



wer|denkt|was

Mängelmelder



wer|denkt|was

# Mängelmelder

## Jahresauswertung 2015

Auswertung der bundesweiten Plattform sowie  
der individuellen Kundensysteme

Deutschland  
Land der Ideen



Ausgezeichneter Ort 2013/14

Dr. Tobias Klug  
Tobias Vaerst M.A.

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

T: 06151 62915 52  
F: 06151 62915 51  
vaerst@werdenktwas.de

[www.werdenktwas.de](http://www.werdenktwas.de)

## Einleitung

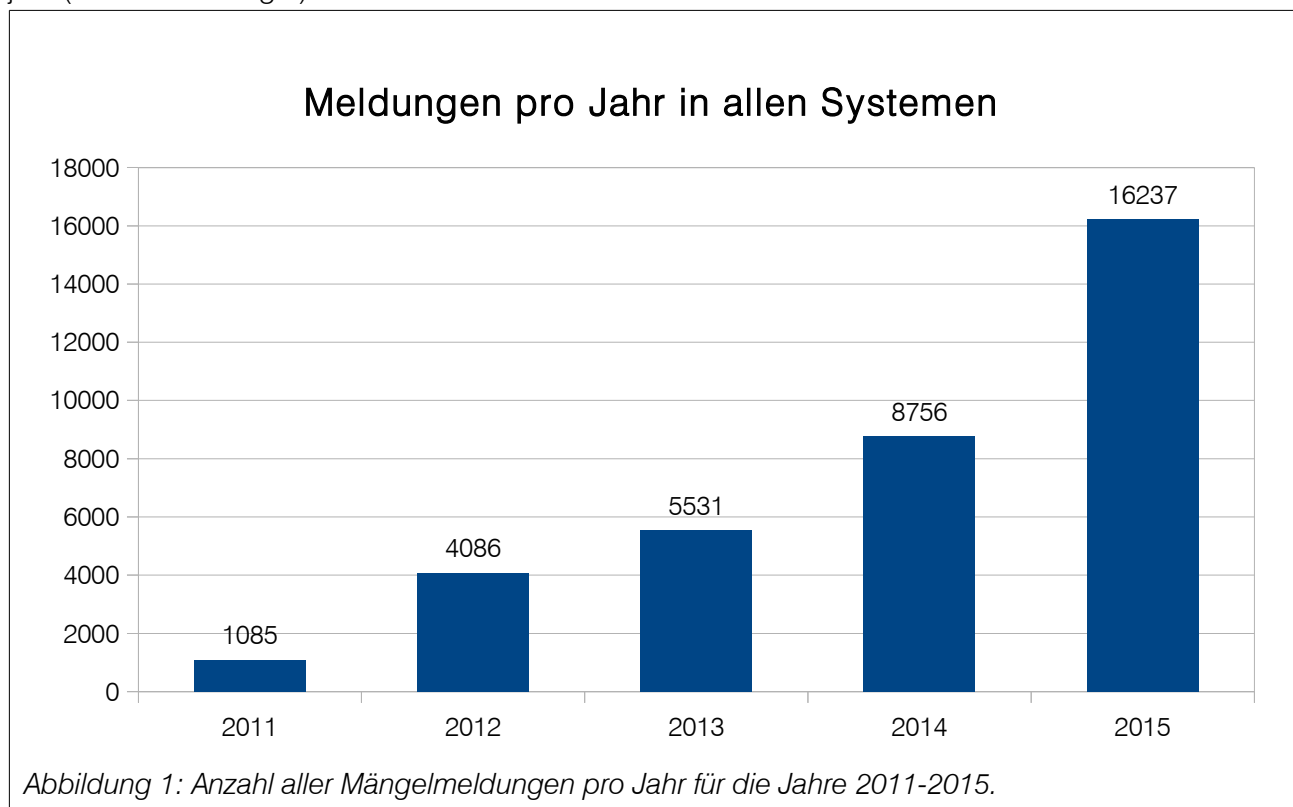
Die wer denkt was GmbH betreibt seit Anfang 2011 das bundesweite Anliegenmanagementsystem *Mängelmelder* ([www.mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de)). Darüber können Bürgerinnen und Bürger im gesamten Bundesgebiet kostenlos via App und Web mit ihrer Kommune in Kontakt treten, Anregungen und Lob 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 nachgeprüft 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 betrieb die wer denkt was GmbH 19 dieser Systeme. Damit profitierten mehr als 1,4 Millionen Bürgerinnen und Bürger in ihren Städten und Gemeinden von unserem komfortablen Bürgerservice.

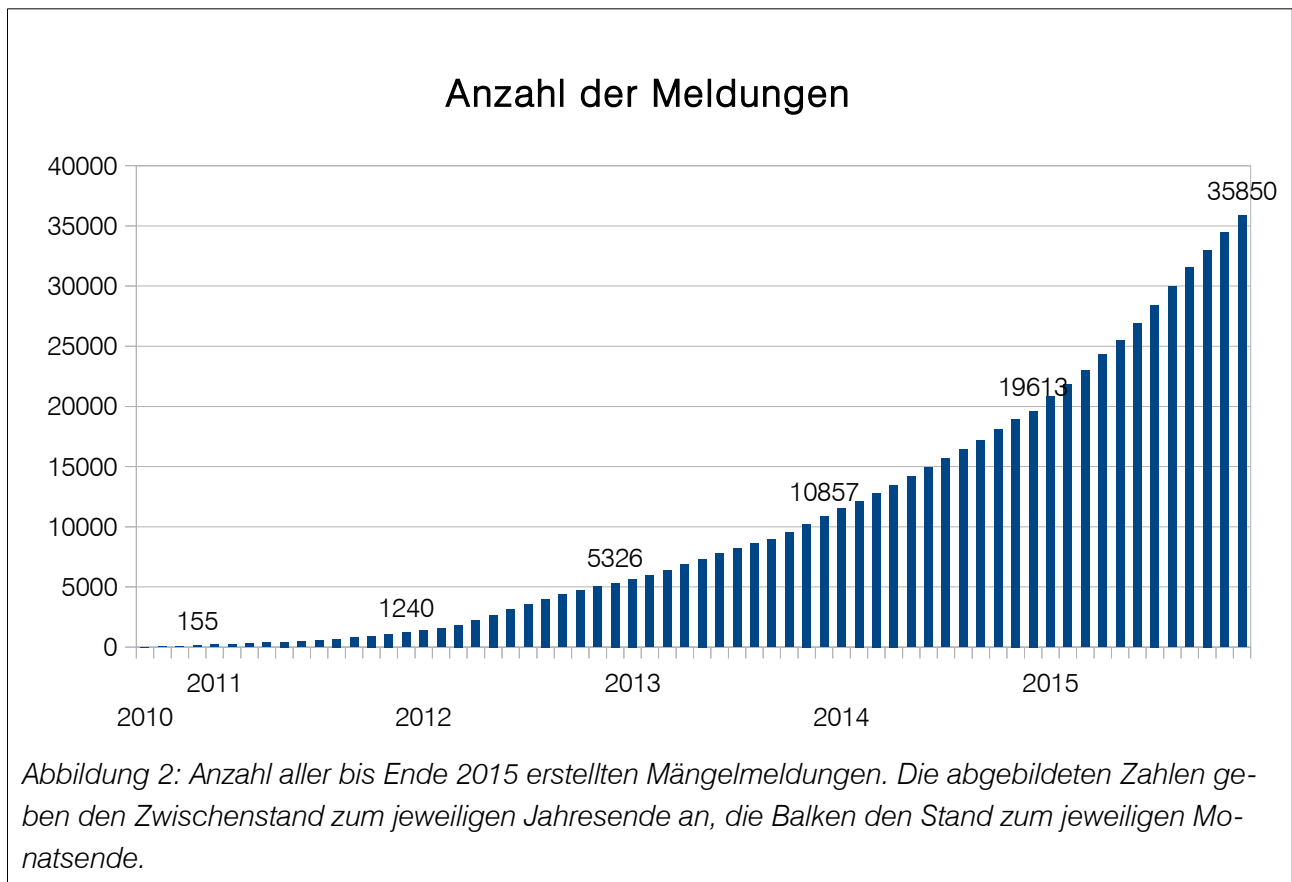
Folgende Auswertung untersuchte das Meldungsaufkommen in allen Kundensystemen sowie auf dem bundesweiten Portal *Mängelmelder.de* im Jahr 2015.

## Stark gestiegenes Meldungsaufkommen

Insgesamt wurden über den *Mängelmelder*, d.h. die Kundensysteme und das bundesweite Portal zusammengerechnet, im Jahr 2015 16.237 Meldungen erstellt. Das entspricht 1.353,1 Meldungen pro Monat und 44,5 Meldungen pro Tag und bedeutet, dass die Gesamtzahl der erstellten Meldungen im vierten Jahr in Folge deutlich gestiegen ist. Vergangenes Jahr sogar um 85,4% im Vergleich zum Vorjahr (siehe Abbildung 1).



Die Gesamtzahl aller bislang in allen Systemen erstellten Meldungen stieg auf 35.850 an (siehe Abbildung 2).



Davon entfielen 26.289 Meldungen auf die individuell konfigurierten Kundensysteme und 9.561 auf das bundesweite System. Speziell seit Ende 2013 ist das Meldungsaufkommen in den Kundensystemen stark angestiegen. Die monatliche Meldungsanzahl hat sich im entsprechenden Zeitraum versechsfacht und betrug zuletzt etwa 1200 Meldungen pro Monat. Das Meldungsaufkommen im bundesweiten Portal ist im Vergleich zu den Kundensystemen nur sehr leicht und schwankend gestiegen und hat sich auf etwa 200 Meldungen pro Monat eingependelt. Daher entfiel gegen Ende des Jahres nur noch jede 7. Meldung auf die bundesweite Plattform und entsprechend etwa 82% auf die Kundensysteme (siehe Abbildung 3).

Das stärkere Wachstum der Kundensysteme liegt zum einen daran, dass die Zahl der Kundensysteme stetig gestiegen ist. Zum anderen aber auch daran, dass Kommunen die sich für ein individuelles Mängelmeldersystem entscheiden, damit auch Verpflichtungen gegenüber ihren Bürgerinnen und Bürgern eingehen. Daher tragen sie viel zur Bekanntheit ihres Mängelmelders bei und glänzen mit besseren Bearbeitungs- und zuverlässigeren Rückmeldungsquoten und haben dadurch einen größeren und zufriedeneren Nutzerkreis.

## Vergleich des Meldungsaufkommens im bundesweiten System und in allen Kundensystemen

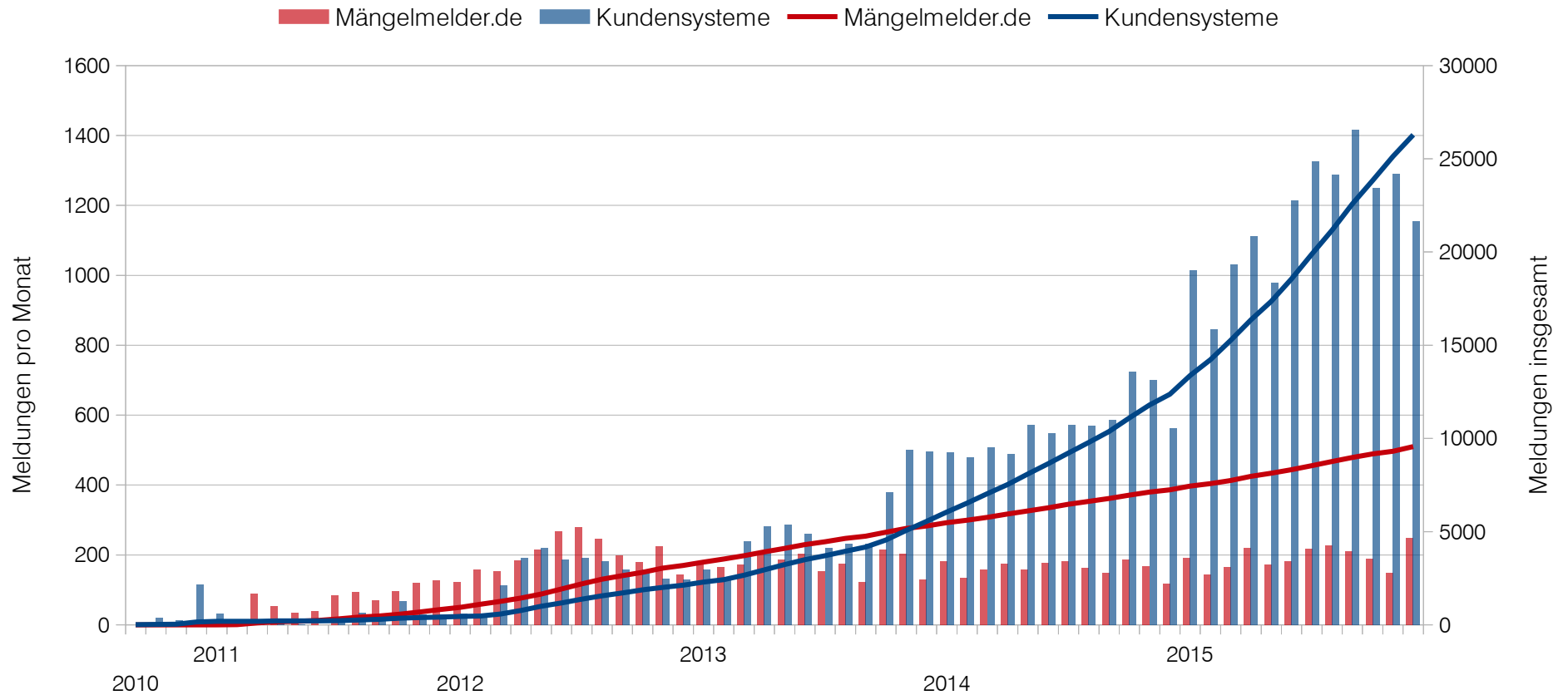


Abbildung 3: Die Balken geben die Meldungsanzahl pro Monat an und sind an der linken y-Achse abgetragen; die Linien geben die Gesamtzahl der erstellten Meldungen an und sind rechts abgetragen.

## Zügige Bearbeitung & konstant hohe Lösungsquote

Aufgegebene Meldungen wurden systemübergreifend im Schnitt 1,6 Tage nach Meldungserstellung von der zuständigen Stelle auf ihre Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen überprüft und an die zuständige Kommune oder Fachabteilung weitergeleitet. Bislang konnten 64% aller erstellten Anliegen gelöst werden. Im Jahr 2015 betrug die durchschnittliche Lösungszeit 16,4 Tage. Nur etwa 7% aller Anliegen wurden abgelehnt und 5% ungelöst abgeschlossen. 22% Prozent der erstellten Meldungen werden aktuell noch bearbeitet und befinden sich im Status „ungeprüft“ oder „in Bearbeitung“.

Alle Meldungen aufgeteilt nach Status

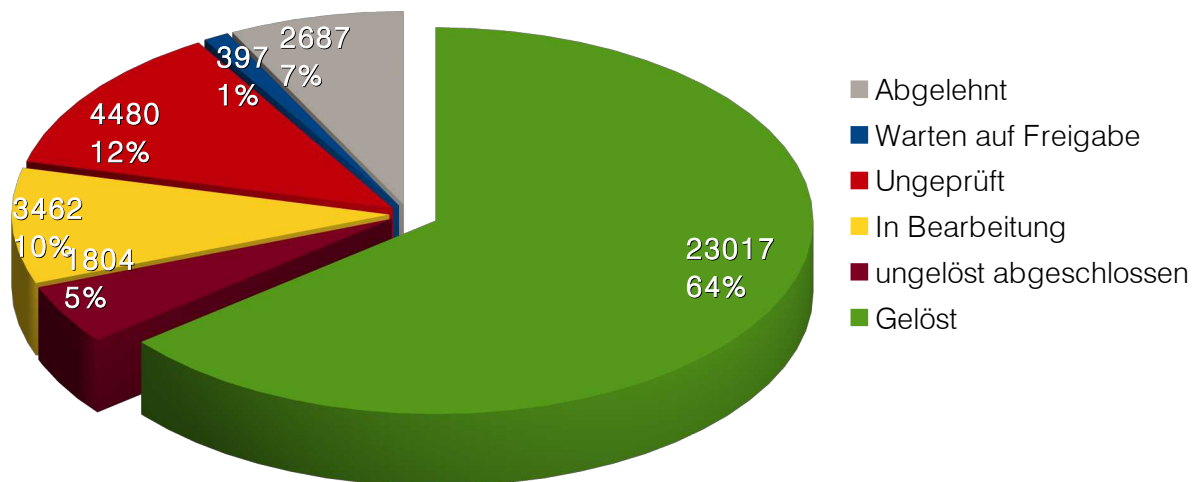


Abbildung 4: gibt die absolute und prozentuale Verteilung aller, seit der Einführung des Mängelmelders erstellten Anliegen, auf die einzelnen Stati an.

Ein Vergleich der letzten drei Jahre zeigt, dass vor allem im Jahr 2014 gegenüber zum Vorjahr die Lösungsquote deutlich erhöht werden konnte. 2015 ist vor allem die absolute Zahl der gelösten Anliegen in Folge des stark gestiegenen Meldungsaufkommens enorm gestiegen. Die restlichen Werte sind nahezu konstant geblieben, zeigen aber eine leichte Tendenz dahin, dass mehr Anliegen bearbeitet werden und die Zahl der „ungeprüften“, „abgelehnten“, und „ungelöst abgeschlossenenen“ zu Gunsten der „in Bearbeitung“ befindlichen leicht zurückgegangen ist (siehe Abbildung 5 und 6).

### 3-Jahresvergleich: Anliegen pro Status

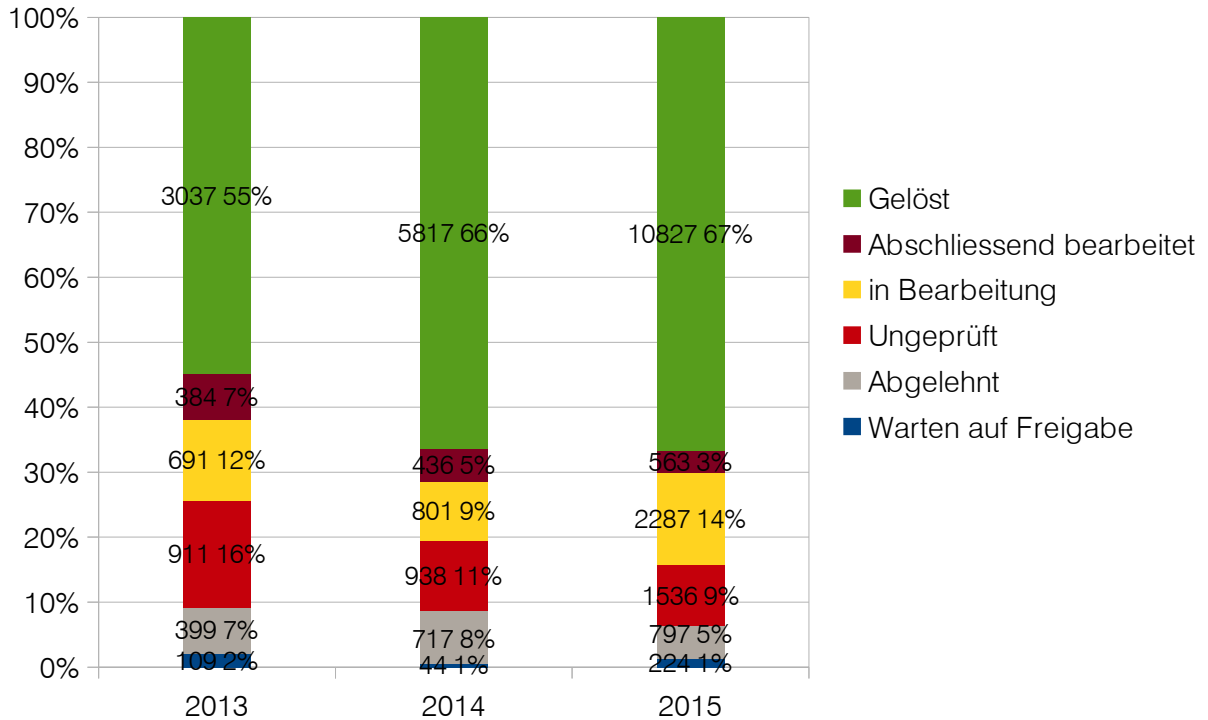


Abbildung 5: gibt die absolute und prozentuale Verteilung aller Meldungen der Jahre 2013, 2014 und 2015 auf die einzelnen Stati an. Stichtag war jeweils der 1. Januar des darauffolgenden Jahres.

### 3-Jahresvergleich

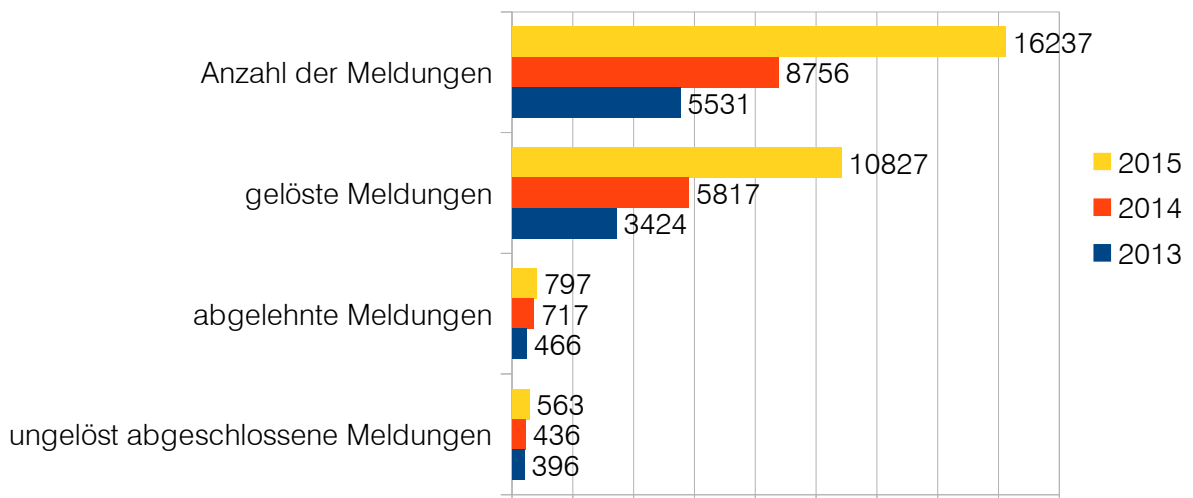
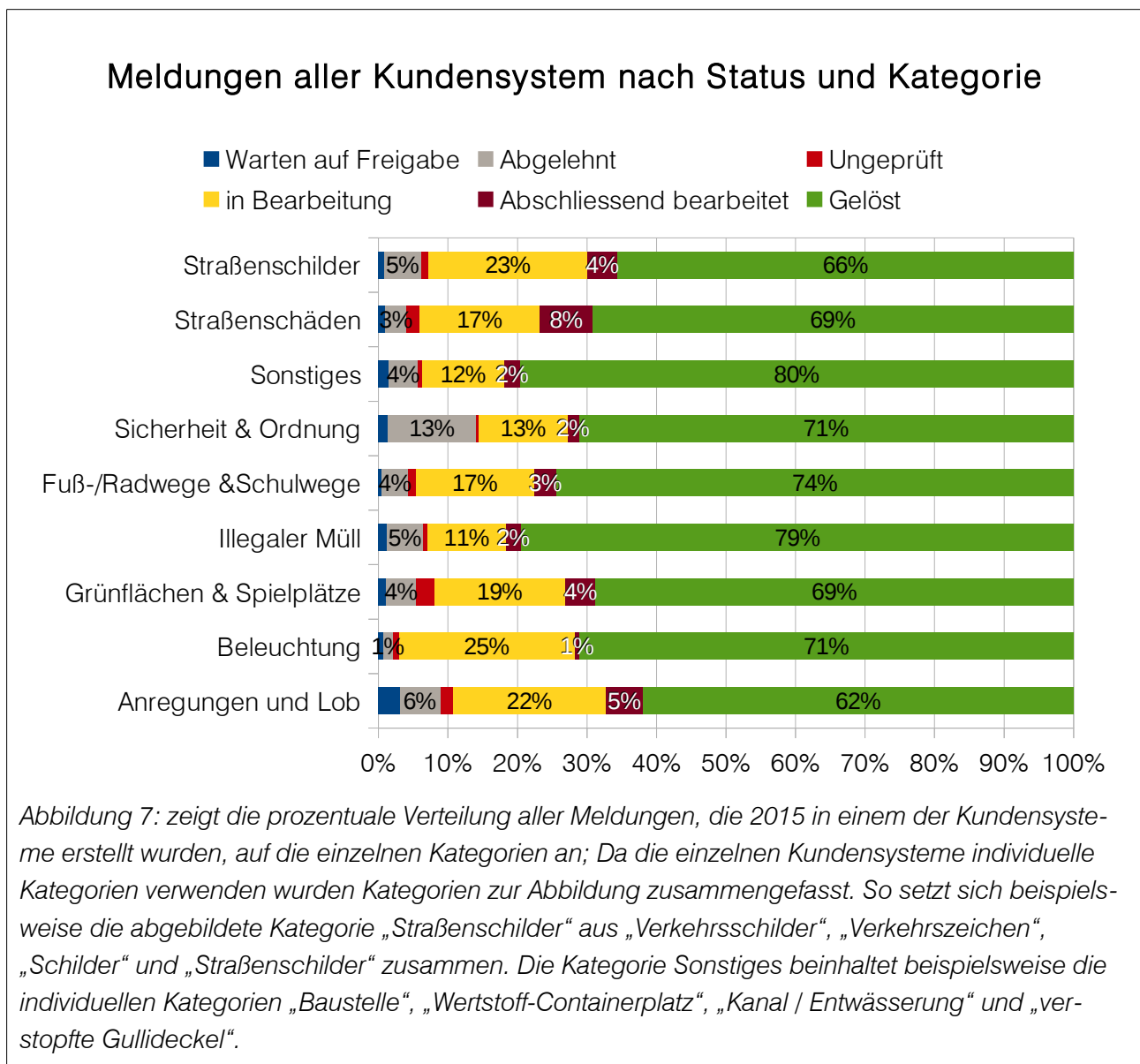


Abbildung 6: gibt im 3-Jahresvergleich die absolute Anzahl aller Meldungen, der gelösten, abgelehnten und ungelöst abgeschlossenen Meldungen an.

Da, wie bereits erwähnt, Kommunen mit Kundensystemen gegenüber Ihren Bürgerinnen und Bürgern mit Einführung des Systems auch eine Verpflichtung eingehen, diese sorgsam und zügig zu bearbeiten, zeigt ein Blick auf die Statistik der Kundensysteme (alle Meldungen ohne die bundesweite Plattform), dass die Lösungsquote dort noch höher ist. Eine Übersicht hierzu bietet Abbildung 7, die die prozentuale Verteilung aller Meldungen, die in einem der Kundensysteme erstellt wurden, auf die einzelnen Stati anzeigt (siehe Abbildung 7).

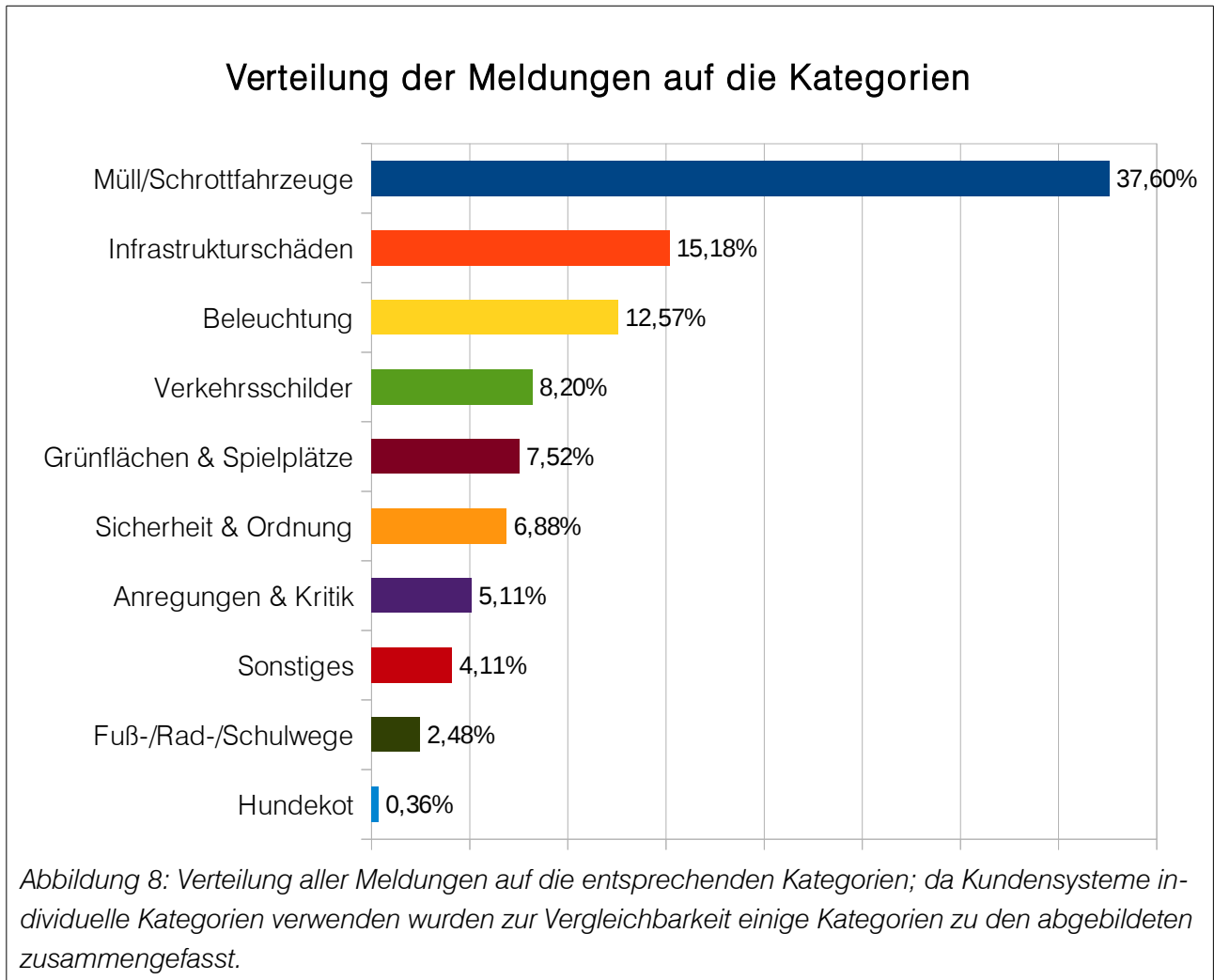
Ein Blick auf die einzelnen Kategorien zeigt aber auch, dass die Bearbeitungszeit und Bearbeitungsmöglichkeiten je nach Kategorie variieren. So ist die Kategorie „Sonstiges“ mit einer Lösungsquote von 80% Spitzenreiter und die Kategorie mit „Anregungen und Lob“ mit 62% etwas abgeschlagen, meist aber auch nicht so einfach zu beheben, wie illegale Müllablagerungen, die ebenfalls eine sehr hohe Lösungsquote haben.

Bei der Kategorie „Beleuchtung“, bei der sich noch etwa ¼ der Anliegen im Status „in Bearbeitung“ befinden, spiegelt sich wieder, dass die Kommunen diese Anliegen häufig nicht selbst lösen können, sondern an externe Dienstleister delegieren und dadurch höhere Bearbeitungszeiten benötigen (siehe Abbildung 7).



## Jede dritte Meldung bezog sich auf illegale Müllablagerung

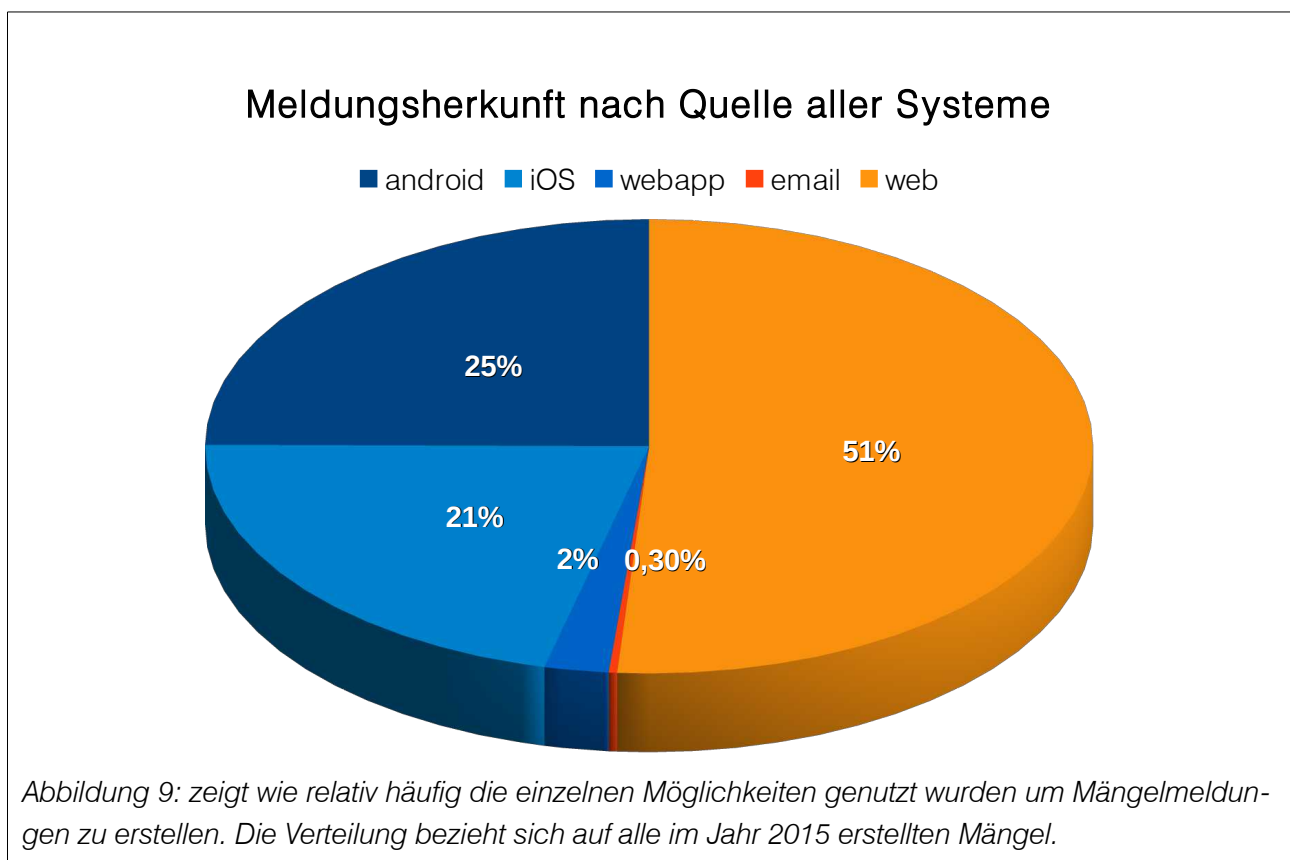
Die Verteilung der Meldungen auf die einzelnen Kategorien zeigt, dass im Jahr 2015 mehr als jede dritte Meldung auf illegale Müllablagerungen oder Schrottfahrzeuge hinwies. Etwas mehr als jede siebte verwies auf Infrastrukturschäden und jede achte auf defekte Beleuchtung. Meldungen bezüglich Hundekot machten nicht einmal 0,5% der Meldungen aus (siehe Abbildung 8).





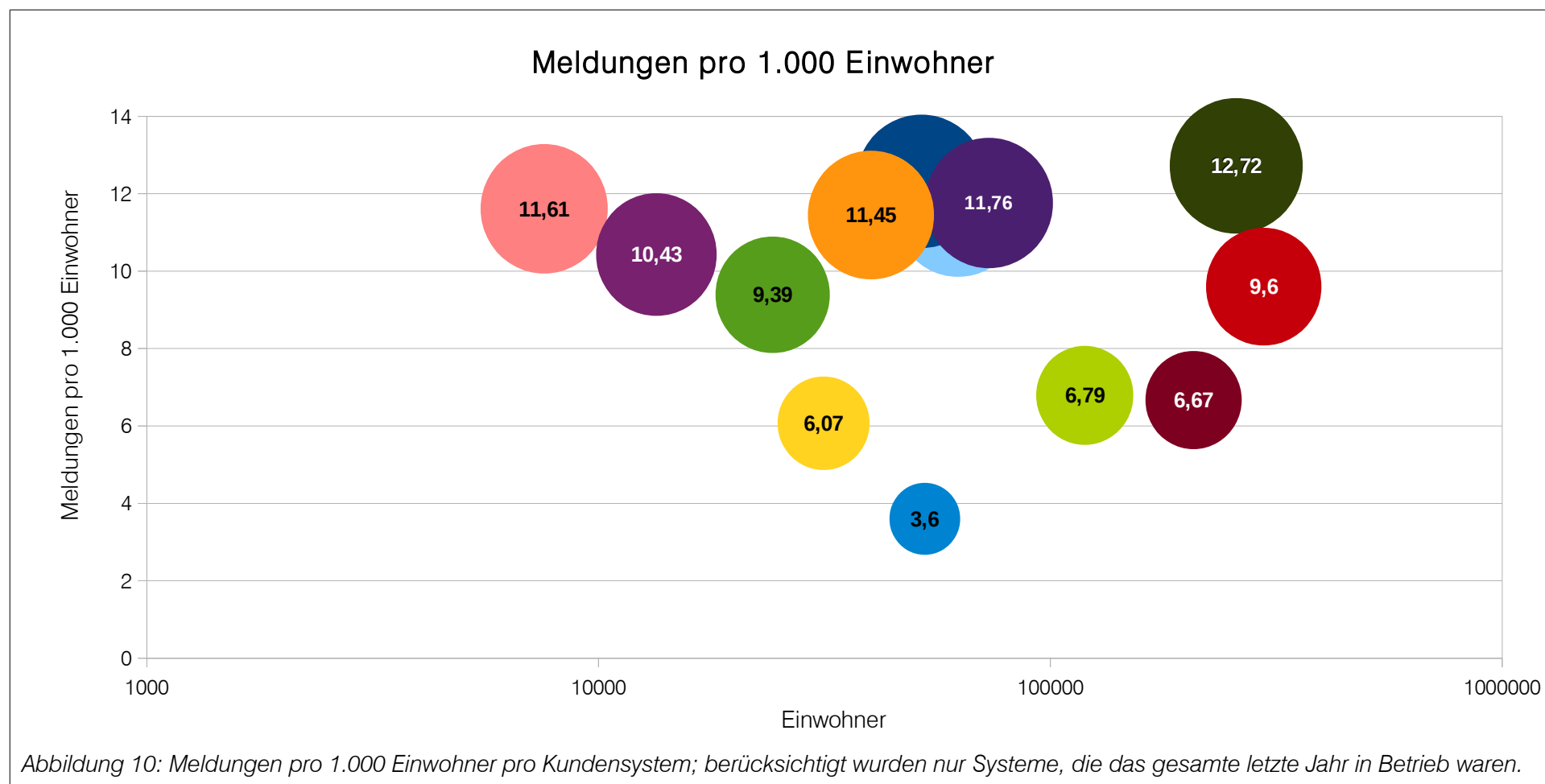
## Knapp 50% mobile Nutzung

Etwa 49% der 2015 aufgegebenen Meldungen wurden über mobile Anwendungen vom Smartphone oder Tablet aus erstellt. Dabei wurden, wie im vorangegangenen Jahr, etwas häufiger die Android Apps genutzt als die iOS Varianten. Ein geringer Anteil von 2% der Anliegen wurde über Webapps gemeldet. Die E-Mail-Schnittstelle ist nur in wenigen Kundensystemen eingerichtet und nimmt daher mit 0,3% auch nur einen ganz geringen Stellenwert ein. Das Verhältnis zwischen mobil erstellten Meldungen und Meldungen die via Web erstellt wurden betrug, ähnlich wie im vorangegangenen Jahr, etwa 50:50. (siehe Abbildung 9).



## Meldungszahlen pro Einwohner

Abschließend stellt Abbildung 11 die Anzahl der Meldungen in unseren Kundensystemen bezogen auf die Einwohnerzahl dar. Dabei zeigt sich, dass Verwaltungen im Jahr 2015 durchschnittlich 9,6 Meldungen pro 1.000 Einwohner erhielten (siehe Abbildung 11).



## Fazit und Zusammenfassung

Insgesamt wurden im Jahr 2015 16.237 Meldungen erstellt und durchschnittlich in 16,4 Tagen gelöst. Mehr als jede dritte Kategorie bezog sich auf die klar dominierende Kategorie der illegalen Müllablagerungen.

Die Anzahl aller jemals über den Mängelmelder oder die individuellen Kundensysteme erstellten Mängel stieg auf 35.850 an. Die Gesamtzahl aller dank des bundesweiten Mängelmelders und der individuellen Mängelmeldersysteme gelösten Bürgeranliegen betrug zum Jahreswechsel 23.017. Lediglich 8.339 Meldungen befanden sich noch in Bearbeitung. Dabei gilt zu beachten, dass in diese Statistik auch Anliegen fallen die vor Jahren über die bundesweite Plattform an Kommunen weitergeleitet wurden, aber dort nicht auf die Bereitschaft gestoßen sind diese auch zu beheben. Darüber hinaus, so zeigen es die Rückmeldungen seitens der Bürgerinnen und Bürger, vergessen Kommunen die im Umgang mit unserem System nicht so vertraut sind häufig nach erfolgreicher Bearbeitung den Statuswechsel zu vollziehen.

Im letzten Jahr konnten 2/3 aller aufgegebenen Mängel bis zum Jahresende behoben werden. Besonders die individuellen Kundensysteme glänzen durch hohe Meldungszahlen engagierter Bürgerinnen und Bürger sowie zügiger und zuverlässiger Bearbeitung der Anliegen durch die gleichfalls engagierten Kommunen. Die Einführung eines individuellen Mängelmeldersystems bringt folglich über die technischen Konfigurationsoptionen hinausgehende Vorteile für beide Seiten.