

Drei Städte setzen auf Mängelmelder Pro

[28.10.2026] Die Städte Lübeck, Mühlhausen und Hilpoltstein setzen bei der digitalen Erfassung und Bearbeitung von Bürgeranliegen auf den Mängelmelder Pro des Anbieters wer denkt was. Während die Lösung in Mühlhausen und Hilpoltstein bereits im Einsatz ist, bereitet Lübeck die Einführung vor.

Die [Hansestadt Lübeck](#) führt den Mängelmelder Pro des Darmstädter Unternehmens [wer denkt was](#) ein. Um die Lösung an die Verwaltungsabläufe anzupassen, haben sich rund 20 Vertreterinnen und Vertreter verschiedener Fachbereiche, darunter das Ordnungsamt, Stadtgrün und die Entsorgungsbetriebe, zu einem gemeinsamen Workshop getroffen. Dabei wurden für die einzelnen Meldungskategorien die erforderlichen Angaben, Zuständigkeiten und Bearbeitungsschritte definiert. Auch die Übergabe an externe Fachverfahren und die abschließende Bearbeitung der Meldungen wurden berücksichtigt. Die erarbeiteten Prozesse bilden nun die Grundlage für die technische Einrichtung des Systems.

Bereits seit Ende September 2026 ist der neue Mängelmelder Pro in der thüringischen [Stadt Mühlhausen](#) im Einsatz. Bürgerinnen und Bürger können über eine Web-Anwendung oder die zugehörige App Schäden und andere Probleme im Stadtgebiet melden. Dafür stehen Kategorien wie Straßenbeleuchtung, Abfall, Spielplätze, Stadtbäume oder Verkehrsschilder zur Verfügung. Die Meldungen werden anhand der ausgewählten Kategorie automatisch an die zuständigen Stellen in der Verwaltung weitergeleitet. Ziel ist es, die Bearbeitung zu beschleunigen und die Kommunikation mit der Bürgerschaft transparenter zu gestalten.

Auch die bayerische [Stadt Hilpoltstein](#) nutzt seit Ende August 2026 eine neue digitale Hinweiskarte auf Basis des Mängelmelders Pro. Meldungen zu Straßen und Wegen, Grünanlagen oder Abfall können darüber strukturiert erfasst und den zuständigen Fachämtern zugeordnet werden. Darüber hinaus will die Stadt die Plattform mit bestehenden Beteiligungsformaten verknüpfen. So soll die Hinweiskarte künftig beispielsweise zur Vor- und Nachbereitung von Bürgerversammlungen genutzt werden, um Anregungen aus der Bevölkerung direkt aufzunehmen und weiterzuverarbeiten.

Mit den drei Projekten verfolgt wer|denkt|was das Ziel, die digitale Kommunikation zwischen Bürgerschaft und Verwaltung zu verbessern und zugleich interne Bearbeitungsprozesse effizienter zu gestalten. Dabei wird die Software jeweils an die organisatorischen Anforderungen der Kommunen angepasst.

()