

wer denkt was

10 Jahre Mängelmelder

[02.11.2021] Das weitverbreitete Anliegen-Management-System Mängelmelder erlaubt Bürgern das unkomplizierte digitale Melden von Mängeln im öffentlichen Raum an die jeweils zuständige Verwaltung. Der Hersteller nimmt das zehnjährige Jubiläum zum Anlass für einen Rückblick.

Der Mängelmelder ist eine Plattform für das kommunale Beschwerde-Management. Sie ermöglicht es den Bürgern, Mängel im öffentlichen Raum – etwa defekte Straßenbeleuchtung, illegalen Müll oder Straßenschäden – auf kürzestem Weg an die zuständige Behörde zu melden. Das seit zehn Jahren bestehende System verzeichnet mittlerweile 125.000 App-Downloads und fast 800.000 Meldungen und ist damit nach Angaben des Herstellers wer denkt was das etablierteste Anliegen-Management-System Deutschlands. Das Jubiläum nimmt wer denkt was zum Anlass für eine Rückschau: Entstanden sei das Unternehmen im Jahr 2011 als Ausgründung der TU Darmstadt. Das Ziel sei von Anfang an gewesen, eine Plattform zu entwickeln, die den Bürgern die Meldung und der Verwaltung eine effizientere Bearbeitung von Mängeln an der kommunalen Infrastruktur ermöglicht. Im Gründungsjahr sei die Lösung bereits auf der CeBIT vorgestellt und bald auch den Erstnutzern zur Verfügung gestellt worden, berichtet der Hersteller.

Das damals entwickelte Grundprinzip gelte bis heute: Die Webseite Mängelmelder.de und angepasste Kundensysteme bilden zusammen den Mängelmelder, der inzwischen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz im Einsatz ist. Der erste Mängelmelder-Kunde im Jahr 2011 sei das 64.000 Einwohner zählende Dormagen gewesen, weitere Kommunen kamen in den darauffolgenden Monaten und Jahren schnell hinzu. Seit 2012 nutze mit Offenbach erstmals eine Stadt mit mehr als 100.000 Einwohnern den Mängelmelder und ab dem Jahr 2017 gehörten mit Essen und Dortmund erstmals zwei Kommunen mit mehr als 500.000 Einwohnern zum Nutzerkreis. Im Laufe der Jahre entschieden sich immer mehr Großstädte für den Mängelmelder, das Meldungsaufkommen steige an. Zum Melden der Mängel könnten Kommunen ihren Bürgern entweder eine eigenständige App anbieten – diesen Weg habe Offenbach gewählt – oder auf die bundesweit nutzbare Mängelmelder-App zurückgreifen, die für Android und iOS verfügbar sei. Im Jahr 2020 sei die App einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen worden, bei der mit Features wie etwa einem Dunkelmodus, einer Speicherfunktion für Meldungen und einer Listenansicht für Nutzerfreundlichkeit gesorgt werde.

Zum zehnjährigen Jubiläum 2021 sieht das Unternehmen wer denkt was nun den „Startpunkt einer neuen Etappe“ für sein Produkt. In Zusammenarbeit mit dem Münchener Verkehrs- und Tarifverbund (MVG) und dem Referat für Mobilität der Landeshauptstadt München implementierte das Unternehmen ein Radmeldesystem. Mit dessen Hilfe können Radfahrende ab sofort nach dem bewährten Mängelmelder-Prinzip Anliegen, Hinweise, aber auch Lob direkt auf einer Stadtkarte eintragen. Das sei nicht das einzige Beispiel, das zeige, dass der Mängelmelder auch außerhalb der klassischen kommunalen Meldeszenarien genutzt werden könne. Ein weiteres Beispiel für den flexiblen Einsatz sei das Waldecho Rheinland-Pfalz: Mit Kategorien wie Jagd, Naturschutz, Brennholz oder Erholung lassen sich über die Plattform verschiedene Anliegen in Waldgemarkungen in Rheinland-Pfalz melden.

(sib)

Stichwörter: E-Partizipation, wer|denkt|was, Mängelmelder, Beschwerde-Management