



wer|denkt|was

Mängelmelder



wer|denkt|was

Mängelmelder

Jahresauswertung

2017

Auswertung der bundesweiten
Plattform maengelmelder.de



Ausgezeichneter Ort 2013/14

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 die Saubermacher-Städte 2017 geht an: Heppenheim (Bergstraße), Münster und Mühlheim am Main

Jahresauswertung 2017 der bundesweiten Meldeplattform mangelmelder.de

- Nutzung der bundesweiten Meldeplattform steigt seit Einführung an
- Großteil der Meldungen betreffen illegalen Müll
- Meldungen gehen zu knapp 82 % 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 2017 gingen auf diesem Weg insgesamt über 3.600 Meldungen ein, 15% mehr als im Vorjahr.

Durch ihre Lösungsquote herausgestochen haben dieses Mal Heppenheim (Bergstraße), Münster und Mühlheim am Main mit jeweils über 60% und in Heppenheim sogar über 90% erfolgreich bearbeiteten Anliegen.

Den Ländervergleich in der Kategorie Meldeaufkommen führen Nordrhein-Westfalen und Hessen mit 960 und 739 eingegangenen Meldungen an. Auf städtischer Ebene wurden in Frankfurt am Main mit knapp 150 die meisten Meldungen abgesetzt, gefolgt von Bremen und Rüsselsheim. In Frankfurt hat damit eine Steigerung um 73% im Vergleich zum Vorjahr stattgefunden während sich die Meldungen in Rüsselsheim sogar verdoppelt haben.

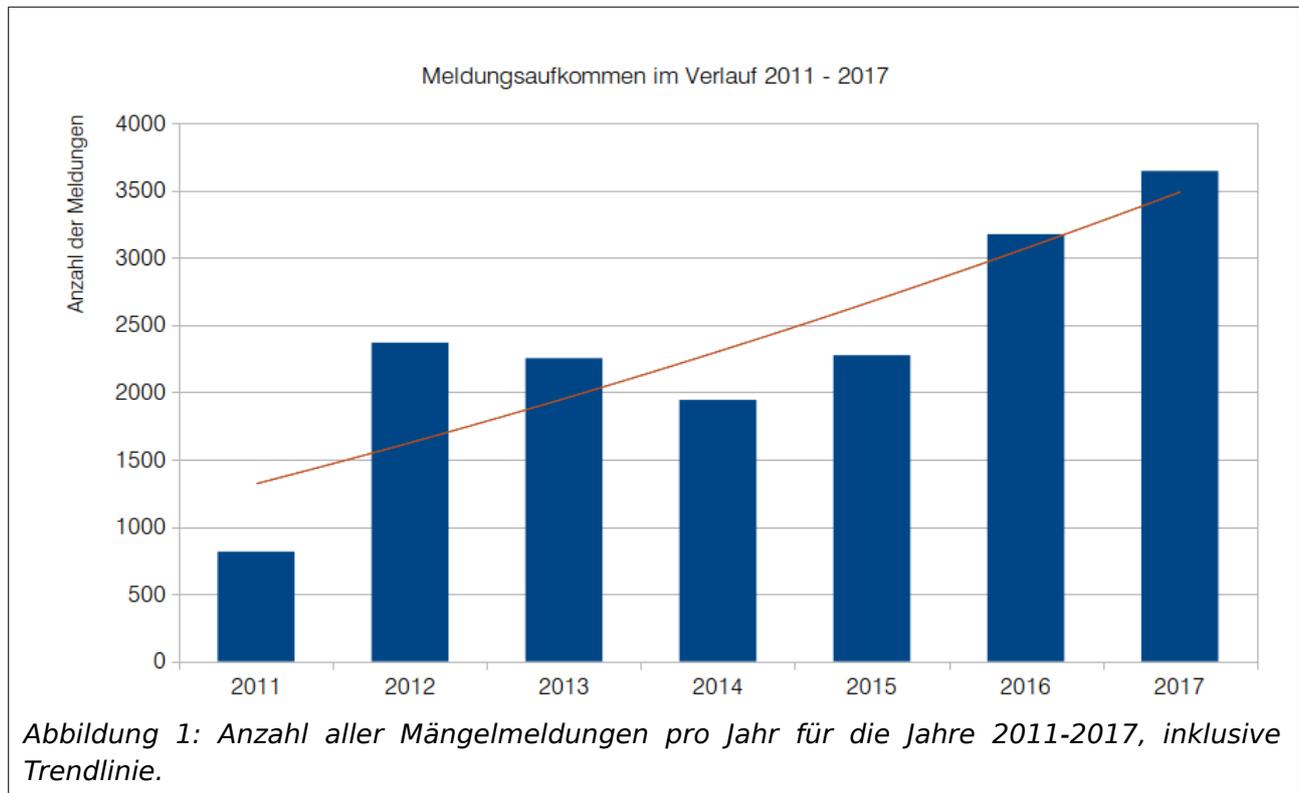
Insgesamt erfreut sich der Mängelmelder steigender Beliebtheit: Seit der Einführung von mangelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der Meldungen sogar auf das 4,5-fache gestiegen. Im Monat gingen durchschnittlich über 300 Meldungen ein, der Tagesdurchschnitt beträgt zehn Meldungen. Wie schon die Jahre zuvor, gehen die meisten Meldungen in der Kategorie illegaler Müll ein (ca. 39 %). Über Dreiviertel aller Mängelmelder-Nutzerinnen und -Nutzer melden Anliegen via Smartphone.

Im Anhang sind detaillierte Informationen, Zahlen sowie Grafiken über das Jahr 2017 von mangelmelder.de aufgelistet.

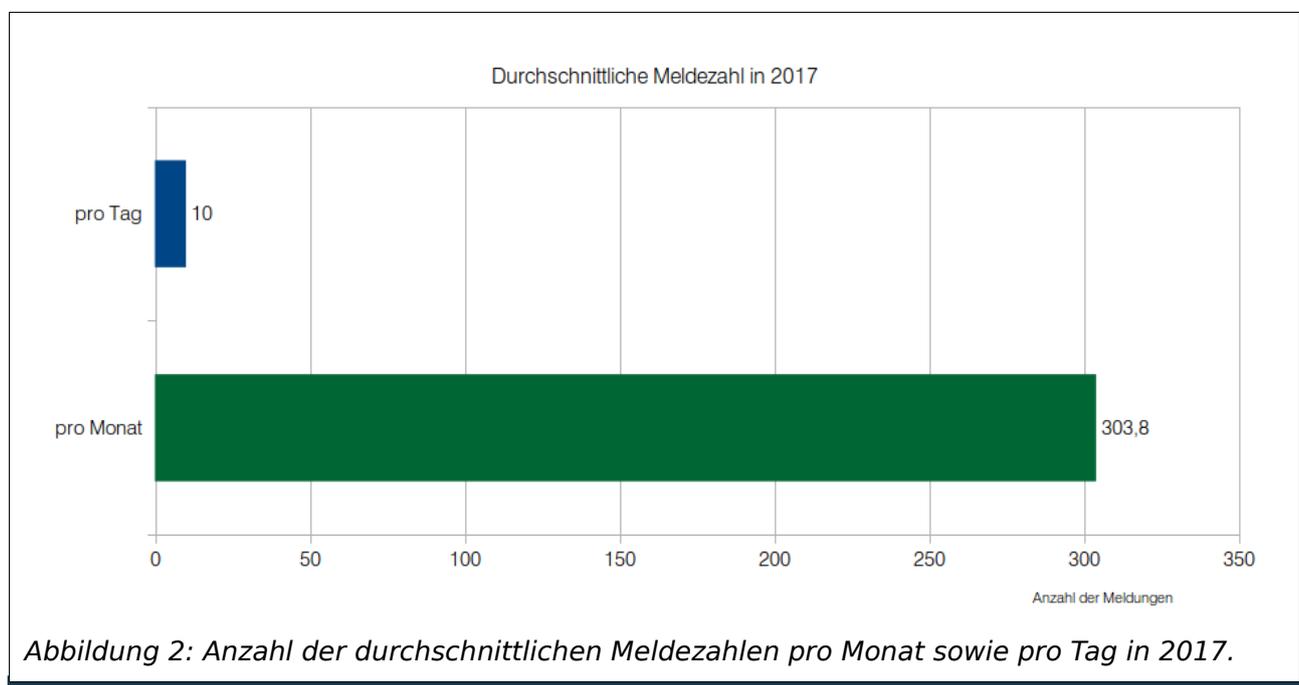
Anhang

Meldeaufkommen steigt stetig

Seit der Einführung von mangelmelder.de im Jahr 2011 ist die Anzahl der jährlichen Meldungen von 814 auf 3.645 Meldungen in 2017 auf das 4,5-fache angestiegen.



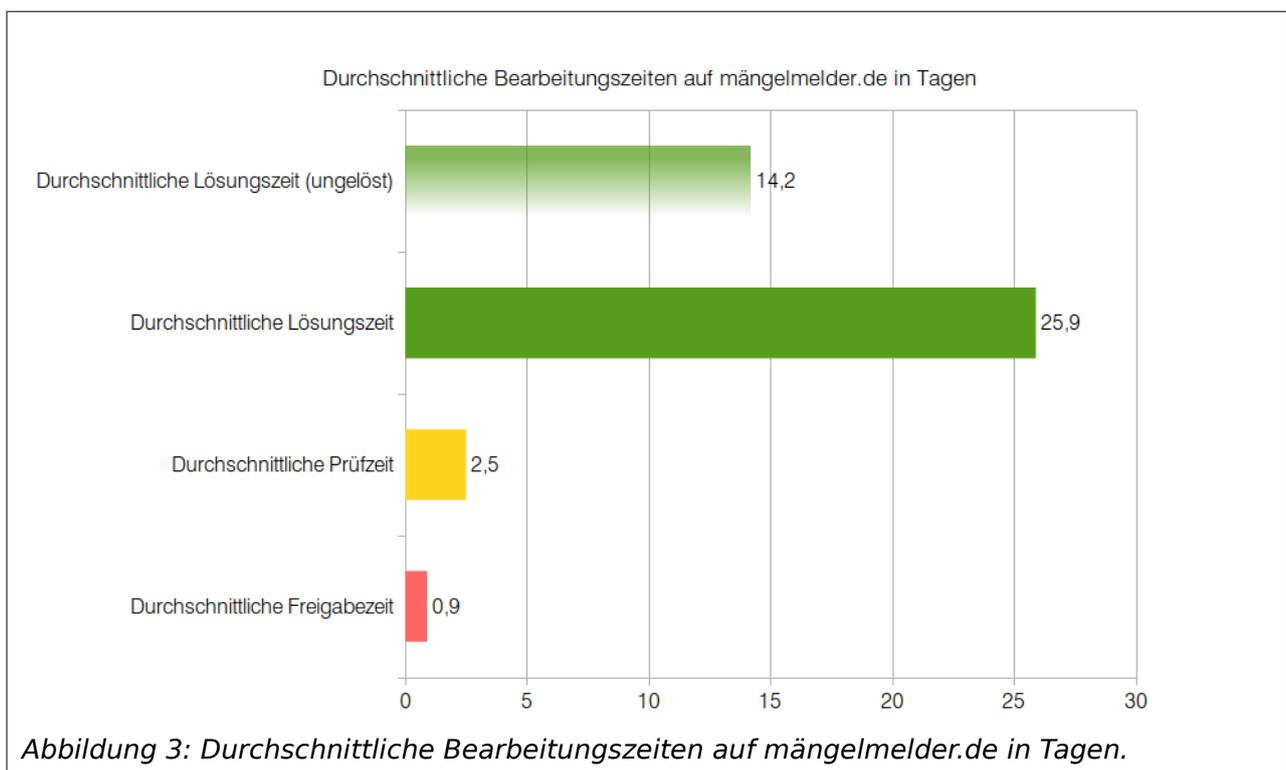
Im Durchschnitt gingen 2017 monatlich rund 304 Meldungen ein, was ca. 10 Meldun-



gen pro Tag entspricht.

Durchschnittliche Bearbeitungszeiten in 2017

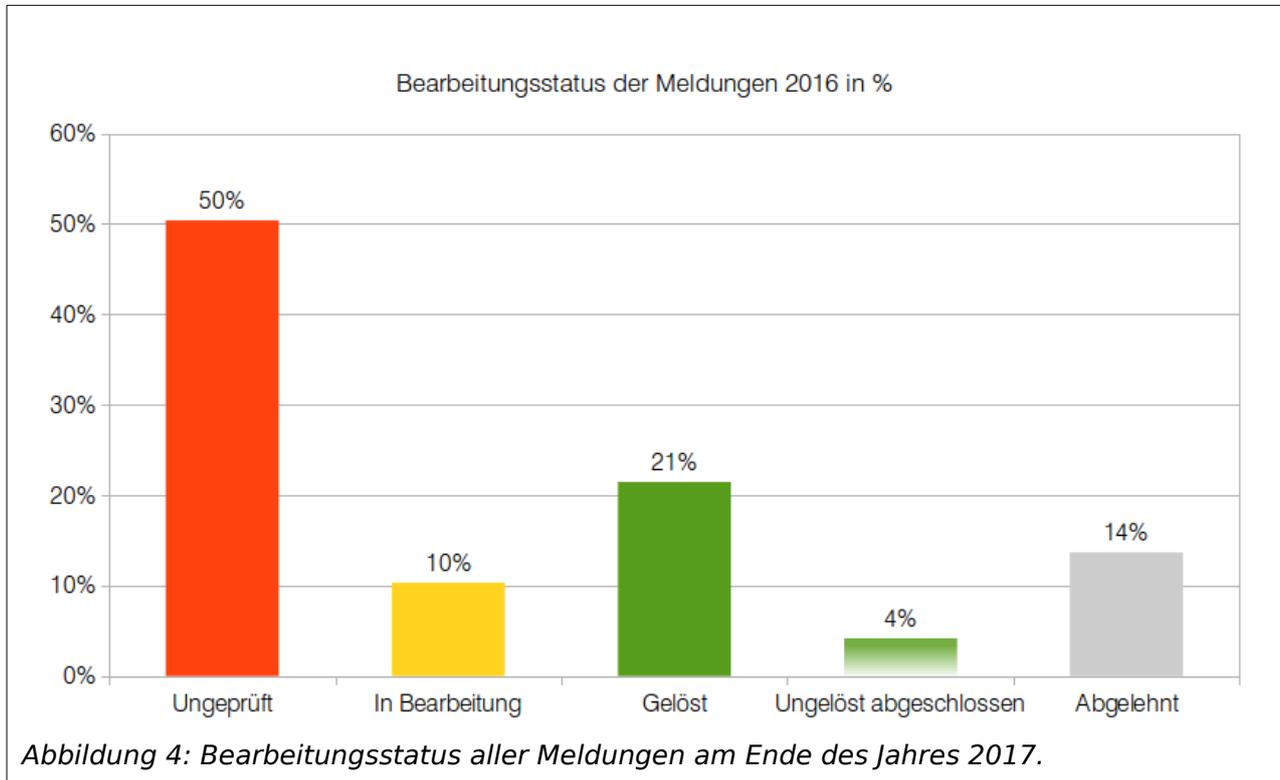
Es dauerte im Jahr 2017 ca. 0,9 Tage im Durchschnitt, bis die Meldungen freigegeben wurden. Die Freigabe der Meldungen erfordert besondere Sorgfalt, denn alle Beschreibungen und Anhänge müssen inhaltlich geprüft werden. Persönliche oder personenbezogene Daten, wie Namen oder Kfz-Kennzeichen, die öffentlich 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 2,5 Tage und werden nach durchschnittlich 23,9 Tagen gelöst.



Bearbeitungsstatus der Meldungen in 2017

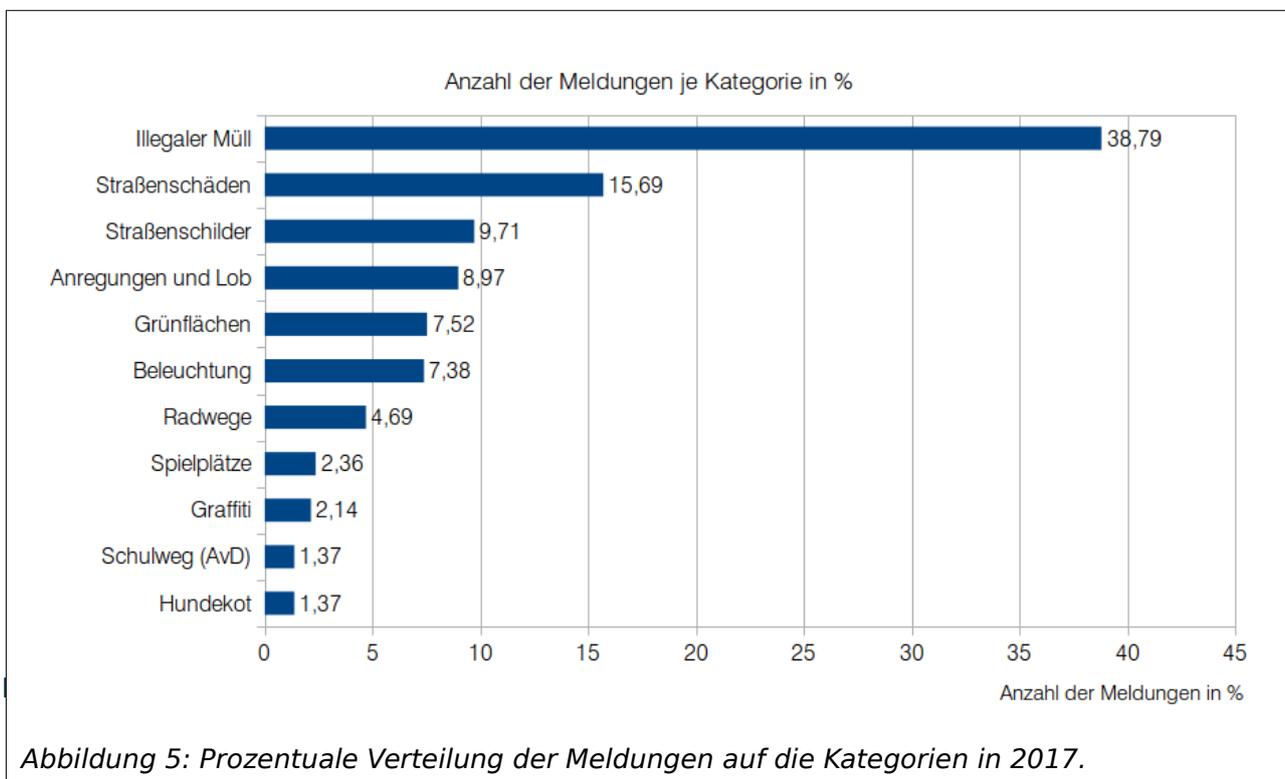
Der Bearbeitungsstatus wird durch die Ampelfarben angezeigt, welche als zentrales Darstellungsinstrument beim Mängelmelder dienen. Im Jahr 2017 wurden 782 Meldungen gelöst (Status Grün), was ca. 21 % aller in 2017 erstellten Meldungen entspricht. Ungeprüft (Rot) war etwa die Hälfte der Meldungen. Zum Jahresende waren noch rund 10 % der Meldungen in Bearbeitung (Gelb) und knapp 4 % aller Meldungen wurden ungelöst abgeschlossen (Grün-Gelb). Ca. 14 % 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 maengelmelder.de zurück, dass der Mangel behoben wurde. Die Mängelmelder-Moderation setzt dann den Status auf Grün (gelöst).



Spitzenreiter „illegaler Müll“

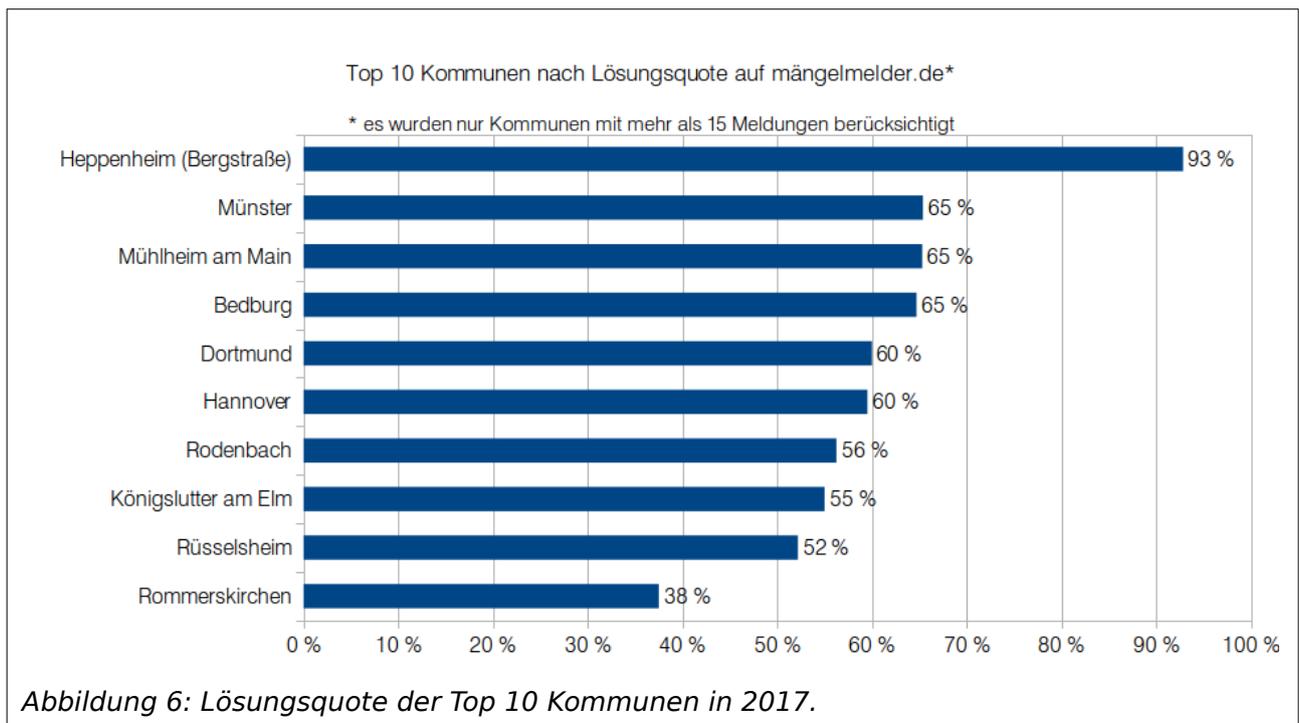
Konstant mit den Auswertungen der vergangenen Jahre, wiesen die meisten Meldun-



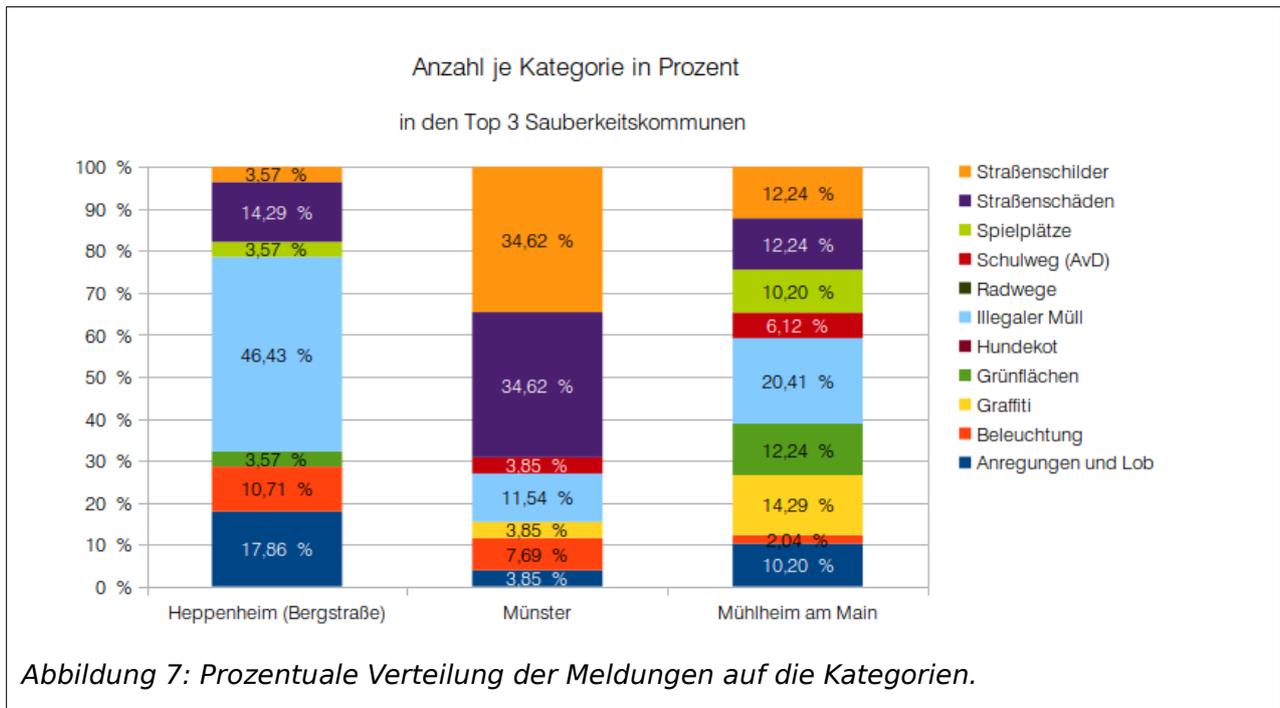
gen auf wilde Müllablagerungen hin. Rund 38 % aller Meldungen gingen in der Kategorie illegaler Müll ein, gefolgt von den Kategorien Straßenschäden (16 %) und Straßenschildern (10 %).

Lösungsquote - Top 10 Kommunen

Einige Kommunen, die die bundesweite Meldeplattform maengelmelder.de für Anliegenmanagement nutzen, stechen durch ihre hohe Bearbeitungsquote heraus: Die Top 3 auf maengelmelder.de, hinsichtlich der Lösungsquote, sind die Städte Heppenheim (Bergstraße) mit knapp 93 % gelösten Anliegen auf Platz eins, Münster mit 65,38 % auf dem zweiten Platz und an dritter Stelle Mühlheim am Main mit einer Lösungsquote von 65,31 %. Die Top 10 sind in der Grafik ersichtlich.



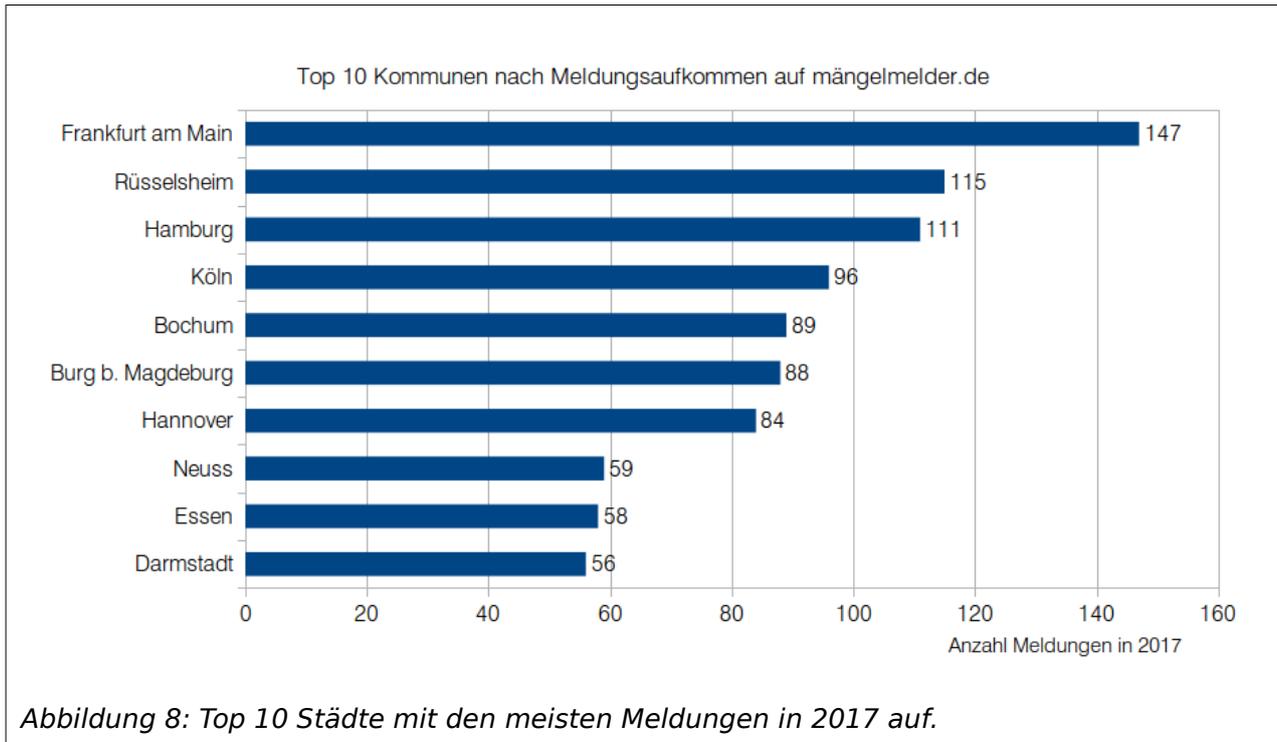
Die Kategorien der Top 3 Kommunen verteilen sich wie folgt:



Städte mit den meisten Meldungen

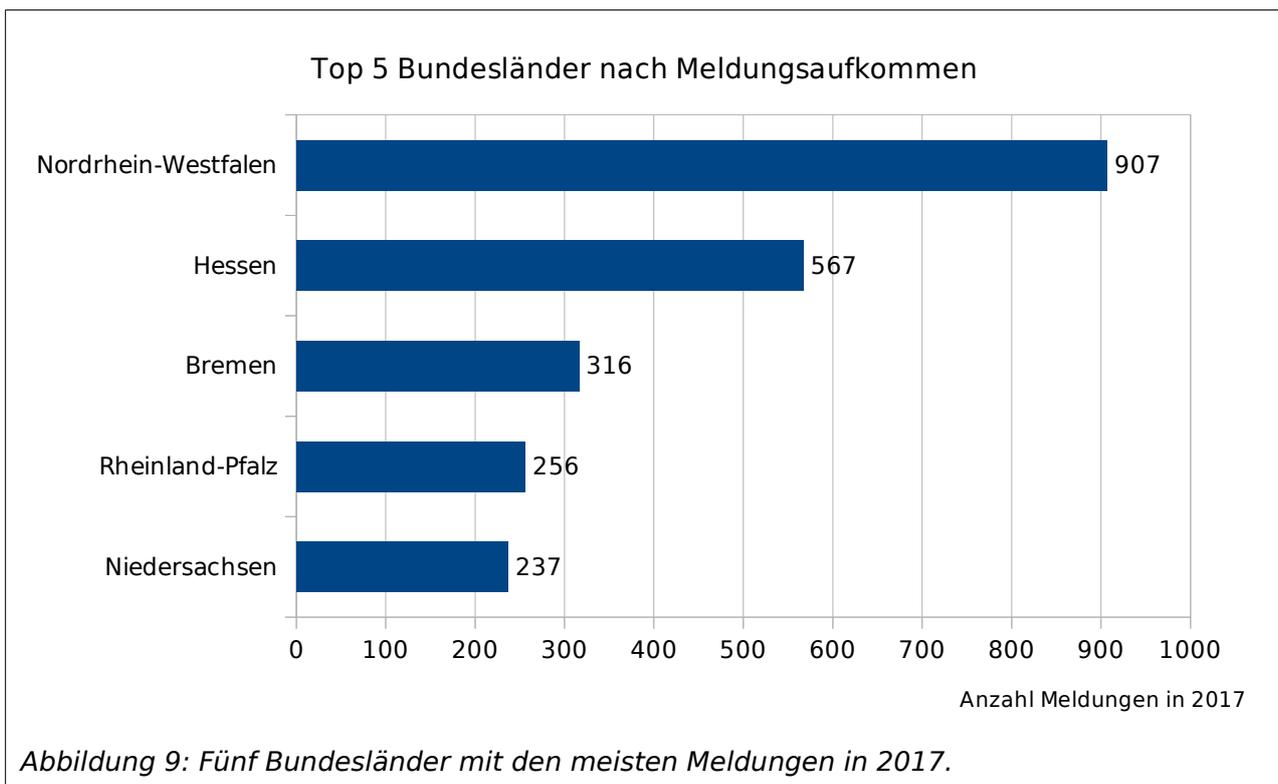
Bei der Anzahl eingegangener Meldungen steht 2017 die Stadt Frankfurt am Main auf Platz 1.

Die Plätze zwei bis zehn belegen der Reihe nach die Städte Rüsselsheim (115 Meldungen), Hamburg (111), Köln (96), Bochum (89), Burg b. Magdeburg (88), Hannover (84), Neuss (59), Essen (58) und Darmstadt mit 56 Meldungen.



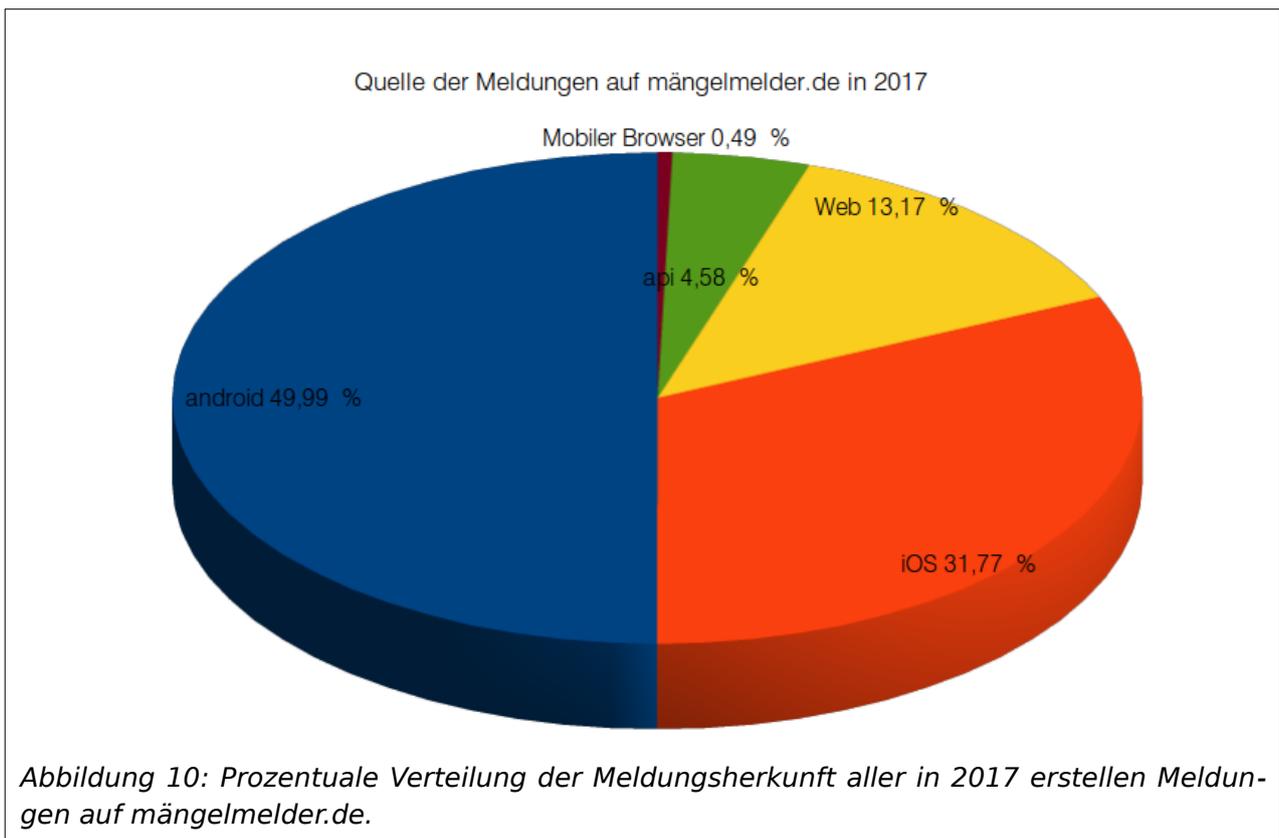
Bundesländer mit den meisten Meldungen

Die Top 5 der Bundesländer, gemessen an der Anzahl eingegangener Meldungen, sind (der Reihe nach) Nordrhein-Westfalen mit 960 Meldungen, was ca. 26,34 % des Gesamtmeldeaufkommens in 2017 entspricht, gefolgt von Hessen mit 739 Meldungen (ca. 20,27 % des Gesamtmeldeaufkommens), an dritter Stelle kommt Niedersachsen mit 420 Meldungen (11,52 % des gesamten Meldeaufkommens), gefolgt von Baden-Württemberg – auf Platz vier – mit 232 Meldungen in 2017 (ca. 6,36 % des Gesamtmeldeaufkommens). Rheinland-Pfalz belegt den fünften Platz mit 171 Meldungen mit einem Gesamtmeldeaufkommen von ca. 4,69 %.



Quelle der Meldungen: Smartphone führt

Mehr als 81 % aller Anliegen wurden per App gemeldet. Davon stammen rund 50 % aller Meldungen von Android-Geräten, die übrigen 31 % werden von Apple-Geräten erstellt. Etwa ein Achtel 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 2017 betrieb die wer|denkt|was GmbH mehr als 30 dieser Systeme. Damit profitierten über 2,3 Millionen Bürgerinnen und Bürger in ihren Städten und Gemeinden von unserem komfortablen Bürgerservice.