



wer|denkt|was

Mängelmelder



wer|denkt|was

Mängelmelder

Jahresauswertung 2016

Auswertung der bundesweiten Plattform
mängelmelder.de



Dr. Tobias Klug
Jennifer Larem 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

Gold, Silber und Bronze für Top-Sauberkeitskommunen 2016 geht an: Rüsselsheim, Hamm und Mühlheim am Main

Jahresauswertung 2016 der bundesweiten Meldeplattform mängelmelder.de

- Nutzung der bundesweiten Meldeplattform steigt seit Einführung an
- Großteil der Meldungen betreffen illegalen Müll
- Meldungen gehen zu 75 % 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 2016 gingen auf diesem Weg insgesamt über 3.000 Meldungen ein, 40% mehr als im Vorjahr.

Besonders hervorgeraten haben sich die Städte Rüsselsheim, Hamm und Mühlheim am Main: Hier wurden jeweils mehr als 60 % aller Meldungen gelöst. In Rüsselsheim und Hamm zeigten 50 % der Anliegen Müllablagerungen an, in Mühlheim am Main gingen 31 % der Meldungen in dieser Kategorie ein. Mit rund 900 und 600 Meldungen im Jahr 2016 führen die Nordrhein-Westfalen und Hessen die Bundesländer an. Die meisten Meldungen auf städtischer Ebene gingen in der Hansestadt Bremen ein (über 300 Meldungen), gefolgt von Köln und Berlin (je rund 130 Meldungen). Bremen verzeichnet damit eine Steigerung der Meldungszahl um das 22-fache. Durch die Aufrufe engagierter Bürgerinnen und Bürger aus dem Stadtteil Gröpelingen, den Mängelmelder als zentrales Meldeinstrument zu nutzen (die Presse berichtete), ist die Zahl der Meldungen in Bremen im Vergleich zum Vorjahr von 14 Meldungen auf 316 gestiegen.

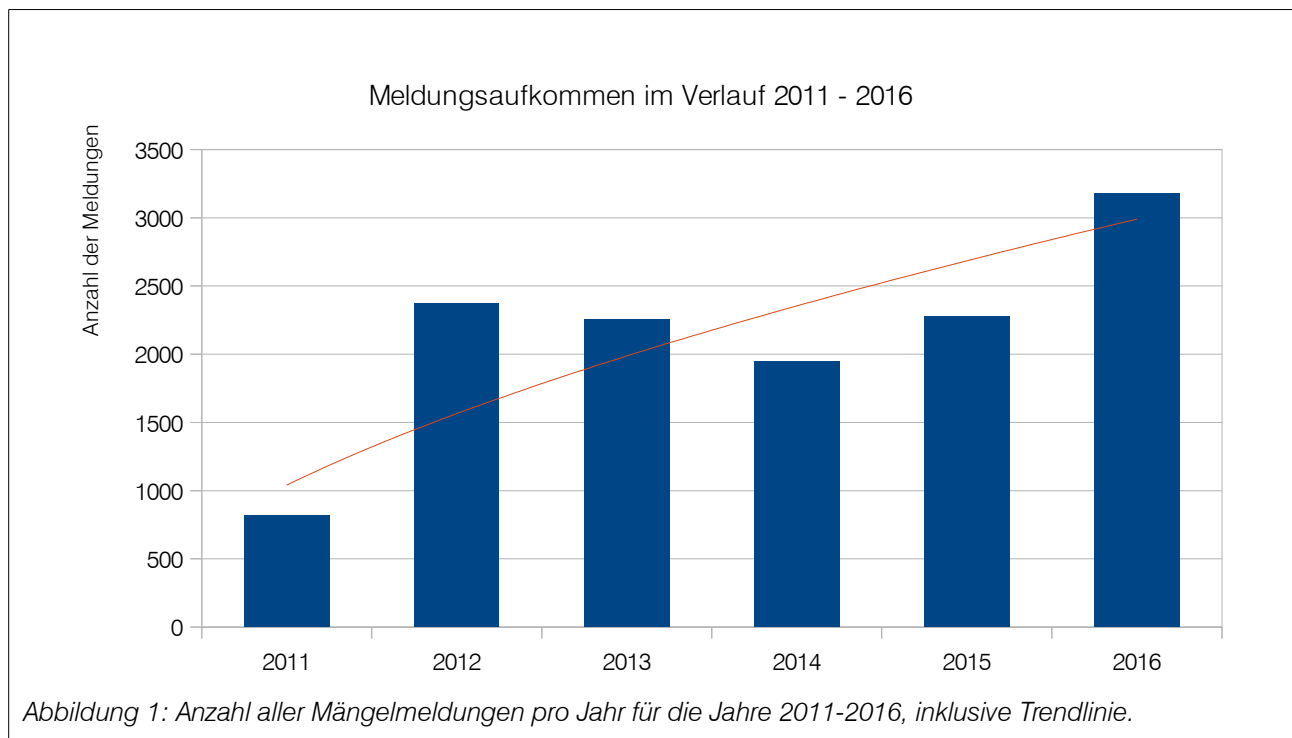
Insgesamt erfreut sich der Mängelmelder steigender Beliebtheit: Seit der Einführung von mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der Meldungen sogar um das 4-fache gestiegen. Im Monat gingen durchschnittlich rund 260 Meldungen ein, der Tagesdurchschnitt beträgt knapp neun Meldungen. Wie schon die Jahre zuvor, gehen die meisten Meldungen in der Kategorie illegaler Müll ein (ca. 40 %). Rund Dreiviertel aller Mängelmelder-Nutzer und -Nutzerinnen melden Anliegen via Smartphone.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2016 von mängelmelder.de aufgelistet.

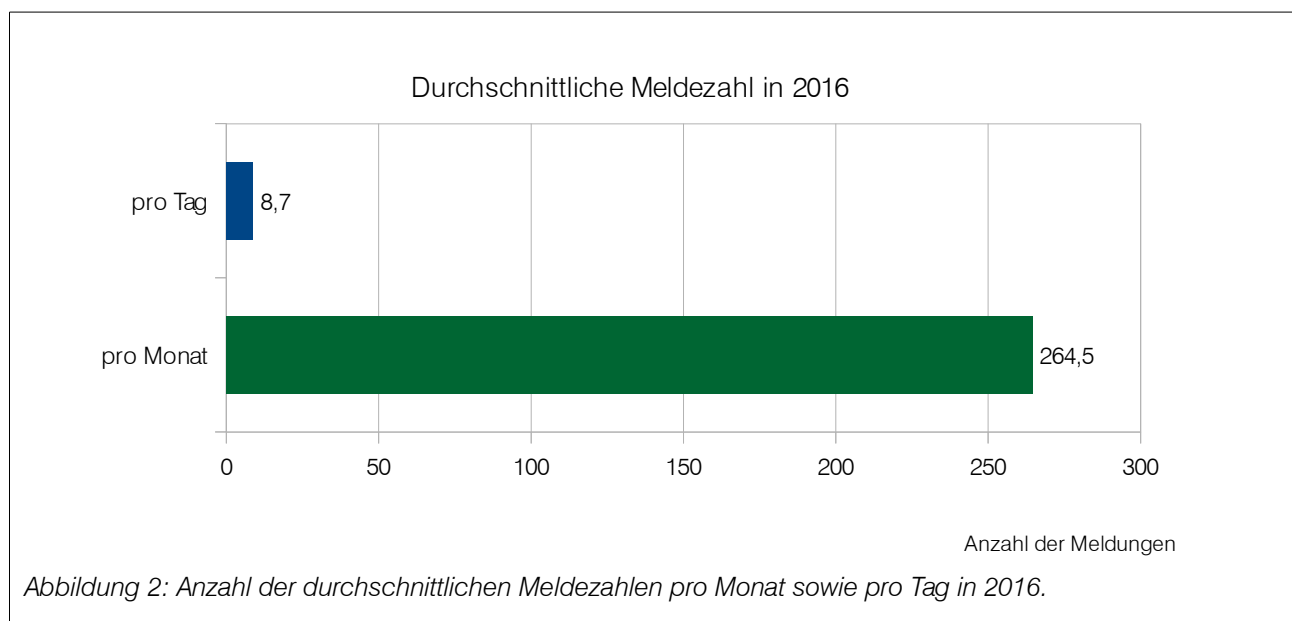
Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von mängelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 814 auf 3.175 Meldungen in 2016 um das 4-fache angestiegen.

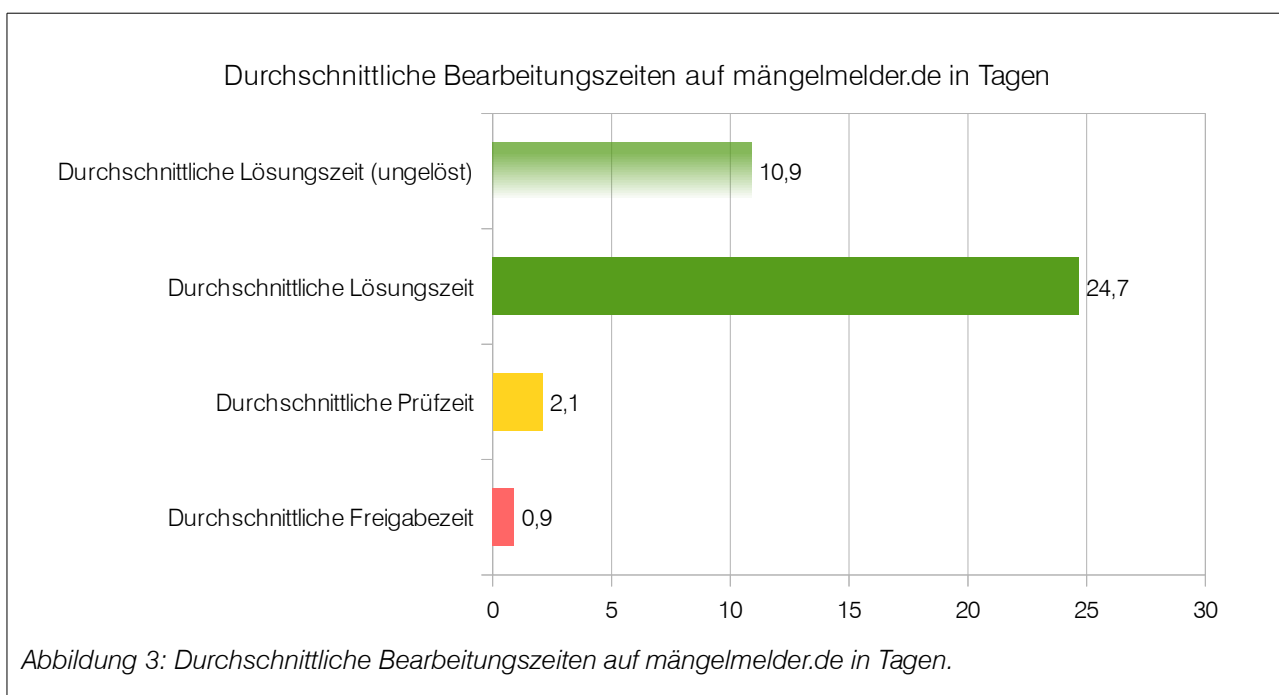


Im Durchschnitt gingen 2016 monatlich rund 265 Meldungen ein, was ca. 8,7 Meldungen pro Tag entspricht.



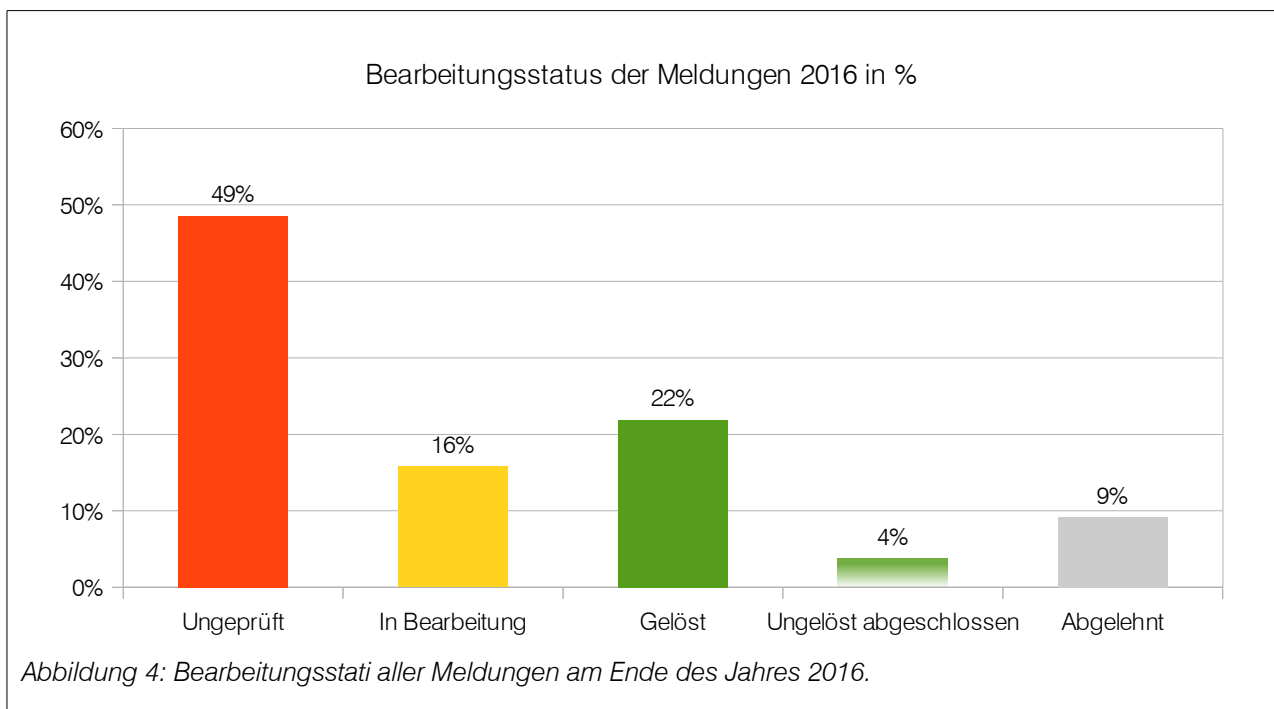
Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2016

Es dauerte im Jahr 2016 ca. 0,9 Tage im Durchschnitt, 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 dem Schutz des Einzelnen. Die Prüfzeit der freigegebenen Meldungen beträgt bei den Kommunen durchschnittlich 2,1 Tage und werden nach durchschnittlich 23,1 Tagen gelöst.



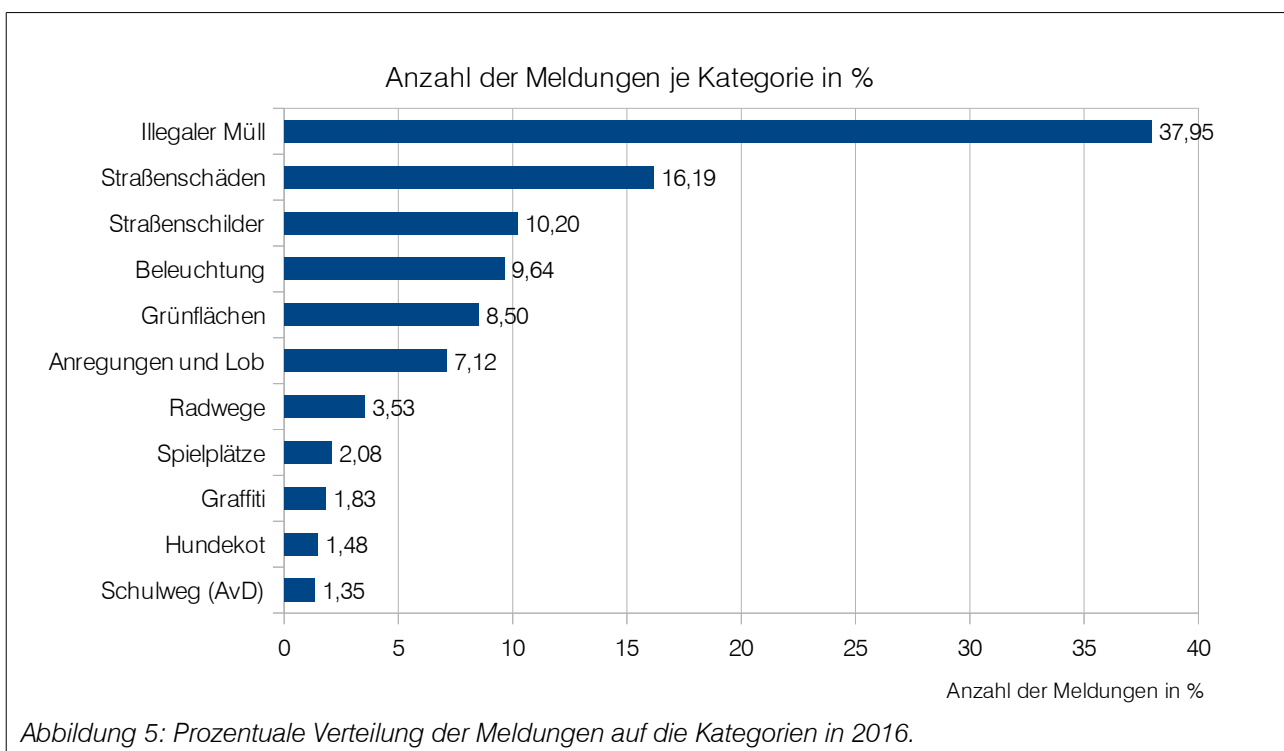
Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2016

Der Bearbeitungsstatus wird durch die Ampelfarben angezeigt, welche als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2016 wurden 695 Meldungen gelöst (Status Grün), was ca. 22 % aller in 2016 erstellten Meldungen entspricht. Ungeprüft (Rot) waren etwas weniger als die Hälfte der Meldungen. Zum Jahresende waren noch rund 16 % der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und knapp 4 % aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 10 % aller Meldungen wurden abgelehnt (Grau), da sie nicht den Nutzungsbedingungen entsprachen. Da der Mängelmelder ein kostenloses, bundesweites Angebot der wer|denkt|was GmbH ist, nutzen nicht alle benachrichtigten Kommunen das System, um transparent über die Bearbeitung der Anliegen zu berichten. Dies erklärt auch, weshalb – im Vergleich zu den Kundensystemen der wer|denkt|was GmbH – ein geringerer Prozentsatz der Anliegen gelöst und recht viele Anliegen noch ungeprüft sind. Dennoch heißt es 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).



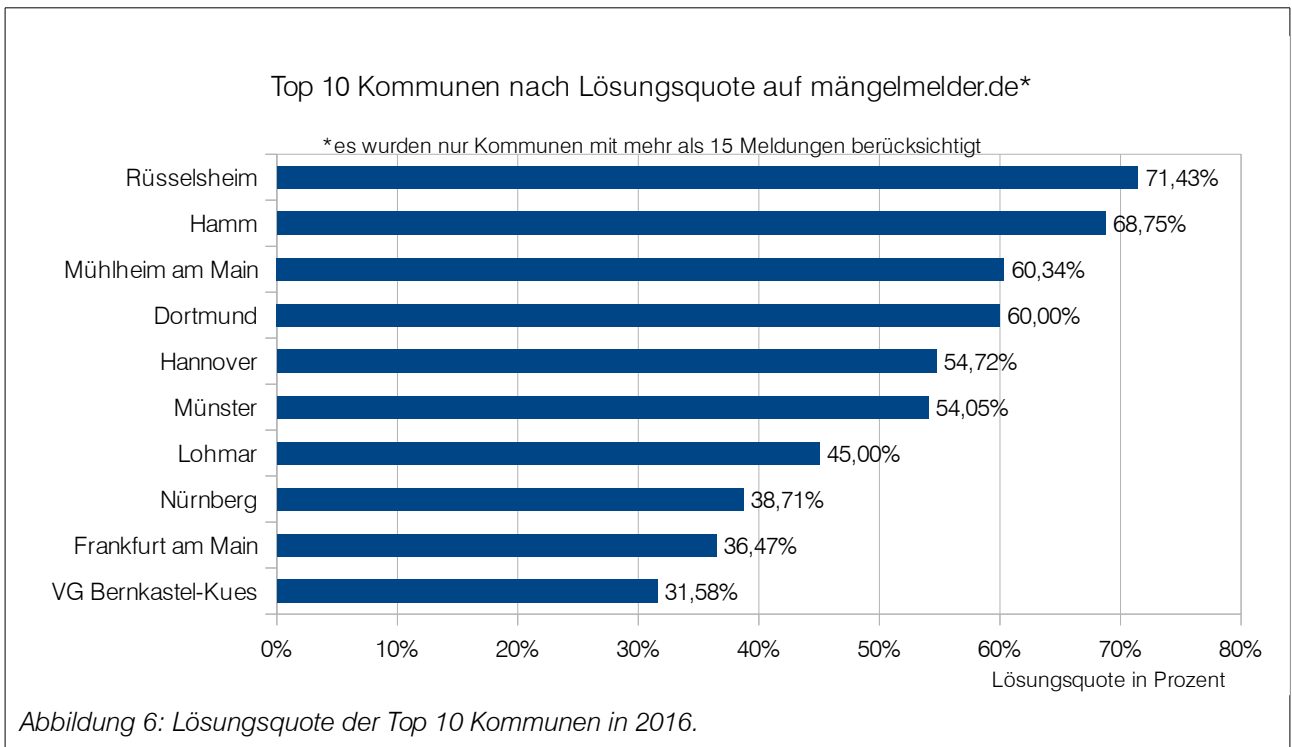
Spitzenreiter „illegaler Müll“

Konstant mit den Auswertungen der vergangenen Jahre, wiesen die meisten Meldungen auf wilde Müllablagerungen hin. Rund 38 % aller Meldungen gingen in der Kategorie illegaler Müll ein, gefolgt von den Kategorien Straßenschäden (16 %) und Straßenschildern (10 %).

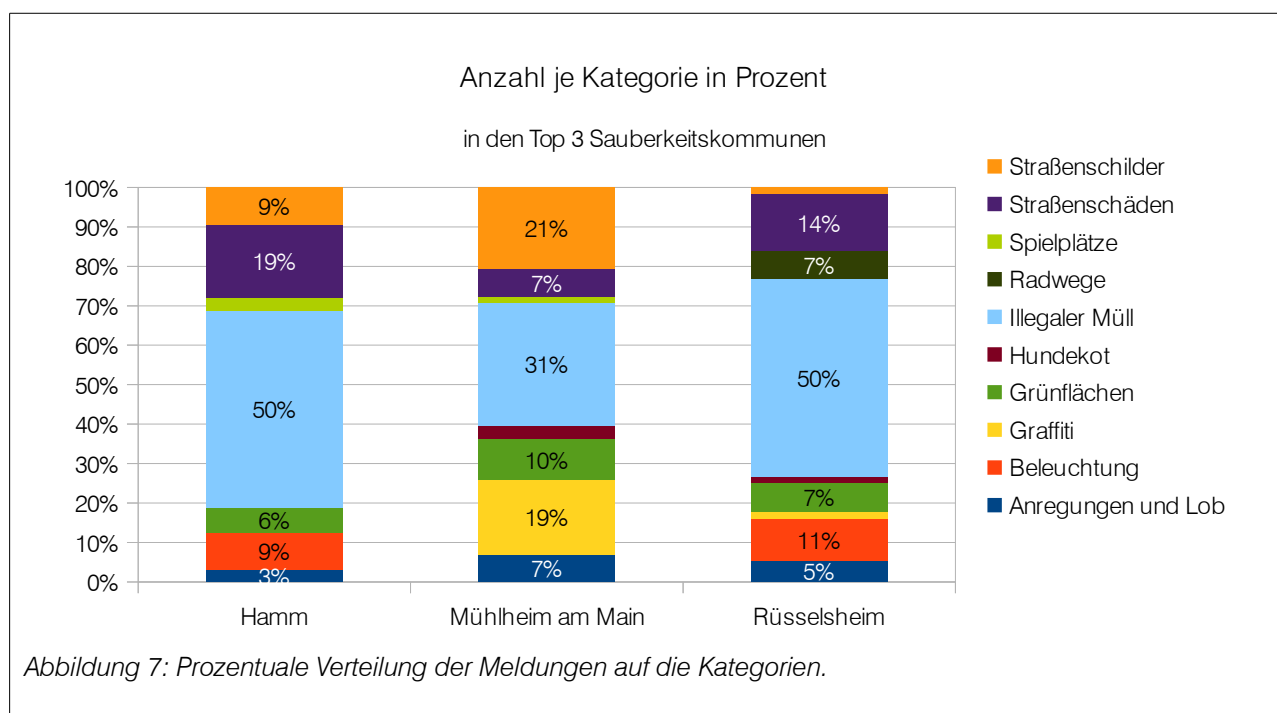


Lösungsquote – Top 10 Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform mängelmelder.de für Anliegenmanagement nutzen, stechen durch ihre hohe Bearbeitungsquote heraus: Die Top 3 auf mängelmelder.de, hinsichtlich der Lösungsquote, sind die Städte Rüsselsheim mit mehr als 71 % gelösten Anliegen auf Platz eins, Hamm mit 68,75 % auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle Mühlheim am Main mit einer Lösungsquote von 60,34 %. Die Top 10 sind in der Grafik ersichtlich.

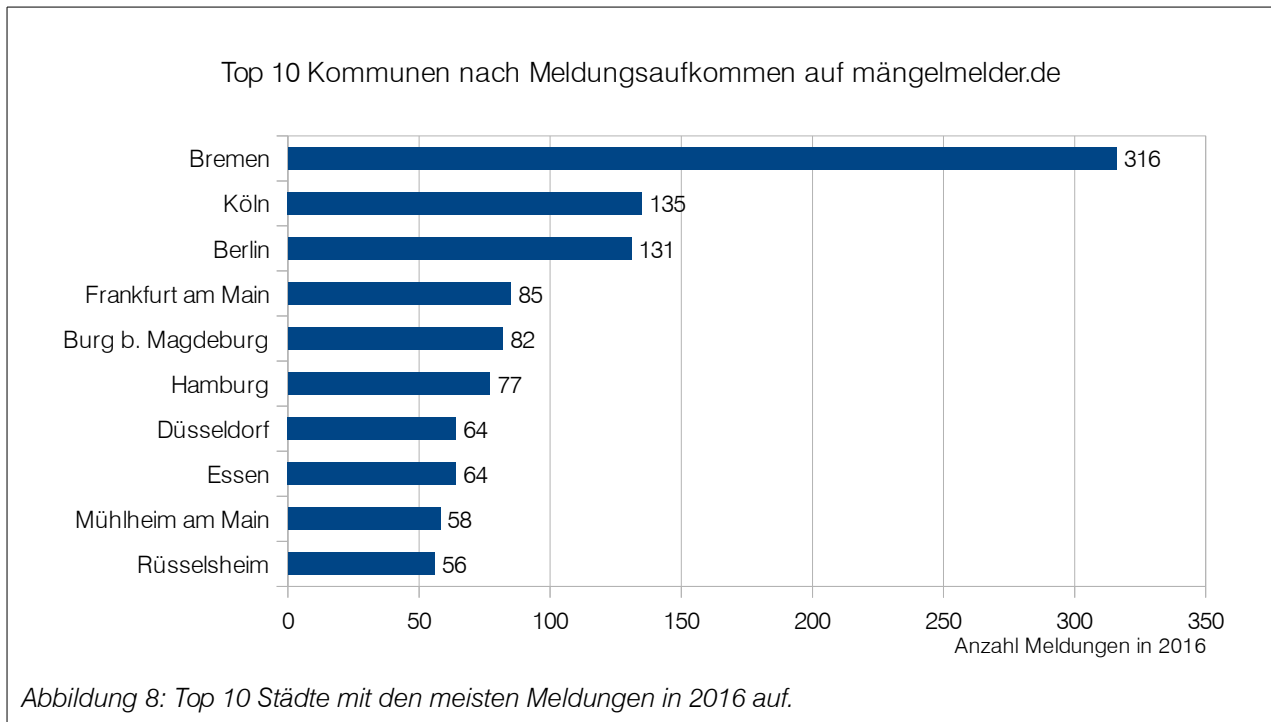


Dabei verteilen sich die Kategorien der Top 3 Kommunen wie folgt:



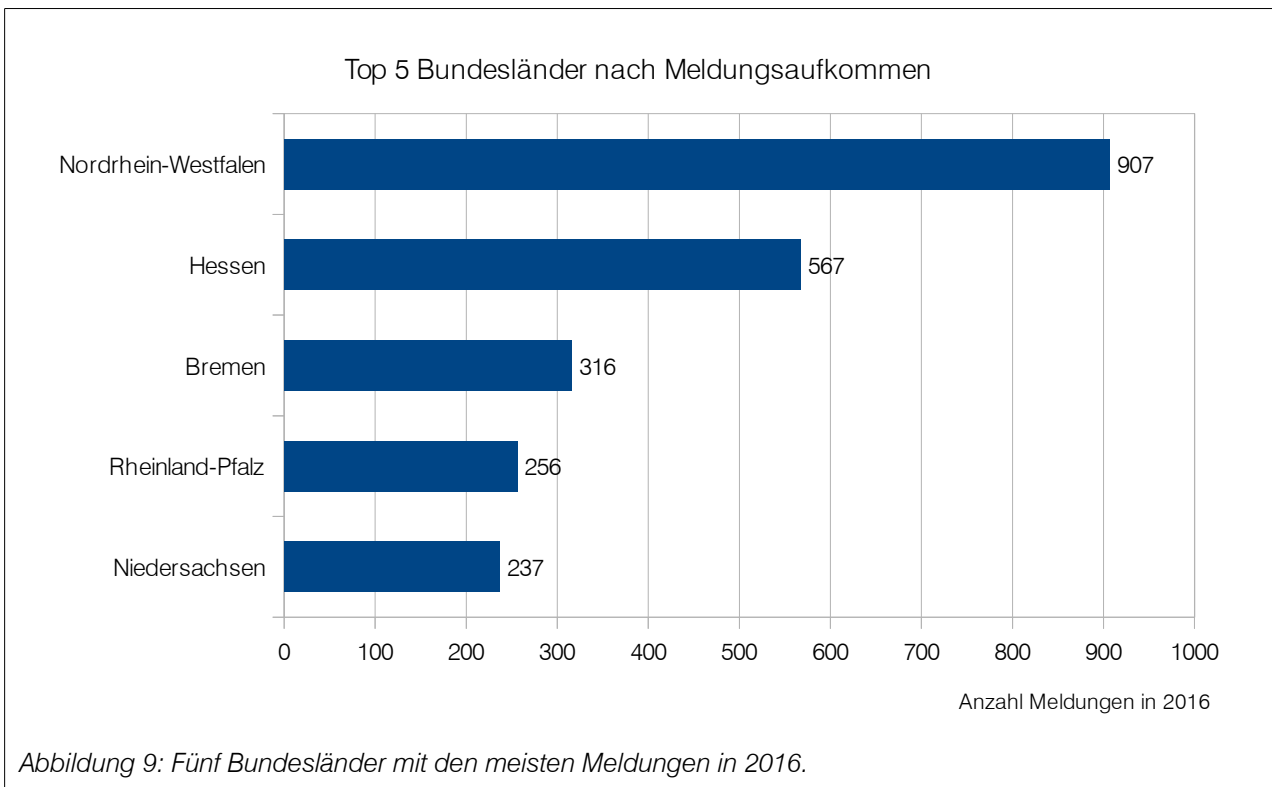
Städte mit den meisten Meldungen

Gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen steht 2016 die Hansestadt Bremen auf Platz 1. Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Köln (135 Meldungen), Berlin (131), Frankfurt am Main (85), Burg bei Magdeburg (82), Hamburg (77), Essen und Düsseldorf mit jeweils 64 Meldungen, Mühlheim am Main (58) und Rüsselsheim mit 56 Meldungen.



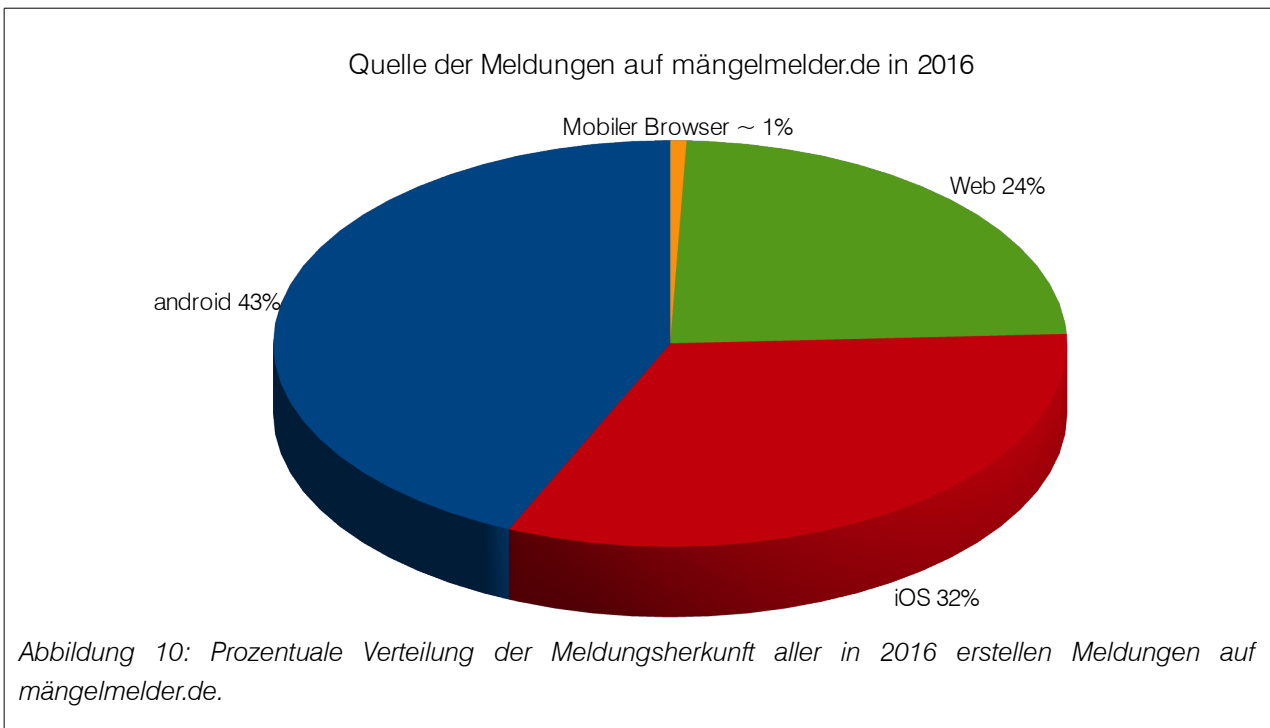
Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, sind (der Reihe nach) Nordrhein-Westfalen mit 907 Meldungen, was ca. 28,6 % des Gesamtmeldeaufkommens in 2016 entspricht, gefolgt von Hessen mit 567 Meldungen (ca. 17,9 % des Gesamtmeldeaufkommens), an dritter Stelle kommt Bremen mit 316 Meldungen (9,9 % des gesamten Meldeaufkommens), gefolgt von Rheinland-Pfalz – auf Platz vier – mit 256 Meldungen in 2016 (ca. 8 % des Gesamtmeldeaufkommens). Niedersachsen belegt den fünften Platz mit 237 Meldungen mit einem Gesamtmeldeaufkommen von ca. 7,5 %.



Quelle der Meldungen: Smartphone führt

Mehr als 75 % aller Anliegen wurden per App gemeldet. Davon stammen rd. 57% aller Meldungen von Android-Geräten, die übrigen 43% werden von Apple-Geräten erstellt. Ein Viertel aller Meldungen wurde über die Webplattform erstellt.



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 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 2016 betrieb die wer|denkt|was GmbH mehr als 30 dieser Systeme. Damit profitierten mehr als 2 Millionen Bürgerinnen und Bürger in ihren Städten und Gemeinden von unserem komfortablen Bürgerservice.