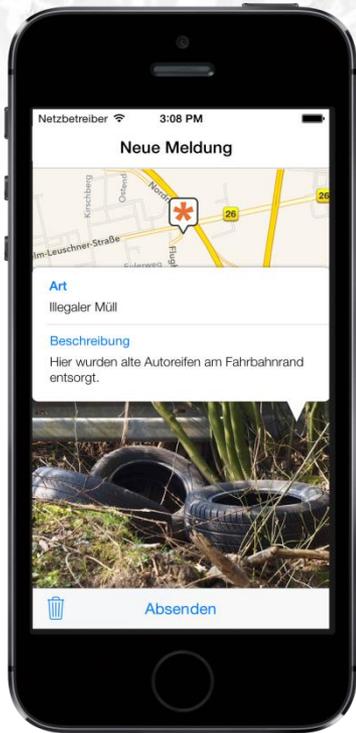




wer|denkt|was

Mängelmelder



# Der Mängelmelder

## Anliegenmanagement & Datenqualität in der Praxis



1. Unternehmen
2. Mängelmelder
3. Datenqualität
4. Statistik 2013
5. Fazit
6. Diskussion



## 1. Unternehmen

2. Mängelmelder

3. Datenqualität

4. Statistik 2013

5. Fazit

6. Diskussion



# Zum Unternehmen

## Historie

- 2010 Ausgründung der Technischen Universität Darmstadt

## Kernkompetenz „Digitale Bürgerbeteiligung“

- Konzeption und Beratung für Themenfindung, Marketing und Planung
- Durchführung und technische Umsetzung



Ausgezeichnete Orte  
im Land der Ideen



Nationaler Förderer  
Deutsche Bank



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



EXIST



KOM - Multimedia  
Communications Lab



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DARMSTADT

# Unsere Lösungen

## Mängelmelder

Transparentes Anliegenmanagement für Kommunen



### Für Kommunen:

- Einfache Bearbeitung mit Rückmeldung an Bürger
- Sofortiger Imagegewinn

### Für Bürger:

- Mängel von unterwegs melden
- Keine Suche nach Ansprechpartnern

## Online - Bürgerhaushalt

Bürger liefern Ideen zu Einsparungen und Ausgaben



### Für Kommunen:

- Transparenz und Verständnis der Haushaltssituation
- Einbindung der Bürger bei Entscheidungen

### Für Bürger:

- Eigene Ideen einbringen
- Mitsprache bei Ausgaben und Einsparungen

## Dialog digital

Individuelle Beteiligungsformate im Web und via App



- Meinungsbilder zentral erheben
- Ortsbezogene Beteiligungsformate
- Individuelle Anpassung und Integration
- Vereinheitlichung: Einbindung bestehender Systeme wie Veranstaltungskalender / Behördenwegweiser
- Umsetzung in iOS, Android und html5



Medienübergreifend:  
Bürgerbeteiligung im  
Web und App



Einbindung in  
bestehende Systeme



Individualisierung  
möglich

1. Unternehmen

2. Mängelmelder

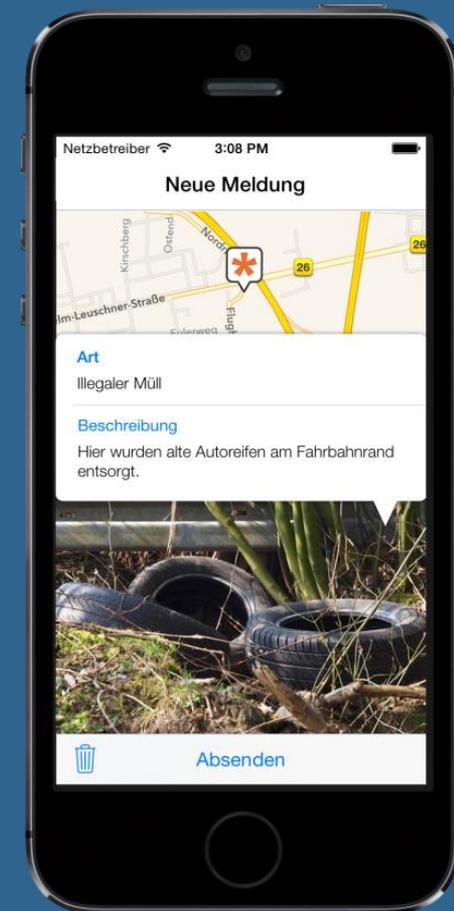


3. Datenqualität

4. Statistik 2013

5. Fazit

6. Diskussion



# Ausgezeichnet!

## Das führende bundesweite Anliegenmanagement



 seit Februar 2011

 über 13.000 gemeldete Anliegen

# Ausgezeichnet!

Der „Mängelmelder“ von „wer denkt was“ ist Ausgezeichneter Ort im Land der Ideen 2013/14“



- Kostenfreie, bundesweite Plattform inkl. Apps
- Weiterleitung an die zuständigen Kommunen
- Link zur einfachen Bearbeitung und Rückmeldung

Haben Sie ein Schlagloch oder Müll gesehen?  
Wollen Sie Ihre Kommune loben?  
Hier melden und wir informieren Ihre Kommune!



## Ausgezeichnet!

Mängelmelder.de ist "Ausgezeichneter Ort 2013/14" im Wettbewerb "Deutschland - Land der Ideen". Vielen Dank an Alle die geholfen haben.

Deutschland  
Land der Ideen



Ausgezeichneter Ort 2013/14



## So geht's

1. **Melden**  
Schicken Sie uns Ihr Anliegen per **Web**, **iPhone** oder **Android Handy**.

2. **Lösen**

# Individuelle Kundensysteme



wer|denkt|was

Mängelmelder

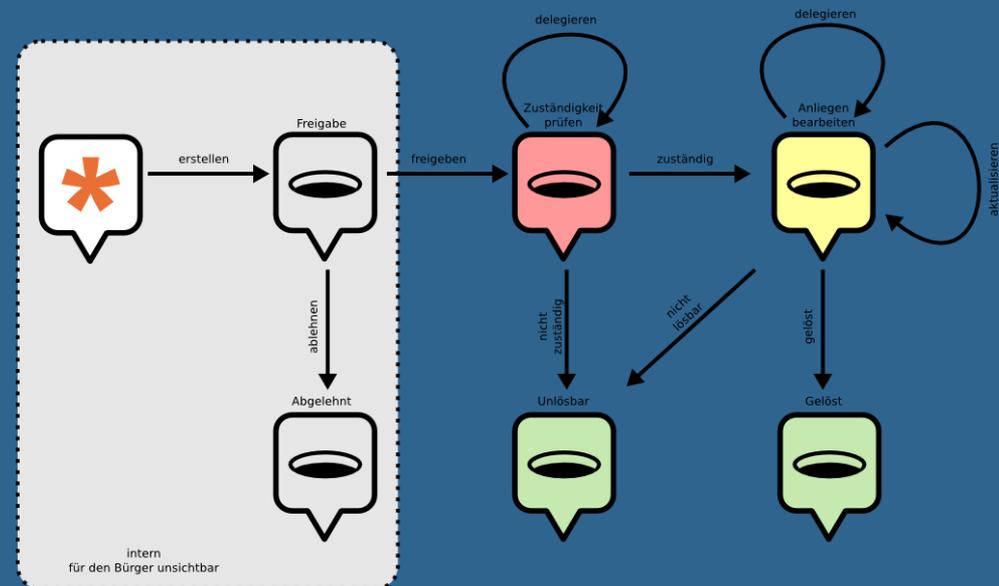
Kommunen können den Mängelmelder für ihre Bedürfnisse individualisieren:

- Anpassung an die kommunalen Gegebenheiten
- Integration in die Homepage der Kommune
- Anbindung an bereits bestehende Systeme
- Umfangreiches Backend zur Anliegenbearbeitung





1. Unternehmen
2. Mängelmelder
3. **Datenqualität**
4. Statistik 2013
5. Fazit
6. Diskussion



- Die Qualität der eingereichten Anliegen bemisst sich daran, wie die zuständigen Verwaltungen die Anliegen bearbeiten können:
  - Wird der Ort des Anliegens gefunden?
  - Erreicht das Anliegen den zuständigen Sachbearbeiter?
  - Kann das Anliegen aus der Ferne gut eingeschätzt werden?
  - Konnte das Anliegen abschließend bearbeitet werden?
  - Wird der Bürger transparent informiert?

## Maßnahmen zur Qualitätssicherung

- Freigabesystem

Meldungen werden vor der Weiterleitung von einer Freigabestelle geprüft, u. a. auf die richtige Zuordnung der Kategorie

- Schnelle Einschätzung durch Foto

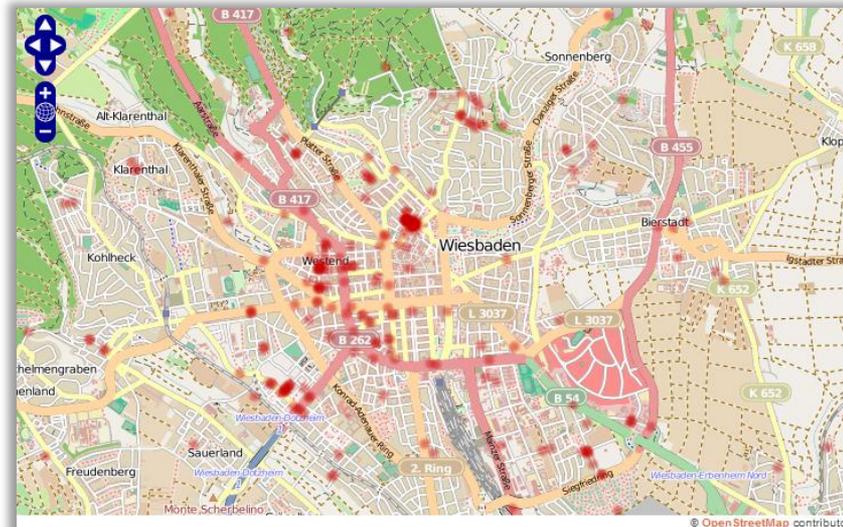
- ob es sich um einen Mangel handelt,
- wie am besten reagiert werden kann.

- Automatische Ortsposition per GPS (via Apps)

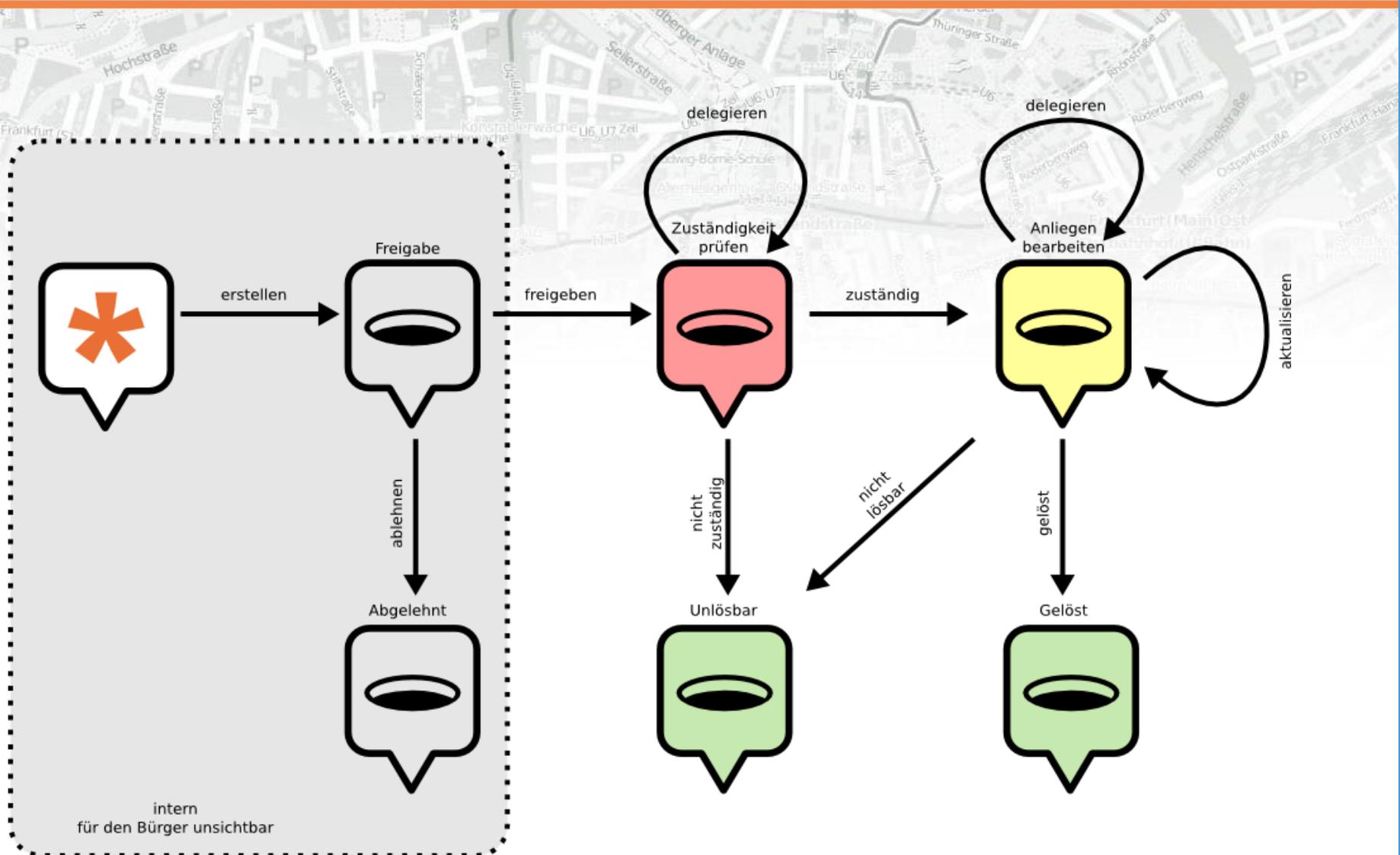
- Keine Doppelmeldungen durch öffentliche Anliegenkarte & Duplikate-Check

## Maßnahmen zur Qualitätssicherung

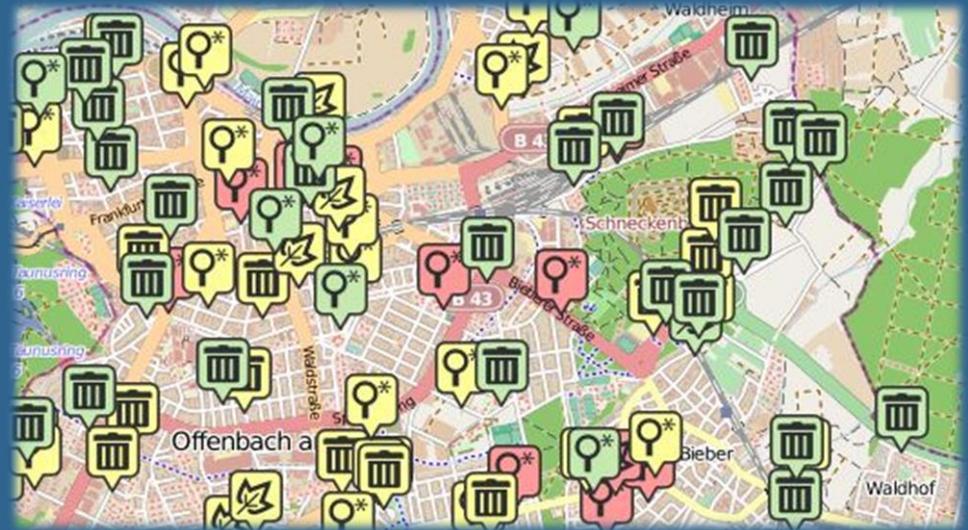
- Meldungen können direkt im System abgearbeitet werden  
Keine manuelle Weitergabe / medienbruchfrei
- Qualitative Rückmeldung  
Verwaltung kann eigene Aktivität, aber auch Grenzen des eigenen Handlungsspielraums transparent machen
- Statistische Auswertung:
  - z.B. Hotspot-Karte



# Bearbeitungsprozess



1. Unternehmen
2. Mängelmelder
3. Datenqualität
4. **Statistik 2013**
5. Fazit
6. Diskussion

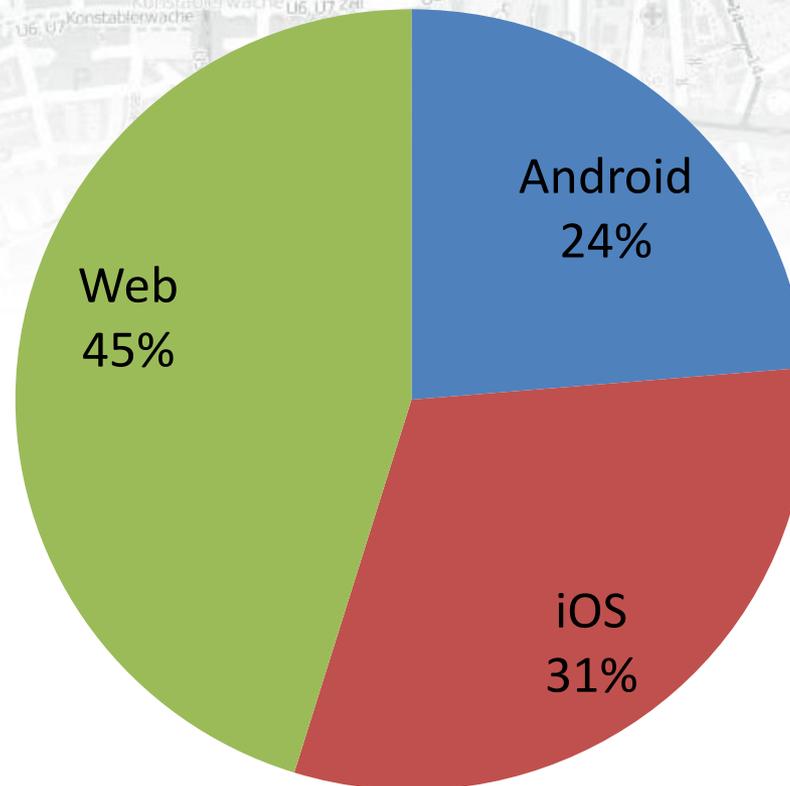


- 5.380 Meldungen  $\hat{=}$  445 Meldungen im Monat
- Dauer bis zur Freigabe: durchschnittlich 1,74 Tage
- Mehr als die Hälfte aller bundesweiten Meldungen konnten abschließend bearbeitet werden
- Nur jede siebte Meldung wurde abgelehnt oder ungelöst abgeschlossen





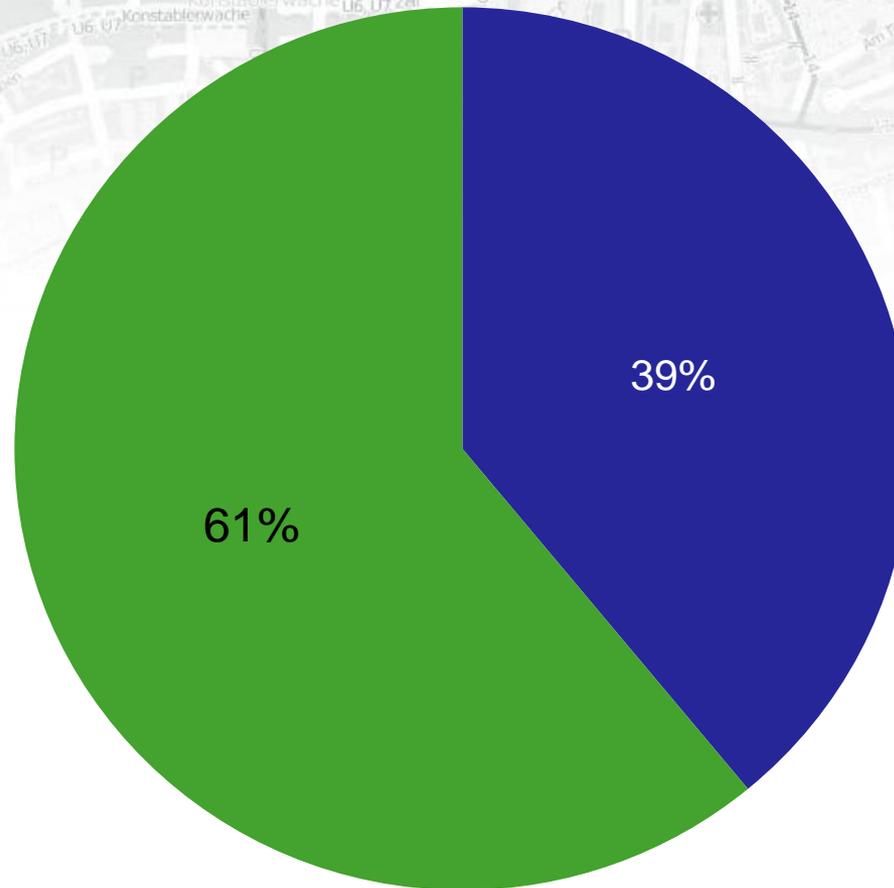
### ■ Verwendete Systeme



■ Android ■ iOS ■ Web



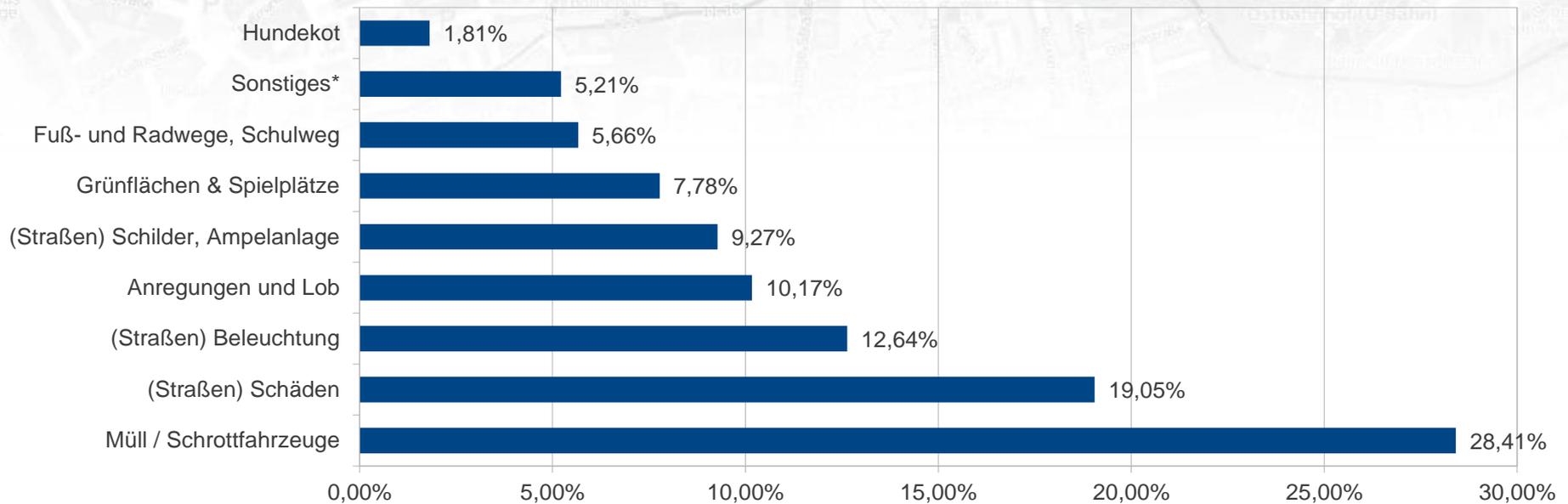
### ■ Anteil der Meldungen mit/ohne Foto



■ ohne Foto ■ mit Foto

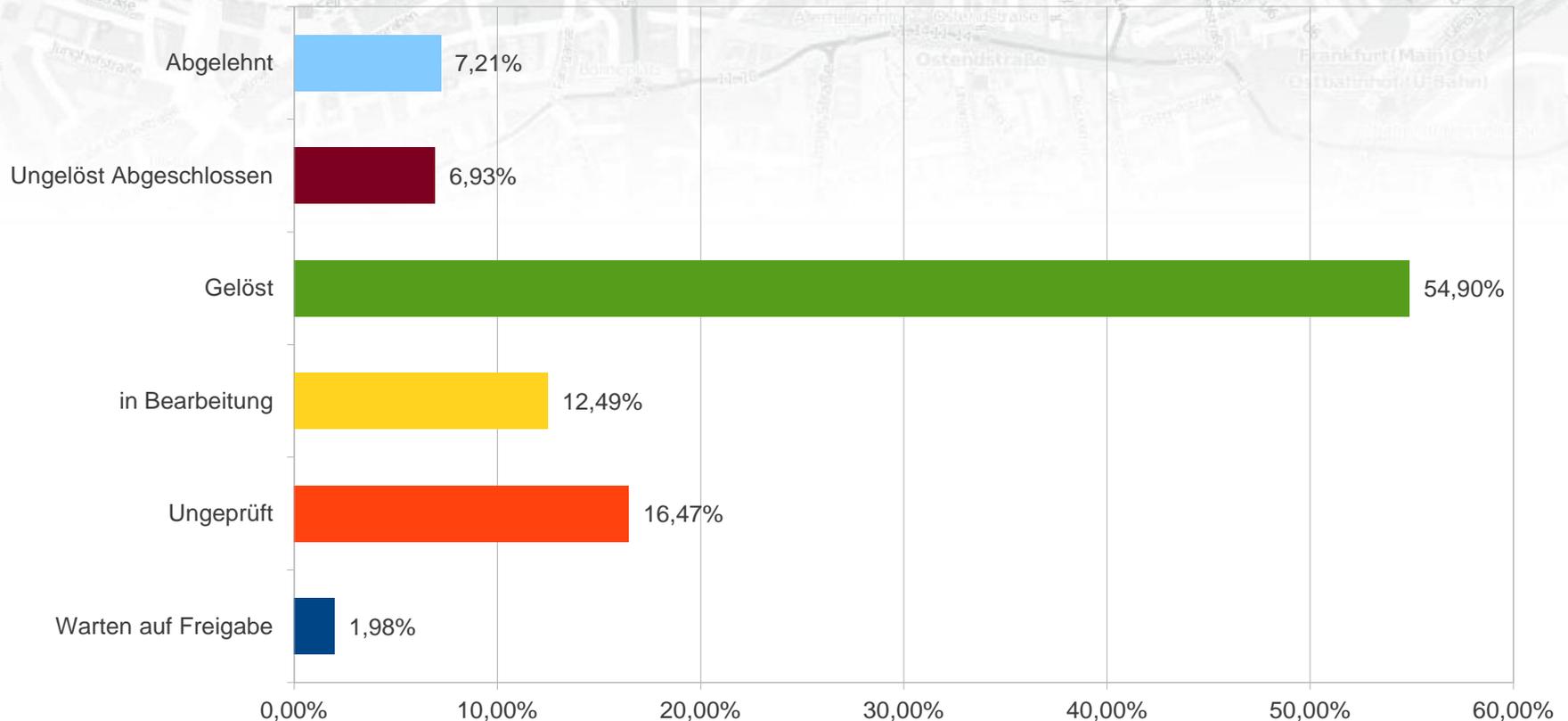


### ■ Meldungen nach Kategorie

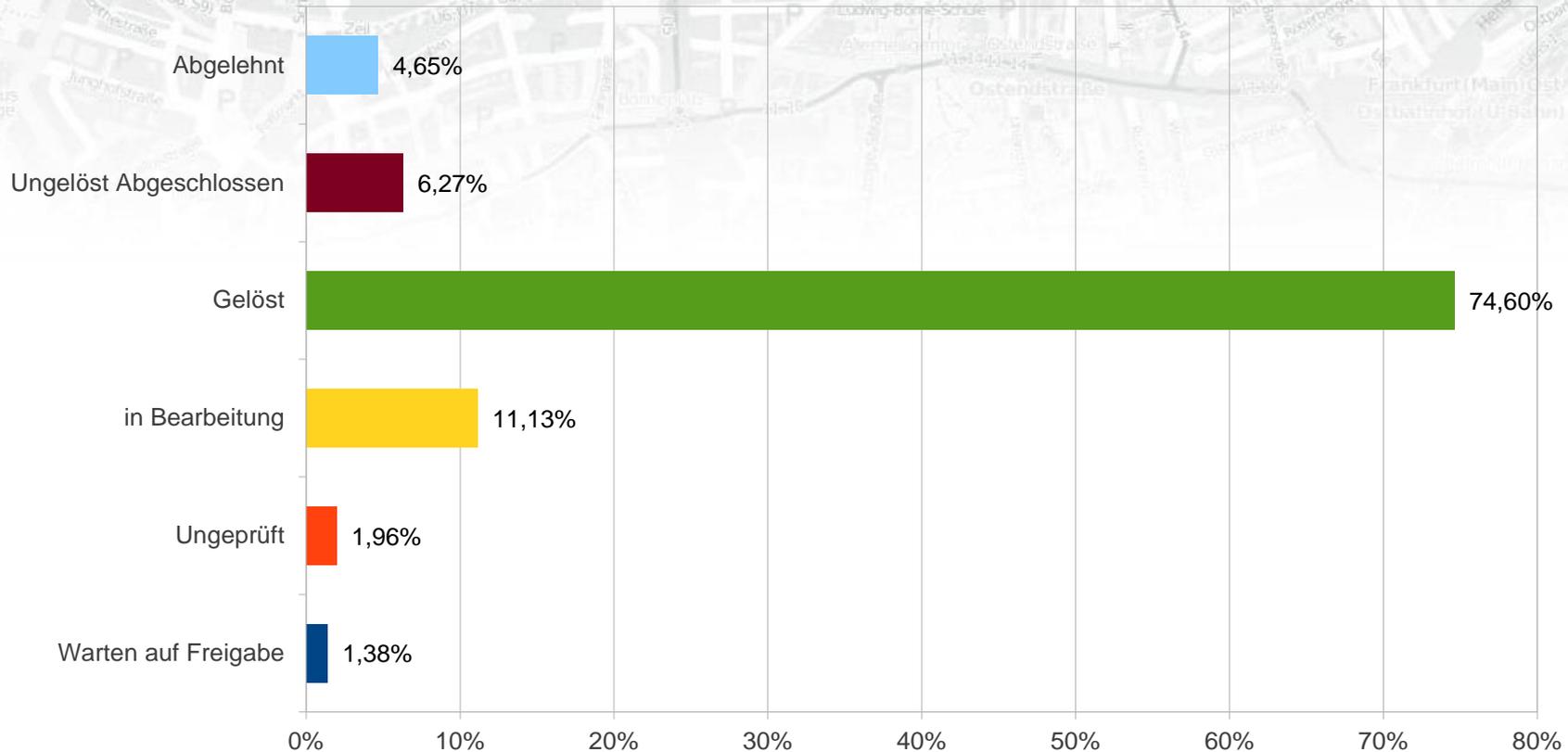




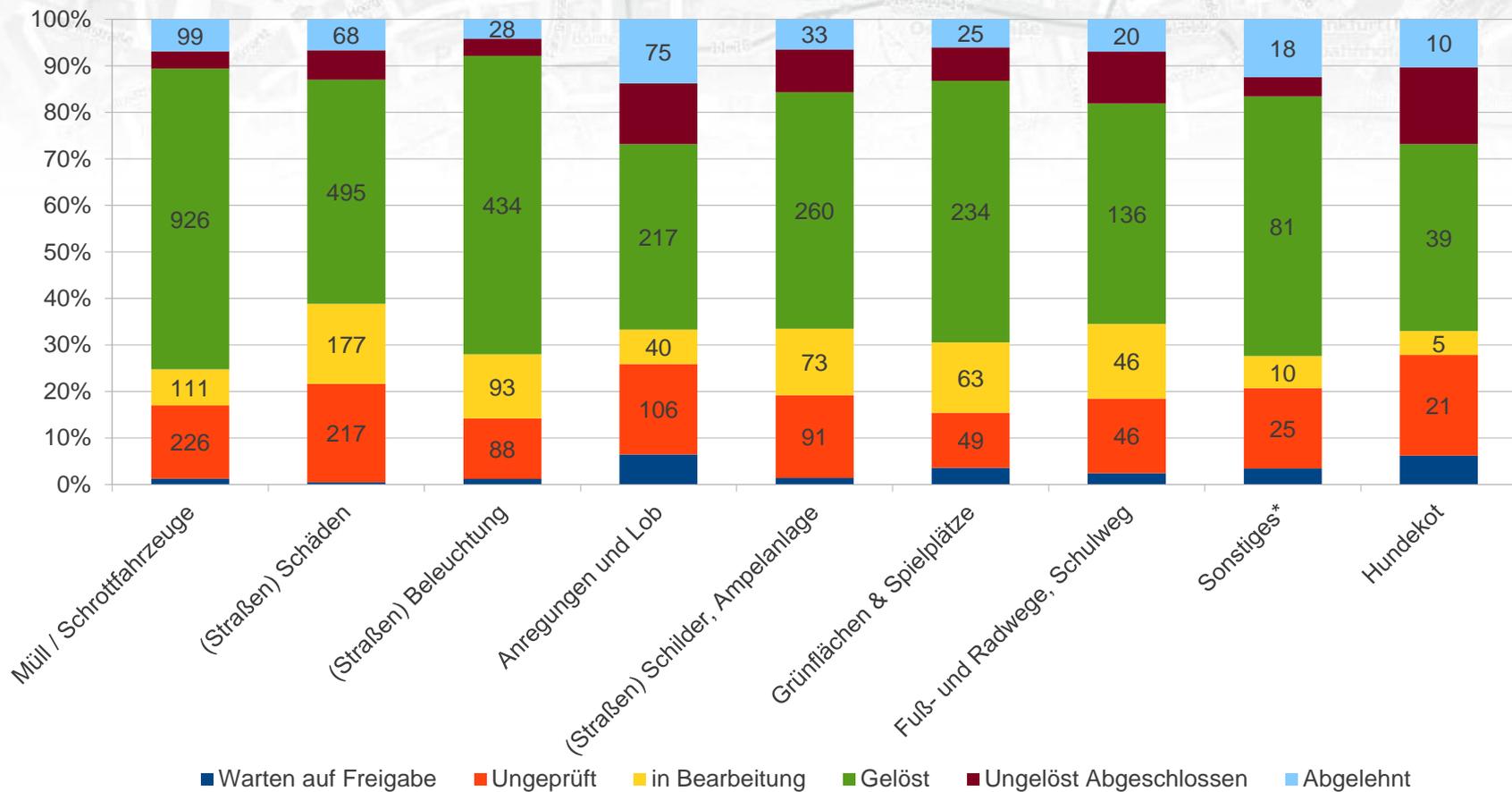
### ■ Status der Meldungen inkl. bundesweiter Plattform



## ■ Status der Meldungen in Kundensystemen

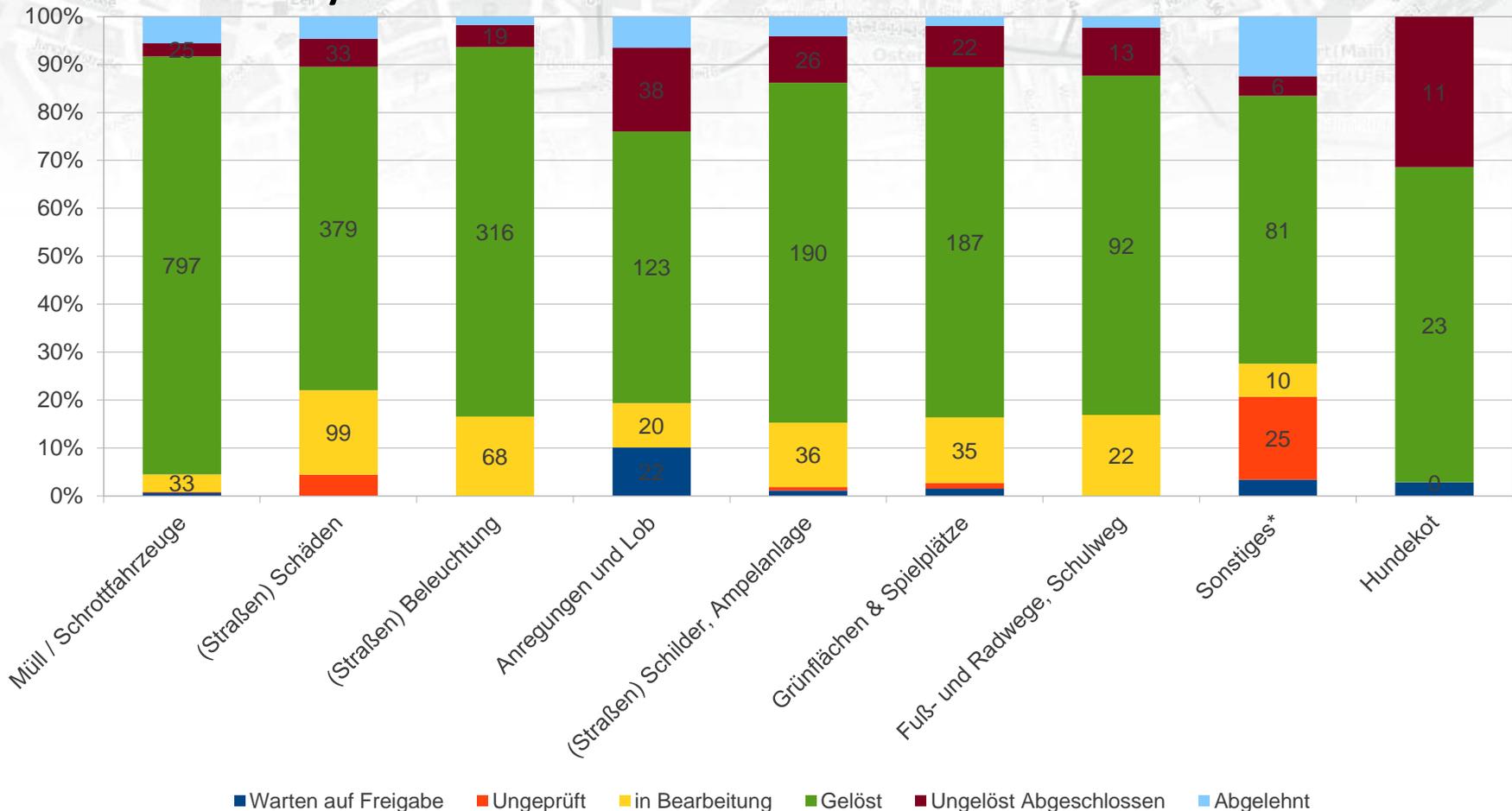


## ■ Status der Meldungen nach Kategorie inkl. Bundesweiter Plattform





### ■ Status der Meldungen nach Kategorie in Kundensystemen



1. Unternehmen
2. Mängelmelder
3. Datenqualität
4. Statistik 2013
5. **Fazit**
6. Diskussion





- **Über 50% der Meldungen werden mobil eingegeben**

Sichere Ortsposition durch GPS

- **Fotos bilden den Mangel ab**

Fast 2/3 aller eingehenden Meldungen enthalten ein Foto

- **Bundesweit konnten über die Hälfte aller Anliegen abschließend bearbeitet werden**

Viele Nicht-Kunden bearbeiten Anliegen vom „Mängelmelder“ und geben öffentlich Rückmeldung

- **Hundertprozentige Bearbeitung in Kundensystemen**

- **Hohe Qualität der Meldungen**

Nur ein sehr geringer Anteil der Meldungen wird abgelehnt

1. Unternehmen
2. Mängelmelder
3. Datenqualität
4. Statistik 2013
5. Fazit
6. **Diskussion**





wer|denkt|was

Mängelmelder



# FRAGEN / DISKUSSION



wer **denkt** was

Mängelmelder



Tobias Vaerst M.A.  
vaerst@werdenktwas.de

**VIELEN DANK FÜR IHR INTERESSE  
UND IHRE AUFMERKSAMKEIT**