



wer |denkt| was

# Mängelmelder

<https://www.mängelmelder.de>

## Alternative Anbieter / Softwarelösungen

- › Mark-a-Spot: <https://www.markaspot.de/de/>
- › Bürgermeldungen: <https://www.buergermeldungen.com/>
- › Mängelmelder-App: <http://www.olbisoft.de/>

# Mängelmelder

## *Anregungen zur öffentlichen Infrastruktur melden*

### 1. Ziele und Voraussetzungen

#### 1.1 Ziele

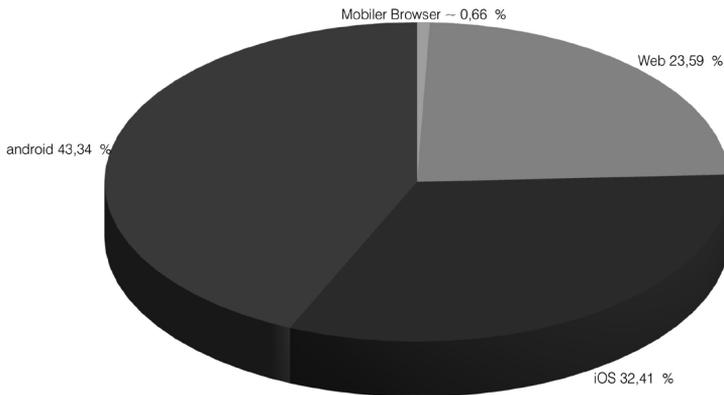
Ob Schlagloch, defekte Straßenlaterne oder illegaler Müll: Für Städte und Gemeinden sind solche Missstände im öffentlichen Raum nicht nur Ärgernis, sondern Auftrag zugleich, diese möglichst umgehend zu beheben. Dabei können die Mitarbeiter der Verwaltung aber nicht überall zeitgleich sein und sind dabei auf die Hilfe ihrer Bürger angewiesen.

Während die Berührungspunkte zwischen Stadtverwaltung und Bürger vor einigen Jahren noch auf den persönlichen Kontakt im Bürgerbüro, Briefe oder das Telefon begrenzt waren, haben sich diese Möglichkeiten in den vergangenen Jahren massiv erweitert. Nachdem das Internet und die E-Mail bereits einen komfortablen Kommunikationskanal eröffneten, wurde spätestens mit der mobilen Internetverbindung und der Einführung des Apple iPhone im Jahr 2007 die Tür zu einer noch schnelleren und direkteren Kommunikation aufgestoßen. Nach einer Studie von ARD und ZDF ist die E-Mail mit 81% zwar noch immer der beliebteste Kommunikationsweg, allerdings wird für die Internetnutzung mittlerweile das Smartphone mit 49% am häufigsten verwendet, noch vor Notebooks mit 25%<sup>1</sup>.

Abbildung 1 stellt die Herkunft der Meldungen auf [www.mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) im Jahr 2016 dar. Dabei überwiegt der Anteil der Meldungen, die über mobile Endgeräte abgegeben wurden, deutlich.

---

<sup>1</sup> ARD ZDF Onlinestudie (2016): Onlinenutzung. Abgerufen unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=559>



**Abbildung 1:** Herkunft der Meldungen auf [www.mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) im Jahr 2016

Vor diesem Hintergrund bietet der Mängelmelder als nutzerfreundliche Smartphone-App Bürgern die Möglichkeit, Anregungen und Hinweise zu öffentlicher Infrastruktur unmittelbar mit Foto und Ortsposition deutschlandweit an die jeweils zuständige Stadtverwaltung zu melden. Die Stadtverwaltung erhält diese Bürgerhinweise, z. B. zu illegalen Müllablagerungen, Gefahrenstellen im öffentlichen Raum oder ähnliches, standardisiert und entsprechend kategorisiert, um diese in einem individuellen Prozess innerhalb der Verwaltung effizient zu bearbeiten und eine öffentliche Rückmeldung zu geben. Parallel zur Smartphone-App bietet der Mängelmelder auch eine Web-Plattform.

Im Unterschied zum Melden eines Anliegens per E-Mail oder Kontaktformular bietet der Mängelmelder sowohl im Web als auch in den Apps eine öffentliche Ansicht aller Meldungen auf einer Karte. So kann jeder Bürger einsehen, ob ein Hinweis bereits in Bearbeitung ist bzw. ob die Verwaltung aktiv geworden ist. Durch die automatische Duplikatserkennung können Doppelmeldungen vermieden und die eingeleiteten Maßnahmen an die breite Öffentlichkeit kommuniziert werden.

Die Stadtverwaltungen können mithilfe ihrer Bürger den öffentlichen Raum so noch besser im Blick behalten und schneller auf Missstände reagieren. Dabei profitieren sie besonders von exakten Standortdaten durch die automatische Standortbestimmung der Smartphones und können durch das hinzugefügte Foto bereits vom

Schreibtisch aus eine Abschätzung des Schadensumfangs vornehmen. Darüber hinaus kann das Anliegenmanagement das Vertrauen zwischen Bürgerschaft und Verwaltung stärken: Einerseits wird der Bürger mit seinen Hinweisen ernst genommen, andererseits stellt die Verwaltung ihr Handeln und auch die teilweise begrenzten Handlungsmöglichkeiten transparent dar.

Als vertrauensbildende Maßnahme zwischen Bürgern und Rathaus kann der Mängelmelder auch ein erster Schritt zu einer neuen Kultur der intensiveren Bürgerbeteiligung in einer Kommune sein: Die Verwaltung lernt, die Bürger in ihre Prozesse mit einzubeziehen und die Bürger selbst beginnen, mehr Verantwortung für ihr direktes Umfeld zu übernehmen. Besonders in der Anonymität größerer Städte führt der fehlende persönliche Kontakt zur städtischen Verwaltung seitens der Bürger zu einem immer geringer werdenden Selbstwirksamkeitsgefühl, dem Empfinden, auf die Geschehnisse in seiner Umgebung Einfluss nehmen zu können. Eine geringe Identifikation und ein daraus reduziertes Verantwortungsgefühl für die eigene Umgebung könnten die unerwünschten Folgen sein.

Die Mängelmelder-App bietet zusammen mit der webbasierten Mängelmelder-Plattform jedem Bürger die Möglichkeit, auf zeitgemäße Weise den eigenen Einfluss auf seine Umwelt wiederzuentdecken und dabei Sicherheit und Ordnung im eigenen Lebensraum zu pflegen und aufrechtzuerhalten. Ein Grundelement des Mängelmelders entstammt der sogenannten Broken-Windows-Theorie, die das Phänomen beschreibt, dass an solchen Orten im öffentlichen Raum, wo erste Verschmutzungen oder Auswirkungen von Vandalismus sichtbar werden, innerhalb von kürzester Zeit durch Nachahmung weitere Missstände folgen und sich entsprechend häufen. Dieser Teufelskreis kann nur durch zeitnahe Gegenmaßnahmen durchbrochen werden, was am schnellsten durch den aktiven, mängel meldenden Bürger vor Ort geschehen kann.

Da die Statistiken auch zeigen, dass Bürger sehr unterschiedliche Präferenzen in der Wahl ihrer Kommunikationsmittel besitzen, eröffneten Kommunen in den vergangenen Jahren verschiedene neue Wege, um den Kontakt zwischen Stadtverwaltung

und Bürgerschaft zu intensivieren<sup>2</sup>. Hierzu zählen einerseits Social-Media-Präsenzen von Kommunen, aber auch Smartphone-Apps wie der Mängelmelder. Auch telefonisch eingehende Meldungen können durch die Verwaltung über den Mängelmelder erfasst und bearbeitet werden. Fest steht jedoch, dass nutzerfreundliche Kanäle auch mehr Bürger dazu motivieren, den direkten Austausch mit der Verwaltung und die Partizipation in der Kommune zu suchen.

## 1.2 Voraussetzungen

Die Einführung des Mängelmelders bedarf in der Verwaltung keiner besonderen technischen Voraussetzungen. Das internetgestützte Verfahren wird als „Software-as-a-Service“ bereitgestellt, so dass sich die Verwaltung auf die inhaltliche Bearbeitung der Anliegen konzentrieren kann, während der Betrieb und die Wartung des Systems durch den Dienstleister erfolgen.

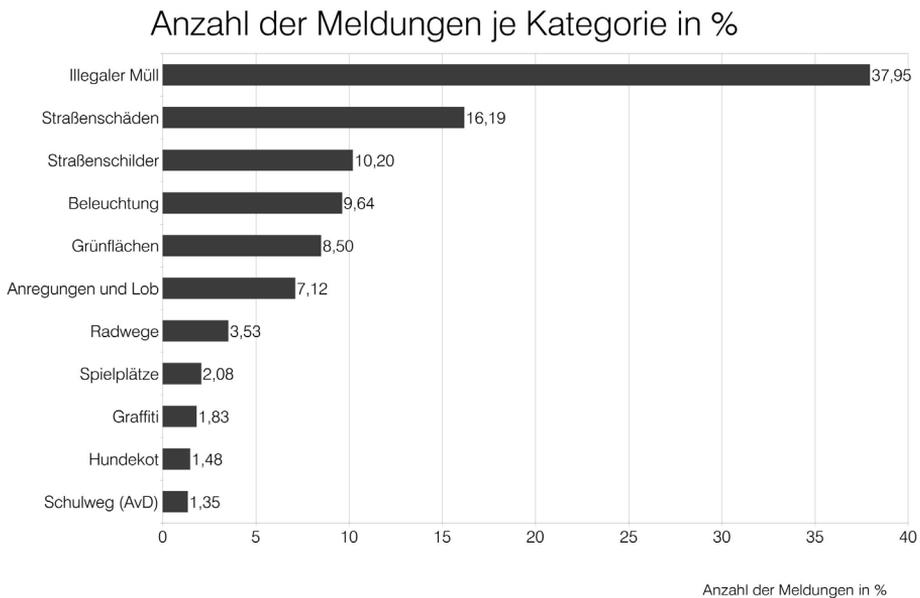
Der Mängelmelder stellt einen zusätzlichen zeitgemäßen Kanal zur Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung dar. Dieser Kanal ist jedoch nicht für die Bearbeitung öffentlich-rechtlicher Verwaltungsvorgänge vorgesehen (z. B. Bauanfragen, Informationen aus dem Personenstandsregister, Beantragung von Ausweisen). Formaljuristisch sind daher lediglich die relevanten Vereinbarungen für »Software-as-a-Service« erforderlich.

Da im Zuge der Datenübermittlung, insbesondere per App, datenschutzrechtliche Aspekte relevant werden können, werden entsprechende Hinweise zum Datenschutz für den Bürger öffentlich sichtbar und gut erreichbar angelegt. Durch entsprechende Vereinbarungen (Auftragsdatenvereinbarung) mit dem Dienstleister kann die Einhaltung des Datenschutzes nach den einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen (BDSG, Landesdatenschutzgesetze) gewährleistet werden. Meldungen zu akuten Gefahrensituationen sowie Ordnungswidrigkeiten können nicht über den Mängelmelder bearbeitet werden. Entsprechenden Nutzungsbedingungen stimmt der Nutzer spätestens beim Erstellen eines Anliegens zu.

---

<sup>2</sup> Eine interessante Studie von Pieterseon gibt Aufschluss über die Präferenzen von Bürgern in der Wahl ihres Kommunikationskanals, vgl. Pieterseon, W. (2009). Channel Choice: Citizen's Channel Behaviour and Public Service Channel Strategy [Thesis]. University of Twente, The Netherlands.

Kern des Mängelmelders ist die Zusammenarbeit von Bürgern und Verwaltung zur Verbesserung des öffentlichen Raums und zum Vertrauensaufbau zwischen diesen Gruppen. Daher erfordert der Einsatz des Systems Mitarbeiter in der Verwaltung, die ein offenes Ohr für die Anregungen und Hinweise der Bürger haben und Rückmeldungen zu den Anliegen geben. Um die Akzeptanz des Mängelmelders innerhalb der Verwaltung zu erhöhen, ist es sinnvoll, die zusätzliche Arbeit für den Einzelnen möglichst gering zu halten. Daher werden bei der Einrichtung des Systems die Kategorien, in denen Mängel gemeldet werden können, individuell für die Kommune definiert. So wird sichergestellt, dass Verwaltungsmitarbeiter nur solche Meldungen erhalten, die für sie relevant sind.



**Abbildung 2:** Anzahl der Meldungen je Kategorie auf [www.mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) im Jahr 2016

Weiterhin werden alle mit den eingehenden Meldungen betrauten Mitarbeiter in einer Schulung vor Einführung des Systems mit dem Administrationsbereich der Software und der internen Zielsetzung sowie den internen Prozessschritten vertraut gemacht. Empfehlenswert ist eine zentrale Stelle, welche die Moderation der eingehenden Hinweise übernimmt, wobei eine Verteilung auf die Fachbereiche über

die bereits erwähnten Kategorien auch automatisch erfolgen kann. Die notwendige Rückmeldung an den Bürger kann dabei dezentral von den Fachbereichen oder von einer zentralen Stelle aus erfolgen. Viele Kommunen setzen dabei auf ihre Öffentlichkeitsarbeit, um eine stringente Außenkommunikation sicherzustellen.

»Mit dem Mängelmelder ist es uns gelungen, wesentlich schneller auf Missstände im Stadtgebiet aufmerksam zu werden. Dadurch werden auch die Reaktionszeiten verkürzt. Das Gefühl in der Bevölkerung, dass die Stadt schnell reagiert, wächst deutlich.«<sup>3</sup> Diese Erfahrung des Pressesprechers der Stadt Gelsenkirchen, der in der direkten Zuweisung einer Meldung an die richtige Stelle auch eine Optimierung der Bearbeitungsprozesse sieht, wird auch durch eine Bachelorarbeit<sup>4</sup> gestützt. Dabei bewerten Anwender in der Verwaltung den Nutzen des Mängelmelders eher positiv, insbesondere diejenigen, die den Mängelmelder nicht nur als zusätzliches Werkzeug betrachten, sondern diesem auch einen Zugewinn an Prestige für die Stadtverwaltung im Allgemeinen zuschreiben. Von organisatorischer Seite ist es daher ratsam, den Mängelmelder nicht nur als ein System zur effizienten Anliegenverwaltung und Prozessoptimierung zu sehen, sondern auch als Aushängeschild einer modernen und bürgerfreundlichen Verwaltung zu etablieren.

## **2. Funktionalitäten und Einsatzgebiete**

### **2.1 Funktionalitäten**

Der Mängelmelder existiert sowohl als App als auch als Web-Plattform. Das System bietet eine Vielzahl an Funktionalitäten, einerseits für Bürger, andererseits aber insbesondere auch für die Mitarbeiter der Verwaltungen. Neben den kommunalen Kundensystemen, die individuell angepasst wurden, besteht mit der Plattform [www.mängelmelder.de](http://www.mängelmelder.de) und den zugehörigen Apps ein bundesweites Netzwerk, in welches alle Kundensysteme integriert sind. Eingehende Meldungen werden automatisch auf Grundlage der Ortsposition in das korrekte System geleitet, damit

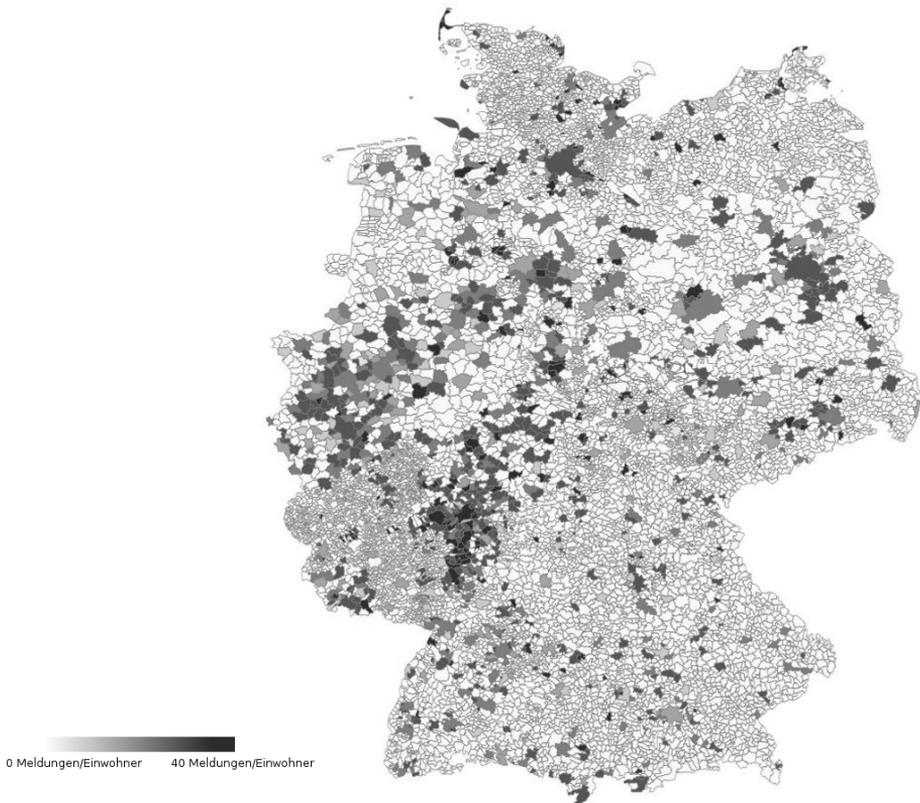
---

<sup>3</sup> Martin Schulmann, Pressesprecher der Stadt Gelsenkirchen, zitiert nach: Larem, J. (2017): Mängelmelder in der Praxis, Kommune21, 3, 34.

<sup>4</sup> Nothacker, V. (2016). Anliegenmanagement Mängelmelder – Analyse der Softwareakzeptanz aus Verwaltungsperspektive. [Bachelorarbeit]. Universität Passau. Nicht veröffentlicht.

die Anliegen effizient bearbeitet werden können. Dem Nutzer der App wird dabei die Entscheidung, welche Gemeinde oder welche Verwaltungseinheit zuständig ist, erspart.

Abbildung 3 zeigt die Verteilung aller Meldungen aus dem Bundesgebiet, jeweils in Relation zur Einwohnerzahl der Kommune. Dabei zeigt sich, dass das System bereits in sehr vielen Regionen Deutschlands verwendet wird, wobei sich insbesondere im Umfeld der angepassten Kundensysteme Schwerpunkte herausbilden.



**Abbildung 3:** Verteilung der Meldungen pro Einwohner auf Kommunen in Deutschland

Eingehende Anliegen sind im Mängelmelder jeweils mit einem individuellen Bearbeitungsprozess verknüpft, sodass eine Bearbeitung im Ampelsystem rot – gelb – grün erfolgt. Erst mit der abschließenden Bearbeitung (Status »grün«) wird ein

Anliegen geschlossen und verschwindet von der Agenda des Bearbeiters. Eine Ausnahme bildet der Status »ungelöst abgeschlossen«, der zum Einsatz kommt, wenn ein Mangel zwar innerhalb der Grenzen einer Kommune gemeldet wurde, aber dennoch nicht in ihre Zuständigkeit fällt (beispielsweise auf Privatgelände). Der Nutzer wird bei jedem Bearbeitungsschritt automatisch per E-Mail über den Bearbeitungsstatus seines Anliegens auf dem Laufenden gehalten.

Um den Verwaltungsmitarbeitern effiziente Arbeitsabläufe zu ermöglichen, verfügt das System über einen Administrationsbereich zur Verwaltung der Anliegen. Hier können die Anliegen eingesehen, gefiltert und bearbeitet werden. Zu den Funktionen zur effizienten Anliegenbearbeitung zählen u. a. die Wiedervorlage-Termine, Textbausteine und die Möglichkeit, Aufgaben sowohl intern als auch extern weiter zu delegieren. Weiterhin sind verschiedene Nutzerrollen vorgesehen, die den jeweiligen Bearbeitern genau die für sie erforderlichen Rechte einräumen. Die Funktionen werden jeweils individuell auf die Wünsche und den Bedarf der Kommune abgestimmt, sodass ein effizienter Bearbeitungsprozess entsteht, der auch Schleifen zur Qualitätssicherung beinhalten kann.

Insbesondere vor dem Hintergrund der Vielzahl an Kommunikationskanälen ist eine Standardisierung hilfreich. So können bspw. auch E-Mails automatisiert im Mängelmelder als neue Meldungen angelegt und damit in den Bearbeitungsprozess aufgenommen werden. Im System werden alle Bürgeranliegen transparent verwaltet, lückenlos dokumentiert und effizient bearbeitet.

Das grundlegend für die mobile Nutzung optimierte System bietet nicht nur Bürgern den komfortablen Service, Anliegen vor Ort zu erstellen, sondern auch den Verwaltungsmitarbeitern die Möglichkeit, diese Anliegen mit mobilen Endgeräten vor Ort zu bearbeiten und abzuschließen. Das System ist multimandantenfähig, sodass auch mehrere Verwaltungen ein gemeinsames System nutzen können, innerhalb dessen aber trotzdem eine separate Bearbeitung der jeweiligen Aufgaben sichergestellt ist. Damit können bspw. Landkreise ein einheitliches System betreiben und ihren Gemeinden und Städten zur Verfügung stellen.

## 2.2 Einsatzgebiete

Ursprünglich für die Anliegen von Bürgern entwickelt, wird das System mittlerweile auch für eine Vielzahl weiterer Fälle genutzt. So können beispielsweise Verwaltungen und Unternehmen über das System sowohl Informationen und Feedback ihrer Mitarbeiter abfragen, als auch interne Aufgaben zuweisen. In vielen Kommunalverwaltungen wird der Mängelmelder insbesondere für die Aufgabenverwaltung eingesetzt, um bspw. Aufgaben des Betriebshofes zu disponieren. Dabei können interne Aufgaben und Anliegen der Bürger gemeinsam in einem System verwaltet werden, sodass die Doppelpflege von Aufgaben entfällt. Auch als internes Ticketmanagement, mit dem Aufgaben innerhalb der Verwaltung bearbeitet werden können, wird der Mängelmelder eingesetzt, beispielsweise in der hessischen Stadt Pfungstadt.

Das System ist grundsätzlich dazu geeignet, in verschiedenen Kontexten ortsbezogene Informationen zu sammeln, zu strukturieren und effizient zu bearbeiten sowie lückenlos zu dokumentieren. So wird der Mängelmelder gerne um weitere Kategorien ergänzt, beispielsweise, um Informationen zu Baustellen auf einer Karte darzustellen oder Hinweise zu konkreten Problemfeldern zu bekommen. So nutzte die Stadt Ingelheim am Rhein eine zusätzliche Kategorie »Hundekot«, um dieses in der Stadt vermehrt auftretende Phänomen zu erfassen, schneller beseitigen und durch das Aufstellen von zusätzlichen Hundekot-Tütenspendern eindämmen zu können.

Auch nutzen einige Kommunen die Kategorie »Barrierefreiheit«, um Informationen zu öffentlichen Orten zu sammeln, die noch nicht barrierefrei erreicht werden können. In der Rhein-Main-Region wird der Mängelmelder in einer abgewandelten Form genutzt, um kartenbasiert unterschiedliche Einrichtungen hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit zu beschreiben und zu bewerten. Nutzer haben unter [www.mobile-menschen.de](http://www.mobile-menschen.de) die Möglichkeit, sich über die individuelle Nutzbarkeit und Zugänglichkeit der Orte für Menschen mit Behinderungen (z. B. Mobilitätseinschränkungen, Blindheit, Gehörlosigkeit) zu informieren. Die Plattform wird von der ivm

GmbH (Integriertes Verkehrs- und Mobilitätsmanagement Region Frankfurt Rhein-Main) in Kooperation mit dem Rhein-Main-Verkehrsverbund und Hessen Mobil angeboten.

Vor dem Hintergrund einer stärkeren Beteiligung von Bürgern an der Stadtentwicklung kann der Mängelmelder auch zur Sammlung von ortsbezogenen Anregungen eingesetzt werden, beispielsweise im Sinne einer Verkehrsplanung oder mit Blick auf die Lärmentwicklung in Städten. Das Bürger-Echo in Ingelheim bietet Bürgern die Möglichkeit, neben Schäden und Hinweisen auch Anregungen für die Stadt einzureichen. Das System [www.sags-doch.de](http://www.sags-doch.de), eine Kooperation zwischen der Stadt Friedrichshafen und dem Bodenseekreis, geht sogar noch einen Schritt weiter: Aus den hier eingegebenen Bürgeranregungen werden die besten zur Abstimmung gestellt und können in Form des Quartalsiegers politische und mediale Aufmerksamkeit erlangen.

In allen Kommunen ist die Software des Mängelmelders in eine umfassende Beteiligungsplattform eingebettet, die – sofern sie von den Kommunen aktiviert wird – darüber hinaus umfassende digitale Beteiligungsverfahren ermöglicht.

### **Praxisbeispiel Stadt Pfungstadt**

Zu Beginn des Jahres 2015 hatte die südhessische Stadt mit 24.000 Einwohnern den Mängelmelder als klassisches System für Bürgermeldungen eingeführt. In der Stadtverwaltung wurde parallel ein internes System für das Ticket-Management eingesetzt, um Aufträge an Sachbearbeiter oder andere Abteilungen, insbesondere den Betriebshof, zu erteilen. Meldungen aus dem Mängelmelder mussten stets manuell in das Ticket-Management-System übertragen werden, um überhaupt bearbeitet werden zu können. Dieser Mehraufwand erschwerte eine zeitnahe und transparente Rückmeldung an den Bürger. Aus diesem Grund wurde entschieden, den Mängelmelder auch für die interne Aufgabenverwaltung zu nutzen und damit das bestehende Ticket-Management-System abzulösen. Somit konnten die Rückmeldungen zu Meldungen der Bürger wieder zeitnah und vor allem medienbruchfrei erfolgen.

Innerhalb der Verwaltung wurde des Weiteren eine konsequente interne Leistungsverrechnung eingeführt. Für diese wurden im Mängelmelder intern Kostenstellen und Kostenträger hinterlegt, sodass die interne Leistungsverrechnung für jedes Anliegen genau nachvollzogen werden kann. Dabei wurden auch individuelle Benachrichtigungsprozesse für die Budgetverantwortlichen eingerichtet. Mittlerweile wird der Mängelmelder für die Aufgabenverteilung innerhalb der Verwaltung genutzt und dient nicht mehr nur als System für Bürgermeldungen. Mit dieser Erweiterung des Mängelmelders für die Stadt Pfungstadt wurde die Kommunikation zwischen den Abteilungen und die interne Leistungsverrechnung verbessert, vereinfacht und vor allem nachvollziehbar dokumentiert.

**Abbildung 4:** Praxisbeispiel Stadt Pfungstadt

## 2.3 Alternativen

Für das kommunale Anliegenmanagement existieren mittlerweile verschiedene Software-Lösungen von unterschiedlichen Anbietern. Einige Kommunen haben eigene Lösungen entwickelt, die jedoch meist nicht über ein Anliegenformular hinausgehen. Auch OpenSource-Projekte widmen sich diesem Bereich. Die effiziente Aufgabenverwaltung durch einen individuellen Bearbeitungsprozess sowie die Möglichkeiten der Anpassung an kundenspezifische Gegebenheiten unterscheiden sich jedoch teilweise sehr stark. Ebenso ist die Verfügbarkeit für die mobile Nutzung unterschiedlich ausgeprägt.

Webbasierte Systeme zur Erfassung von ortsbezogenen Informationen auf einer interaktiven Karte werden von unterschiedlichen Dienstleistern angeboten. Die Hansestadt Rostock setzt hierzu auf eine Eigenentwicklung, die in Mecklenburg-Vorpommern von einzelnen Städten genutzt wird (»KlarSchiff HRO«). Das Land Brandenburg betreibt mit dem »maerker Brandenburg« ein landesweites System für das kommunale Anliegenmanagement. Dabei können Bürger Hinweise über ein Webformular eingeben, nachdem sie die entsprechende Stadt bzw. Gemeinde aus

einer Liste der teilnehmenden Kommunen ausgewählt haben. Eine interaktive Karte zum Markieren des Ortes steht nicht zur Verfügung. Das Projekt »mark-a-spot« ist eine opensource-Lösung an, die vom Dienstleister Zebralog angeboten wird.

Auch die Firmen polidia GmbH und eOpinio bieten entsprechende Kartentools an. Dabei werden eingehende Hinweise häufig an eine zentrale Verteilerstelle geleitet. Die Firma Softplan Informatik bietet zusätzlich zum kommunalen Geoinformationssystem (GIS) das »Anregungs- und Ereignismanagement« für Kommunen an. Dies ermöglicht die Markierung von Anliegen auf einer interaktiven Karte der Stadt bzw. Gemeinde im Web. Darüber hinaus steht eine Smartphone-App zur Verfügung. Zusätzlich bietet der »maerker« eine Smartphone-App an. In Rheinland-Pfalz bietet die InnoWis GmbH ein Anliegenmanagement-Tool für Kommunen an, das neben einer Weboberfläche auch eine App bietet. Eine interaktive Karte steht jedoch nicht zur Verfügung, so dass der Ort des Anliegens manuell über eine Adresseingabe beschrieben werden muss.

Darüber hinaus bieten verschiedene Anbieter, wie beispielsweise buergermeldungen.com oder die Mängelmelder-App von Olbisoft, Smartphone-Apps zur Meldung von Anregungen und Beschwerden an. In der Regel stehen hier nur teilnehmende Kommunen in einer Auswahlliste zur Verfügung. Einzelne Kommunen arbeiten derzeit mit einfachen Webformularen für die Eingabe von Hinweisen und Anregungen, die keine interaktiven Möglichkeiten bieten und als E-Mail an die Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Weiterführende Informationen zum Mängelmelder der wer denkt was GmbH und zum bundesweiten Portal [www.maengelmelder.de](http://www.maengelmelder.de) finden sich auf der Internetseite der wer denkt was GmbH, insbesondere ausführliche Jahresauswertungen zur Nutzung<sup>5</sup>. Darüber hinaus wird in einigen Fachzeitschriften über den Mängelmelder und konkrete Anwendungsfälle berichtet<sup>6</sup>. Als Ausgründung der Technischen Universität

<sup>5</sup> Unter [www.werdenktwas.de](http://www.werdenktwas.de) werden jährliche Nutzungsauswertungen des Mängelmelders veröffentlicht (für 2015 siehe: <http://werdenktwas.com/maengelmelder-de-erfreut-sich-grosser-beliebtheit>; für 2016 siehe <http://wordpress.werdenktwas.com/2015-wurden-fleissig-maengel-gemeldet/>; für 2017 siehe <http://wordpress.werdenktwas.com/jahresauswertung-der-werdenktwas-maengelmeldersysteme/>

<sup>6</sup> Praxisbeispiel Pfungstadt: Barth, Verena (2015). Mehr als ein Mängelmelder. *Kommune21*, 12, 38. Praxisbeispiel Ingelheim am Rhein: Vaerst, T. (2014). Stadt mit Bürgerecho. *Kommune21*, 3, 42

Darmstadt hat die wer denkt was GmbH eine große Nähe zur akademischen Forschung. So war der Mängelmelder auch bereits Thema mehrerer Abschlussarbeiten<sup>7</sup> und wurde auch im Rahmen einer Untersuchung an der TU Berlin als Instrument zur Stadtgestaltung untersucht und bewertet<sup>8</sup>. Weiterhin wurden die Erfahrungen mit dem bundesweiten Anliegenmanagement in Deutschland in einem Gastbeitrag für das International Journal of E-Planning Research zusammengestellt<sup>9</sup>.

### 3. Referenzen und Literatur

- Vaerst, Tobias / Steffens, Theresa / Lokaiczky, Robert (2015). Concerns management, E-Government and E-Participation: Experiences and findings from Germany. In: International Journal of E-Planning Research, 4(4), S. 36-49
- Nanz, Patrizia / Fritsche, Miriam (2012). Handbuch Bürgerbeteiligung. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
- Brock, Christian / Meik Julia / Kaiser, Janine et al. (2012): Der Bürger als Kunde. Anliegenmanagement im öffentlichen Sektor. In: Jansen, Stephan A. / Schröter, Eckhard / Stehr, Nico (Hrsg.): Bürger.Macht.Staat? Neue Formen gesellschaftlicher Teilhabe, Teilnahme und Arbeitsteilung, Wiesbaden, S. 109-124.
- Hinz, Ulrike / Wegener, Nora / Weber, Mike et al. (2014). Digitales bürgerschaftliches Engagement: Kompetenzzentrum für Öffentliche IT. Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS.
- Höffken, Stefan (2014): Mobile Partizipation. Wie Bürger mit dem Smartphone Stadtplanung mitgestalten. Dissertation, TU Kaiserslautern, Fachbereich Raum- und Umweltplanung.
- Ertiö, Titiana (2013). M-participation: the emergence of participatory planning applications (Research briefings 6b/2013). Turku, Finland: Turku Urban Research Programme.

---

<sup>7</sup> Beispielsweise Nothacker, V. (2016). Anliegenmanagement Mängelmelder – Analyse der Softwareakzeptanz aus Verwaltungsperspektive. [Bachelorarbeit]. Universität Passau. Nicht veröffentlicht.

<sup>8</sup> Pätzold, R. et al. (2014). Stadt der Nerds? Wahrnehmung, Benutzung und Produktion von Städten nach der digitalen Revolution (Projektbericht Sommersemester 2014). Berlin: Technische Universität zu Berlin, Institut für Stadt- und Regionalplanung.

<sup>9</sup> Vaerst, T., Steffens, T., Lokaiczky, R. (2015). Concerns management, E-Government and E-Participation: Experiences and findings from Germany. In: International Journal of E-Planning Research, 4(4), 36-49.

- 
- Initiative D21 e. V./Institute for Public Information Management (2012): eGovernment Monitor 2012. Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich. Abgerufen unter: [http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2012/eGovernmentMONITOR\\_2012\\_web.pdf](http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/2012/eGovernmentMONITOR_2012_web.pdf).
- Bundesministerium des Inneren, Deutschland und Klessmann, Jens et al. (2012): Open Government Data Deutschland: Eine Studie zu Open Government in Deutschland. Abgerufen unter: [http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED\\_Verwaltung/ModerneVerwaltung/opengovernment.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED_Verwaltung/ModerneVerwaltung/opengovernment.pdf?__blob=publicationFile).
- Bassbous, Louay (2012): FixMyStadt – Anliegen online melden. In: Fraunhofer FOKUS: Open Government: Die Öffnung von Daten und Prozessen der öffentlichen Verwaltungen, S. 18.