



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



MÄNGELMELDER.de
WER | **DENKT** | WAS

Jahresauswertung 2018

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



Gold, Silber und Bronze für die Saubermacher-Städte 2018 gehen an: Marl, Heppenheim und Kranenburg

Jahresauswertung 2018 der bundesweiten Meldeplattform mangelmelder.de

- Nutzung der bundesweiten Meldeplattform steigt seit Einführung an
- Großteil der Meldungen betreffen illegalen Müll
- Meldungen gehen fast zu 80% per App ein

Über den Mängelmelder können Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit Schäden im öffentlichen Raum, Hinweise und Anregungen an Städte und Gemeinden melden. Im Jahr 2018 gingen auf diesem Weg insgesamt über 4.200 Meldungen ein, 17% mehr als im Vorjahr.

Durch ihre Lösungsquote herausgestochen haben dieses Mal die Städte Marl, Heppenheim (Bergstraße) und Kranenburg mit Lösungsquoten von 92,6%, 91,3% und 90,6%.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 1.218 und 972 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Frankfurt am Main mit 200 Anliegen die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Heppenheim (Bergstraße) und Köln. In Frankfurt hat damit eine Steigerung um 33% im Vergleich zum Vorjahr stattgefunden.

Insgesamt erfreut sich der Mängelmelder weiterhin steigender Beliebtheit: Seit der Einführung von mangelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der Meldungen sogar auf das 5,2-fache gestiegen. Pro Monat gingen durchschnittlich über 355 Meldungen ein, der Tagesdurchschnitt beträgt ca. zehn Meldungen. Wie schon in den Jahren zuvor gehen die meisten Meldungen in der Kategorie illegaler Müll ein (ca. 38%). Fast 80% aller Mängelmelder-Nutzenden melden Anliegen via Smartphone-App.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2018 von mangelmelder.de aufgelistet.



Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von mangelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 814 auf 4.265 Meldungen in 2018 auf das 5,2-fache angestiegen.

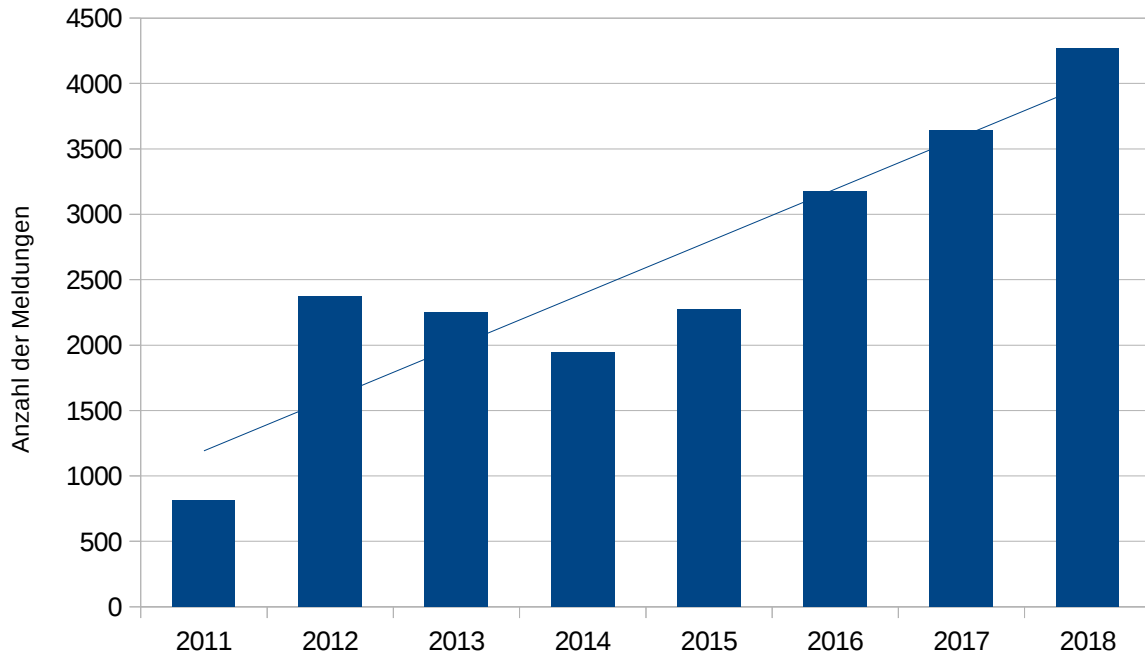


Abbildung 1: Anzahl aller Mängelmeldungen pro Jahr für die Jahre 2011-2018

Im Durchschnitt gingen 2018 monatlich rund 355 Meldungen ein, was ca. 10 Meldungen pro Tag entspricht.

Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2018

Es dauerte im Jahr 2018 im Durchschnitt ca. 1,4 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 2,6 Tage. Die Anliegen werden durchschnittlich nach 25,4 Tagen gelöst.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit auf mangelmelder.de

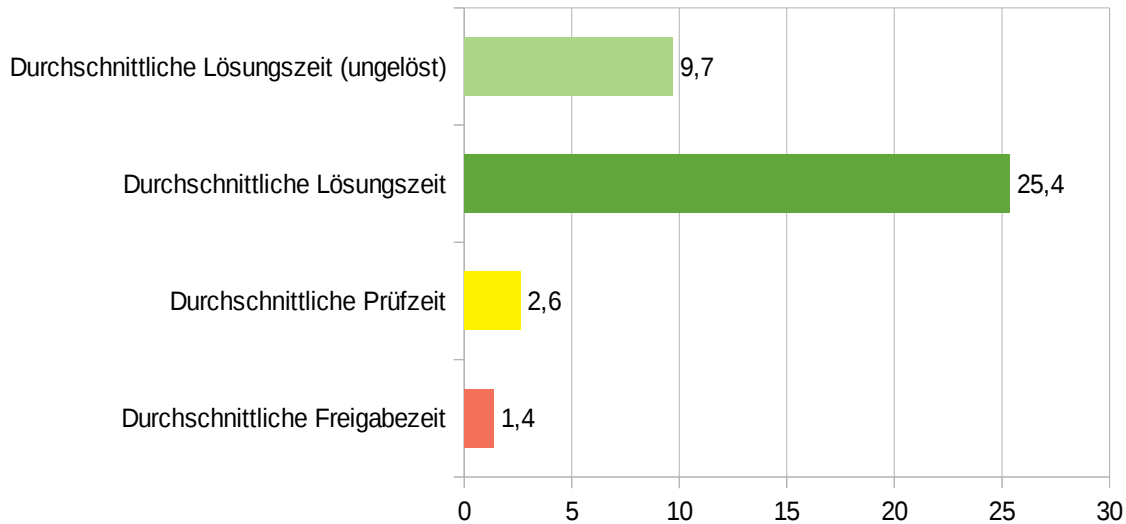
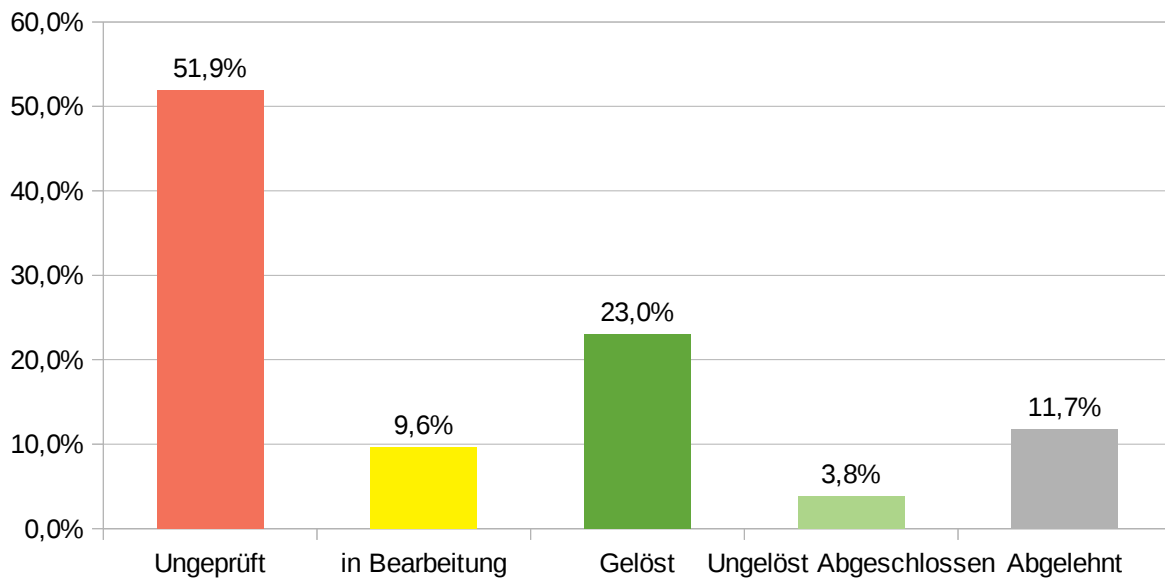


Abbildung 2: Durchschnittliche Bearbeitungszeiten auf mangelmelder.de in Tagen

Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2018

Der Bearbeitungsstatus der eingegangenen Meldungen wird mithilfe der Ampelfarben angezeigt, die als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2018 wurden 976 Meldungen gelöst (Status Grün), was 23% aller in 2018 erstellten Meldungen entspricht. Zum Jahresende waren noch rund 10% der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und knapp 4% 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 aller Meldungen – blieben ungeprüft (Rot). Das ist nicht überraschend: Da mangelmelder.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 mangelmelder.de zurück, dass der Mangel behoben wurde. Die Mängelmelder-Moderation setzt dann den Status auf Grün (gelöst).

Bearbeitungsstatus der Meldungen 2018 (in %)



Spitzenreiter „illegaler Müll“

Wie schon in den letzten Jahren wiesen die meisten Meldungen 2018 auf wilde Müllablagerungen hin. 38% aller Meldungen gingen somit in der Kategorie „Illegaler Müll“ ein, gefolgt von den Kategorien Straßenschäden (15,4%) und Beleuchtung (9,8%).

Anzahl der Meldungen je Kategorie in %

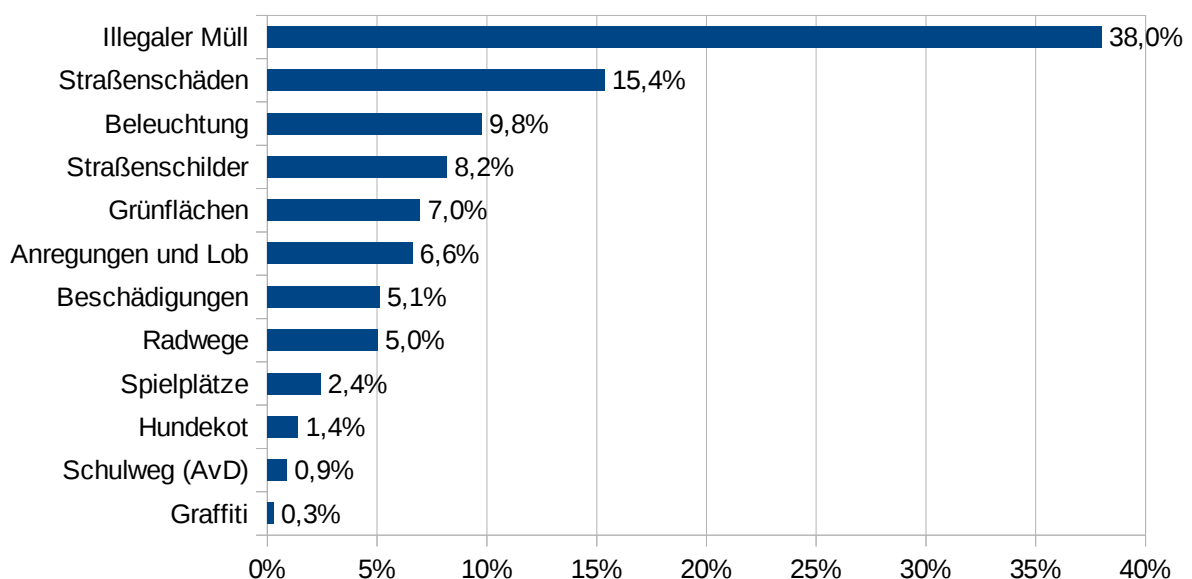


Abbildung 3: Prozentuale Verteilung der Meldungen auf die Kategorien in 2018

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 Marl liegt mit einer Lösungsquote von knapp 93% auf Platz eins, die Stadt Heppenheim (Bergstraße) folgt knapp dahinter mit 91,3 auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle rangiert die Stadt Kranenburg mit einer Lösungsquote von 90,6%. Die Top 10 sind in Abbildung 4 ersichtlich.

Top 10-Kommunen nach Lösungsquote auf mangelmelder.de*

*Es wurden nur Kommunen mit mehr als 15 Meldungen berücksichtigt

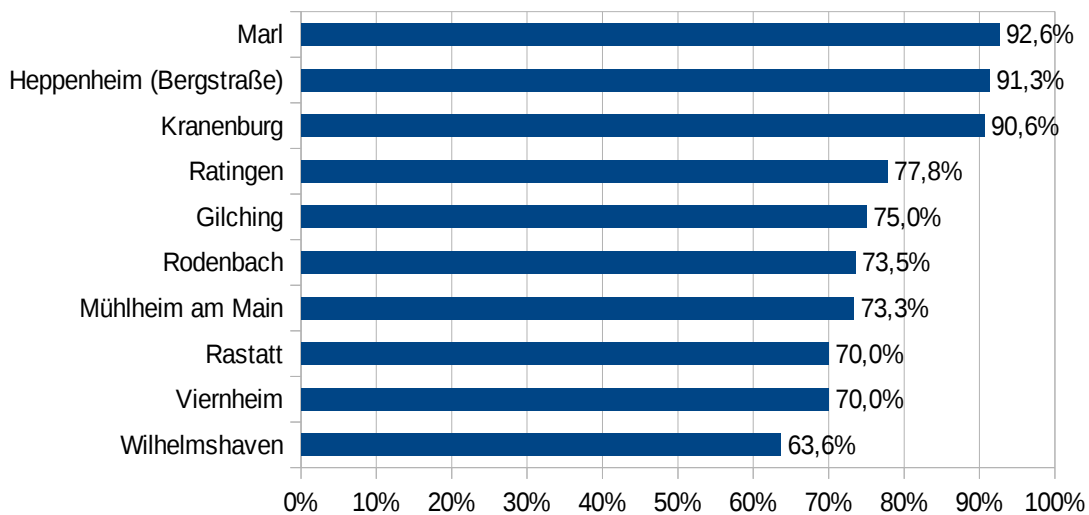


Abbildung 4: Lösungsquote der Top 10-Kommunen in 2018

Bei den Top 3-Kommunen verteilen sich die Kategorien wie folgt:

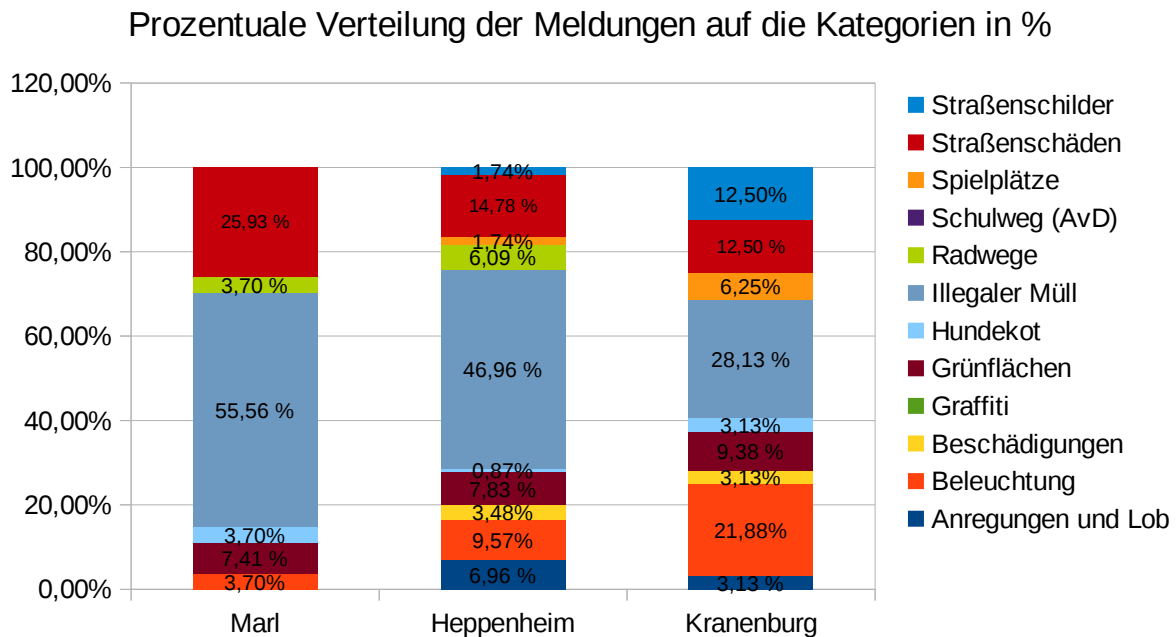
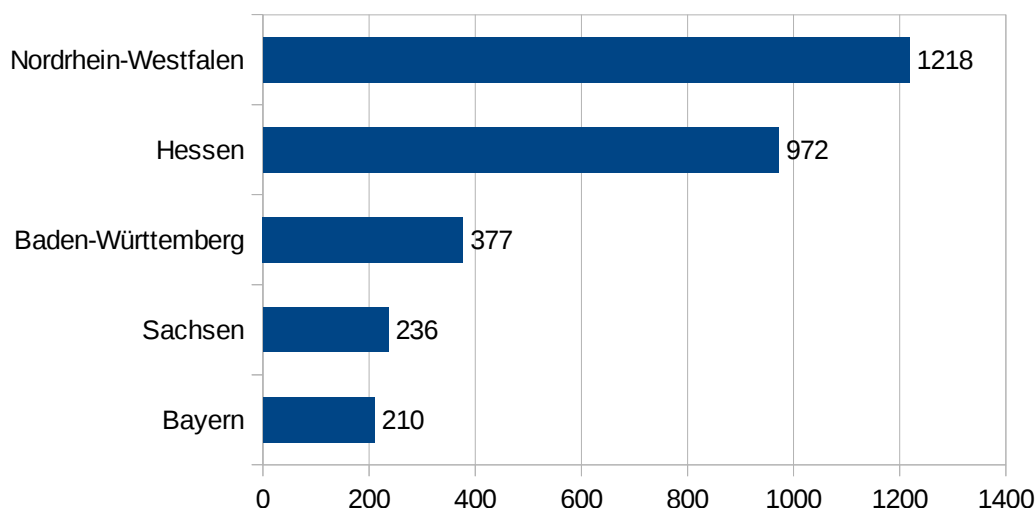


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Meldungen auf die Kategorien (Top3-Kommunen)

Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, werden angeführt von Nordrhein-Westfalen mit 1.218 Meldungen, was ca. 29% des Gesamtmeldeaufkommens in 2018 entspricht. An zweiter Stelle steht Hessen mit 972 Meldungen (ca. 23% des Gesamtmeldeaufkommens), gefolgt von Baden-Württemberg an dritter Stelle mit 377 Meldungen (8,84% des gesamten Meldeaufkommens). Sachsen steht auf Platz vier mit 236 Meldungen in 2018 (ca. 5,53 % des Gesamtmeldeaufkommens) und Bayern belegt den fünften Platz mit 210 Meldungen (Anteil von ca. 4,92%).

Top 5-Bundesländer nach Meldungsaukommen



Städte mit den meisten Meldungen

Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht wie im letzten Jahr auch in 2018 die Stadt Frankfurt am Main auf Platz 1 (200 Meldungen). Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Heppenheim (115 Meldungen), Köln (110), Rüsselsheim (92), Neuss (85), Düsseldorf (81), Apolda (75), Bochum (69), Hannover (67) und Hamburg (55) (siehe Abbildung 6).

Top 10-Kommunen nach Meldungsaufkommen auf mangelmelder.de

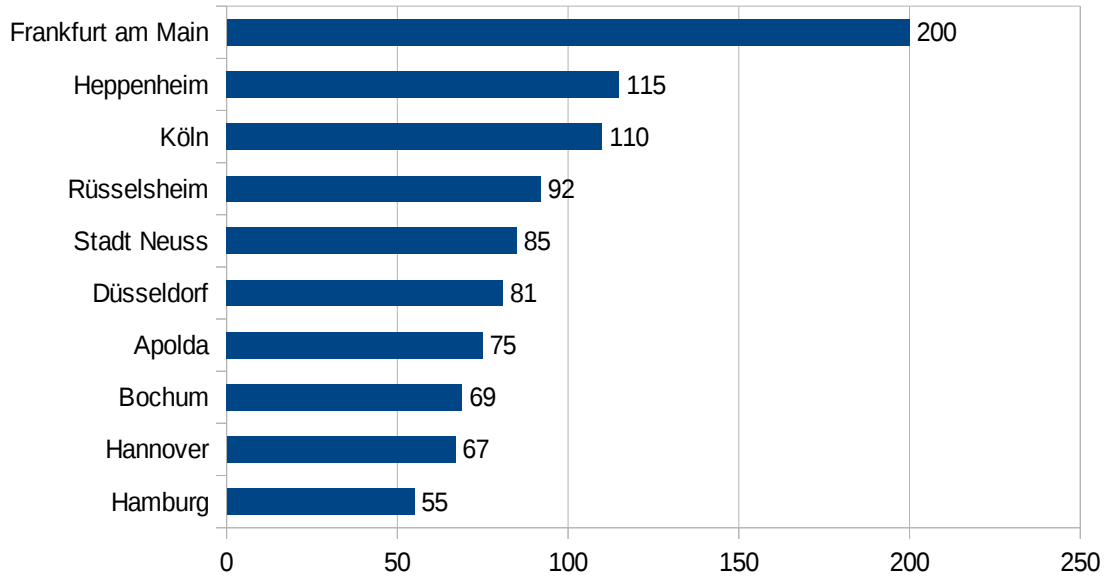


Abbildung 6: Top 10-Kommunen nach Meldungsaufkommen auf mangelmelder.de

Quelle der Meldungen: Smartphone führt weiterhin

Fast 80% aller Anliegen wurden per App gemeldet. Davon stammen knapp zwei Drittel von Android-Geräten, ein Drittel von Apple-Geräten. 21,6% der Meldungen wurden per Web eingestellt.

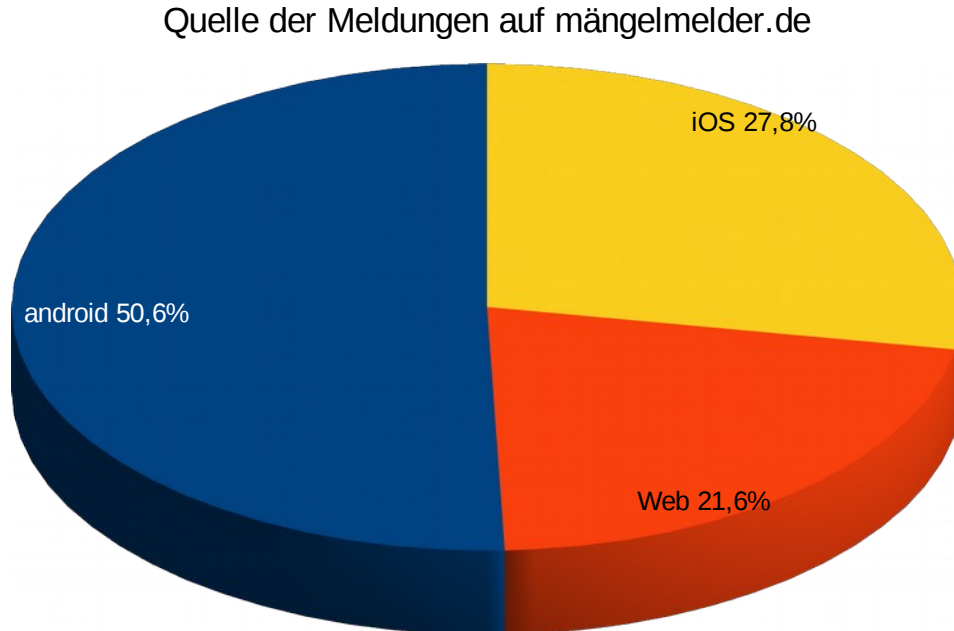


Abbildung 7: Prozentuale Verteilung der Quelle aller in 2018 erstellten Meldungen auf mängelmelder.de

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 2018 betrieb die wer|denkt|was GmbH mehr als 40 dieser Systeme.