

Essen

Vier Jahre Mängelmelder

[01.12.2022] Seit vier Jahren bietet die Stadt Essen ihren Bürgerinnen und Bürgern einen Mängelmelder an. Per App oder Web kann die Verwaltung so schnell und unkompliziert auf Ärgernisse rund um die Stadtsauberkeit oder Schäden im öffentlichen Verkehrsraum hingewiesen werden. Die Bilanz ist positiv.

Seit November 2018 können Bürgerinnen und Bürger Ärgernisse im öffentlichen Raum über die App Essen bleib(t) sauber! an die Stadt melden ([wir berichteten](#)). Wie die nordrhein-westfälische Kommune mitteilt, kann die Verwaltung auf diesem Wege schnell und unkompliziert etwa auf illegale Müllablagerungen, Straßenschäden oder defekte Laternen und Ampeln im Stadtgebiet hingewiesen werden. Dass das Angebot von den Bürgerinnen und Bürgern gut angenommen wird, liest die Stadt aus den Nutzungszahlen ab. Im ersten Jahr wurden über den Mängelmelder mehr als 19.100 Meldungen eingereicht. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der gemeldeten Anliegen ab Eingang bis zur Mängelbeseitigung habe bei zehn bis elf Tagen gelegen. Für den Zeitraum ab dem 1. November 2019 bis zum 31. Oktober 2020 zählt die Stadt mehr als 33.400 Meldungen. Durchschnittlich konnten Anliegen innerhalb von acht bis neun Tagen bearbeitet werden. Im dritten Jahr gingen dann etwa 37.600 Meldungen über den Mängelmelder ein. Auch sie wurden durchschnittlich binnen acht bis neun Tagen bearbeitet. Im vierten Mängelmelderjahr verzeichnete die Stadt knapp 36.600 Meldungen, die mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von sieben bis acht Tagen erledigt wurden. Somit sind seit dem Start des Mängelmelders mehr als 126.700 Meldungen in allen Kategorien bei der Stadtverwaltung eingegangen. Wie schnell die Meldungen abgearbeitet werden können, liegt nach Angaben der Kommune unter anderem daran, ob es sich um ein kleineres Anliegen handelt, das binnen eines Tages beseitigt werden kann oder ob es umfangreiche, behördliche Ermittlungen und Vorarbeiten braucht, die mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Stadtsauberkeit hoch im Kurs

Der Mängelmelder wurde seit seinem Start ständig weiterentwickelt, berichtet die Stadt. Sowohl die Web-Anwendung als auch die App seien dabei um zusätzliche Kategorien ergänzt worden. Im ersten Mängelmelderjahr konnten die Bürgerinnen und Bürger nur Beobachtungen rund um die Stadtsauberkeit einreichen. Seit Anfang 2020 können sie außerdem Schäden im öffentlichen Verkehrsraum, beispielsweise auf Straßen oder Gehwegen, sowie defekte Ampeln oder Laternen melden ([wir berichteten](#)). Seit der Einführung seien über 15.700 Meldungen zu diesem Bereich eingegangen, davon rund 3.400 im zweiten und mehr als 6.100 im dritten und vierten Jahr des Mängelmelders. Seit dem zweiten Jahr können zu Zeiten von Wahlen auch verkehrgefährdende oder anderweitig fehlerhaft platzierte Wahlplakate gemeldet werden. Während der Kommunalwahl im September 2020 (zweites Mängelmelder-Jahr) wurden in dieser Kategorie insgesamt 565 Hinweise an die Stadtverwaltung weitergeleitet. Zur Bundestagswahl im September 2021 gingen 153 Meldungen ein und zur Landtagswahl in Nordrhein-Westfalen im Mai 2022 insgesamt 160 Meldungen.

Die meisten Hinweise erreichen die Verwaltung aber im Bereich Stadtsauberkeit. Im zweiten Jahr seien knapp 80 Prozent der Meldungen diesem Bereich zugeordnet gewesen. Im dritten Jahr traf dies auf 75 Prozent der Meldungen zu, im vierten Jahr auf knapp 74 Prozent. Spitzenreiter im Bereich Stadtsauberkeit sei sowohl im dritten als auch im vierten Jahr des Mängelmelders die Kategorie illegale Müllablagerungen. Im dritten Jahr, im Zeitraum von November 2020 bis Oktober 2021, habe es insgesamt 14.520 Meldungen

dazu gegeben. Im vierten Jahr waren es rund 1.000 mehr.

Die Stadt will den Mängelmelder auch in Zukunft um Prozesse und Verfahren weiterentwickeln.

Interessierte erhalten die Mängelmelder-App kostenfrei im Google Play oder Apple App Store. Ebenso können Meldungen über die Website der Stadt Essen eingereicht werden.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, Essen, Mängelmelder