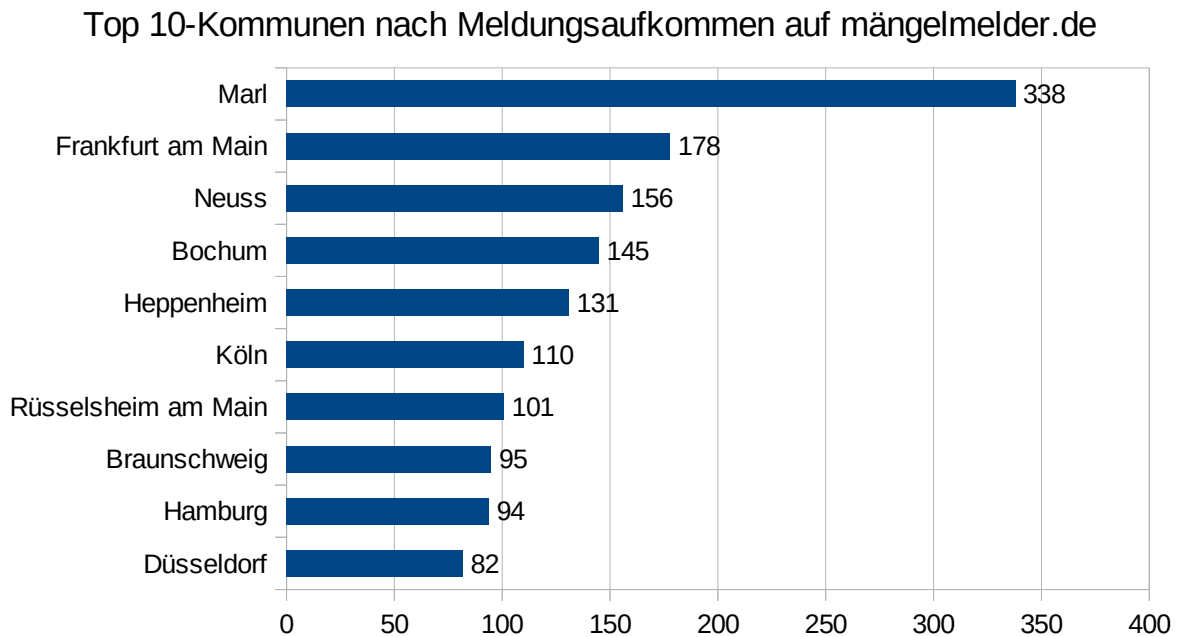


Abbildung 9: Top 10-Kommunen nach Meldungsaufkommen auf mangelmelder.de im Jahr 2019.

Die Stadt Marl verdrängt so mit deutlichen Abstand die Stadt Frankfurt am Main im Jahr 2019 und übersteigt respektive das Meldeaufkommen der selben Stadt im Jahr 2018 (vgl. 2018: Marl 27; Frankfurt am Main 200). Im Allgemeinen lässt sich ein Anstieg eingegangener Meldungen unter den Top 10-Kommunen nach Meldeaufkommen feststellen. Lediglich die Stadt Köln weist den gleichen Wert wie im Vorjahr auf. Neu hinzugekommen sind der Spitzenreiter Marl sowie die Stadt Braunschweig.

Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Rund 83% aller Anliegen wurden per App gemeldet. Davon stammen knapp 70% von Android-Geräten; rund 30% von Apple-Geräten. Etwa 17% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

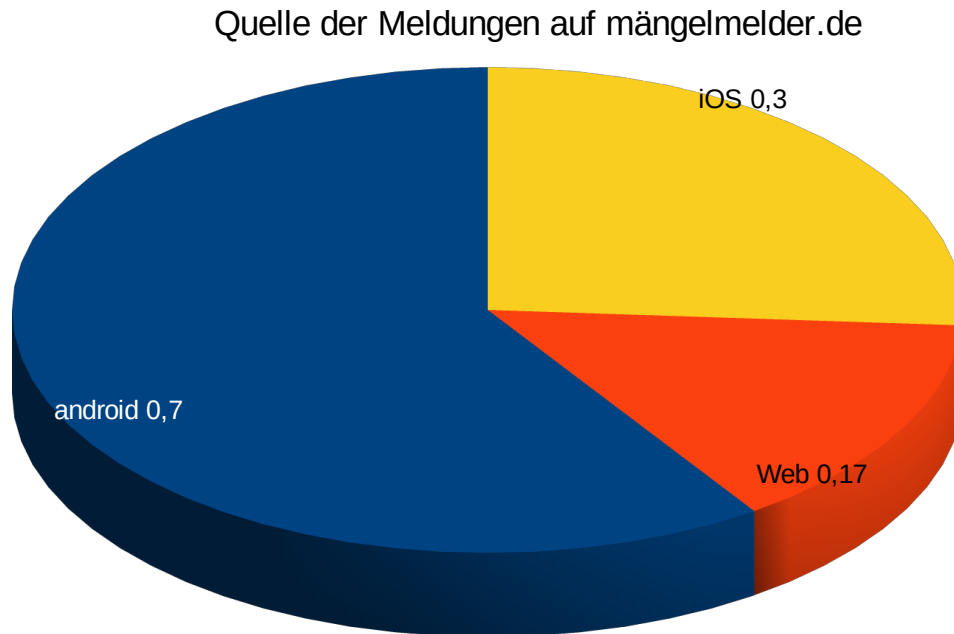


Abbildung 10: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2019 erstellten Meldungen auf mängelmelder.de

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. Zum Jahresende 2019 betrieb die wer denkt was GmbH 55 solcher Systeme.