

# Bürgerbefragungen & Mängelmelder

als digitale Instrumente für Sicherheits-  
analysen und Bürgerkommunikation



**WER | DENKT | WAS**  
bürgernah & digital

Deutschland  
Land der Ideen



Ausgezeichneter Ort 2013/14

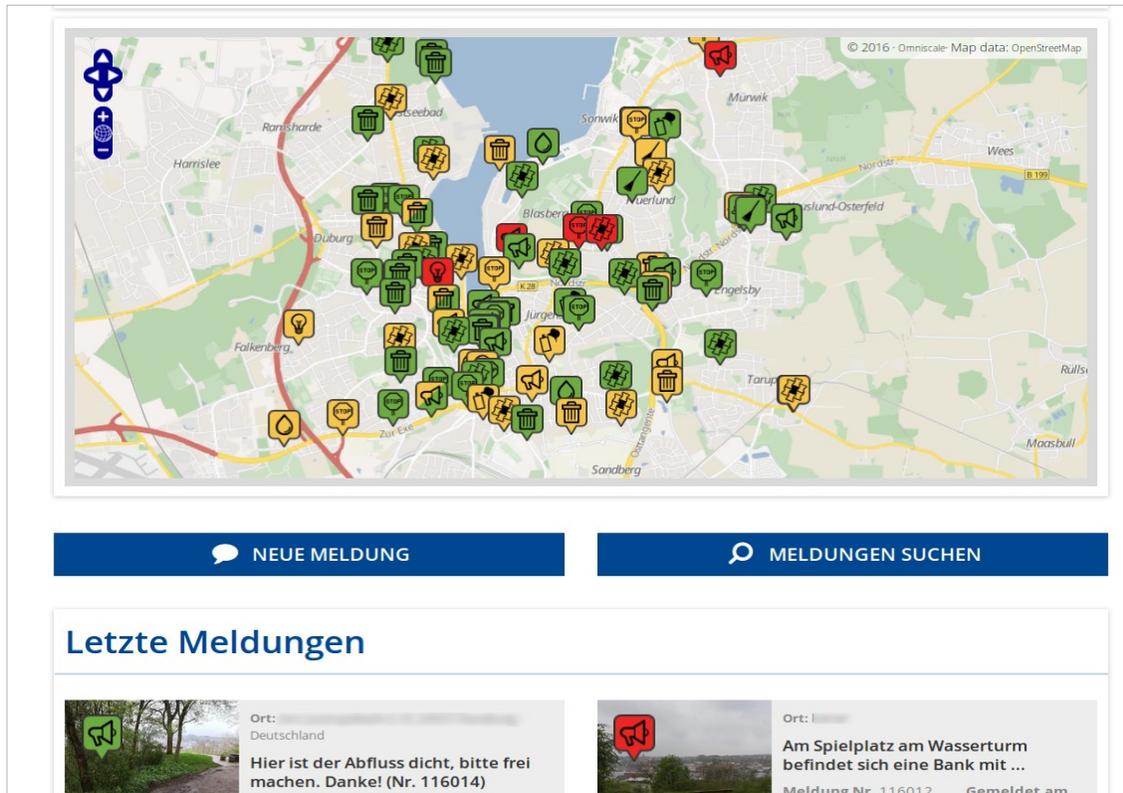
# wer denkt was GmbH

- Ausgründung der Technischen Universität Darmstadt
- Tätigkeitsfeld:  
Konzeption, Beratung, Umsetzung  
und Evaluation digitaler  
Bürgerbeteiligung
- Betrieb und Moderation  
hauseigener Lösungen
- Interdisziplinäres Team





- Digitales Anliegenmanagement mit Ampelsystem



© 2016 - Omniscale - Map data: OpenStreetMap

NEUE MELDUNG

MELDUNGEN SUCHE

### Letzte Meldungen

	<p>Ort: Deutschland</p> <p>Hier ist der Abfluss dicht, bitte frei machen. Danke! (Nr. 116014)</p>
	<p>Ort: ...</p> <p>Am Spielplatz am Wasserturm befindet sich eine Bank mit ...</p> <p>Meldung Nr. 116012 Gemeldet am ...</p>



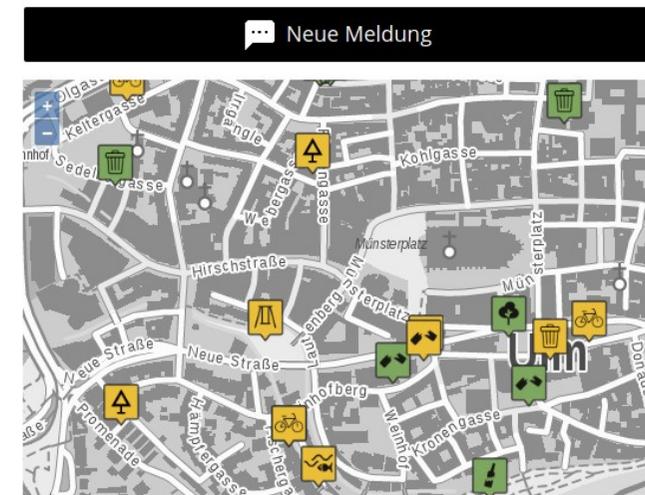
**Sicherheit und Ordnung (widerrechtliches Dauerparken)**

**Beschreibung:**  
Sturmschaden, Ast abgebrochen bei Gewitterregenguß.  
Weghindernis

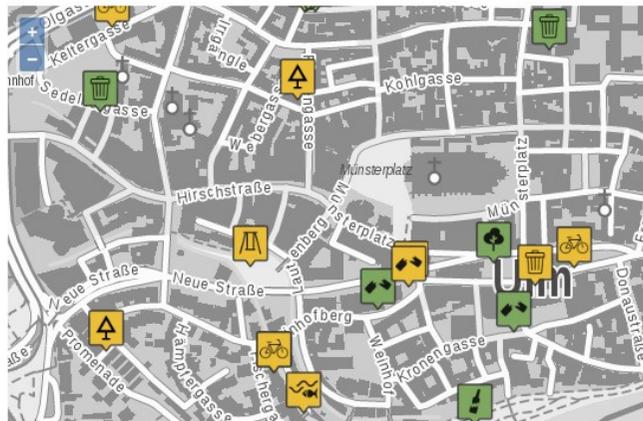
**Status:** in Bearbeitung

**Zuständigkeit:** Fachbereich Grünflächen und Umwelt

Details anzeigen



Neue Meldung



***Was ist das?***

## *Was ist das?*

- Negative Entwicklungen sollen frühzeitig erkannt werden

## *Was ist das?*

- Negative Entwicklungen sollen frühzeitig erkannt werden
- Das Sicherheitsgefühl soll gestärkt werden

## *Was ist das?*

- Negative Entwicklungen sollen frühzeitig erkannt werden
- Das Sicherheitsgefühl soll gestärkt werden
- Tendenzen in der Gesellschaft sollen aufgespürt und erkannt werden

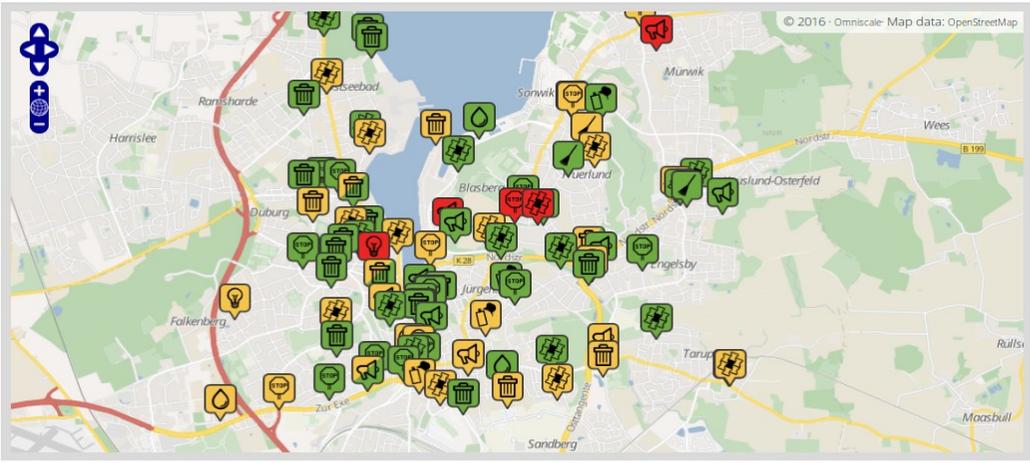
## *Was ist das?*

- Negative Entwicklungen sollen frühzeitig erkannt werden
- Das Sicherheitsgefühl soll gestärkt werden
- Tendenzen in der Gesellschaft sollen aufgespürt und erkannt werden
- Eine Analyse der Tendenzen und daraus abgeleitete Maßnahmen

## ***Anliegenmanagement Mängelmelder als Instrument der kommunalen Prävention?***

- Digitales Anliegenmanagement verbessert die Bürgerkommunikation und zeigt die Leistung der Kommune

Stenierden Stadtplan einlesen können.  
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit



© 2016 · Omniscale · Map data: OpenStreetMap

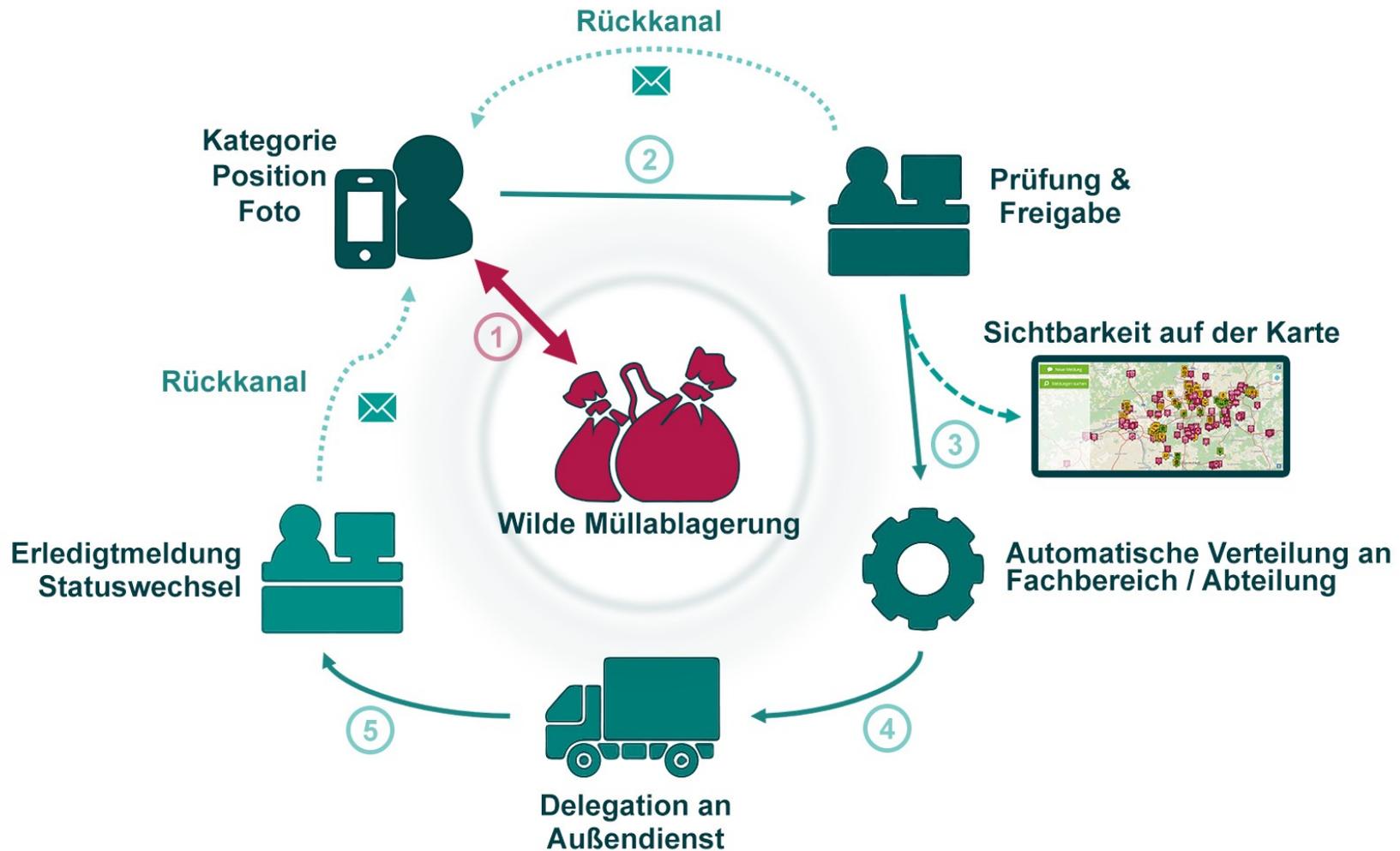
NEUE MELDUNG

MELDUNGEN SUCHEN

### Letzte Meldungen

	Ort: Deutschland <b>Hier ist der Abfluss dicht, bitte frei machen. Danke! (Nr. 116014)</b>
	Ort:   <b>Am Spielplatz am Wasserturm befindet sich eine Bank mit ...</b> Meldung Nr. 116012 Gemeldet am

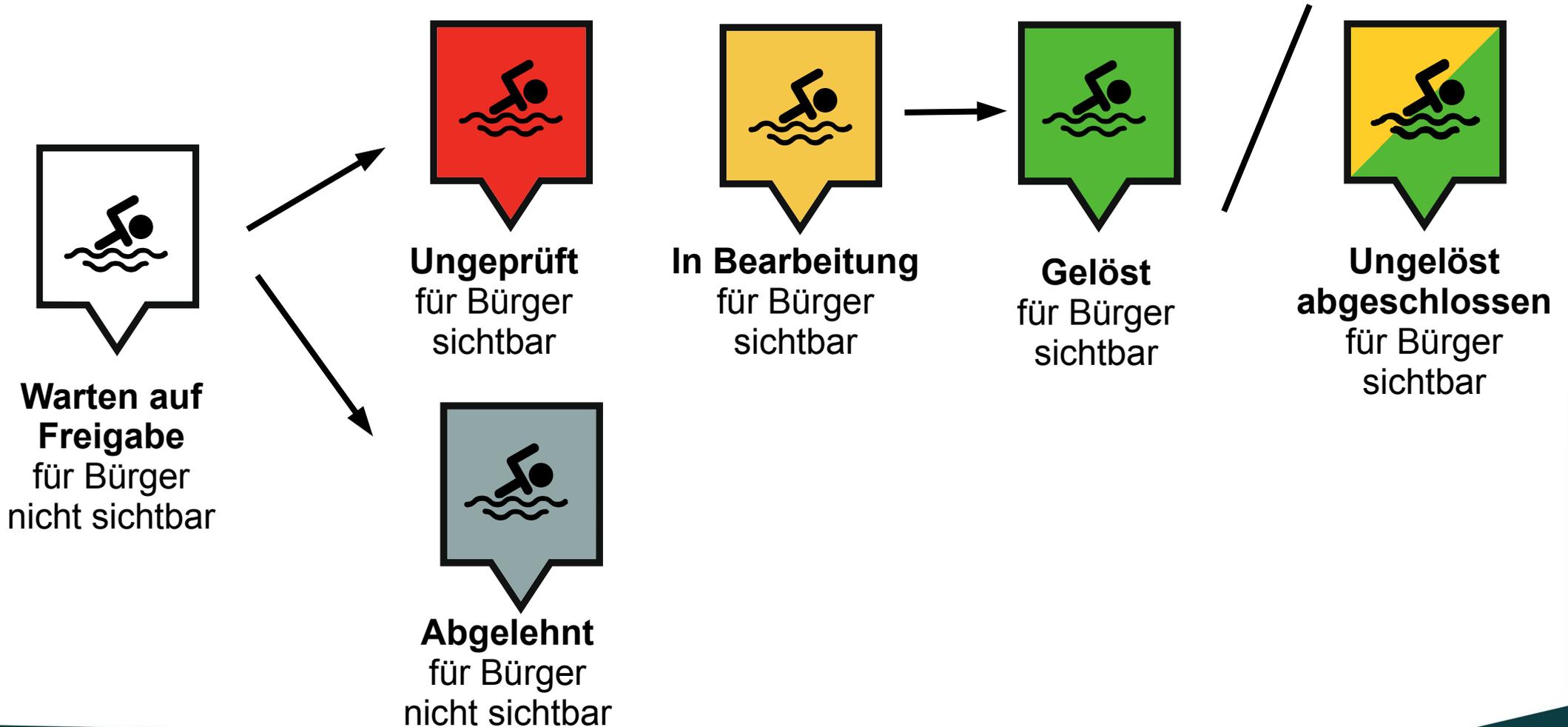
# Funktionsweise des Mängelmelders



Worker and email icons made by Freepik from [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)  
Lorry icon made by Smashicons from [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)

# Einführung Der Bearbeitungsstatus

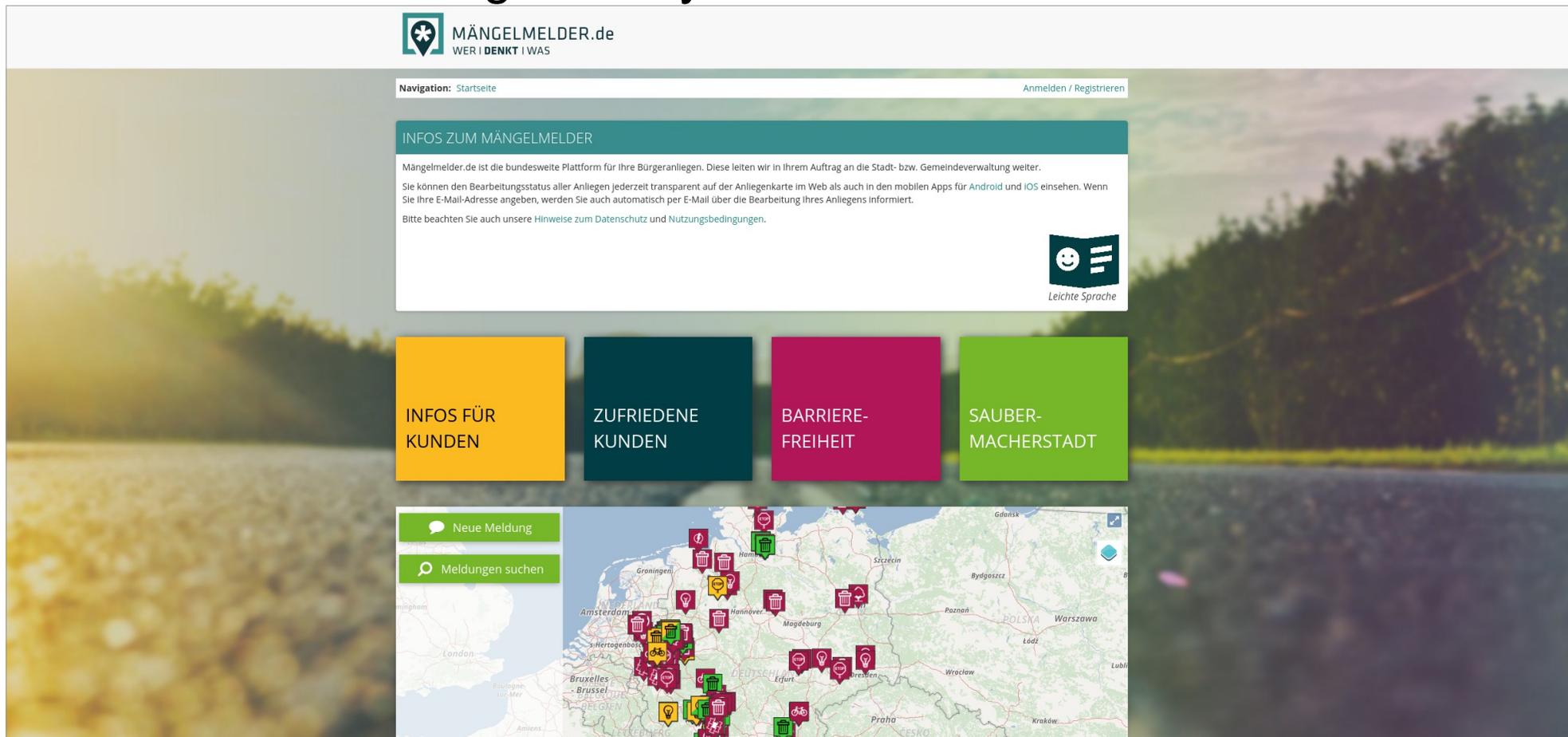
- Der Status dokumentiert den Stand der Bearbeitung öffentlich.



# 3 Komponenten des Mängelmelders

Eingabekanal	Eingabekanal	Bearbeitungstool
kostenlose <b>App</b>	individuell designte <b>Website</b>	webbasiertes <b>Ticketmanagement</b>

- Bundesweit nutzbar mit Standardkategorien
- Kein Ticketmanagementsystem



The screenshot shows the homepage of Mängelmelder.de. At the top left is the logo with the text 'MÄNGELMELDER.de WER | DENKT | WAS'. To the right of the logo are links for 'Anmelden / Registrieren'. Below the header is a navigation bar with 'Navigation: Startseite'. The main content area features a section titled 'INFOS ZUM MÄNGELMELDER' with a brief description of the platform's purpose and a 'Leichte Sprache' icon. Below this are four colored buttons: 'INFOS FÜR KUNDEN' (orange), 'ZUFRIEDENE KUNDEN' (dark teal), 'BARRIERE-FREIHEIT' (magenta), and 'SAUBER-MACHERSTADT' (green). At the bottom, there is a search bar with 'Neue Meldung' and 'Meldungen suchen' buttons, and a map of Germany with various colored location markers.

- Frei wählbare Kategorien zu verschiedenen Themen
- Müll und Sauberkeit als zentrales Thema
- Beleuchtung
- Vandalismus

# Intuitive Benutzerführung

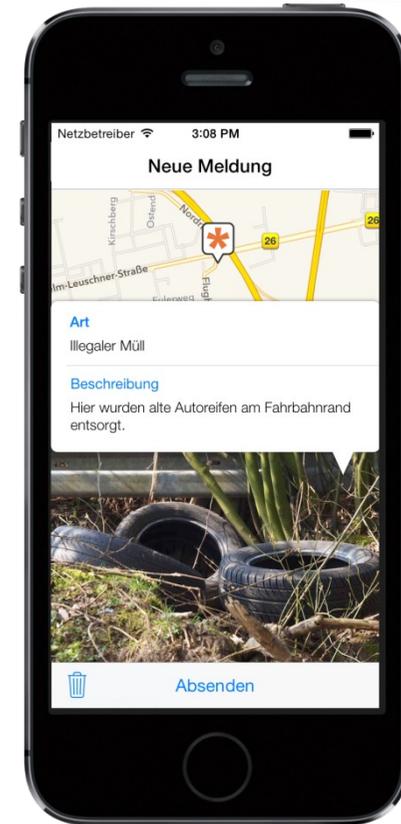
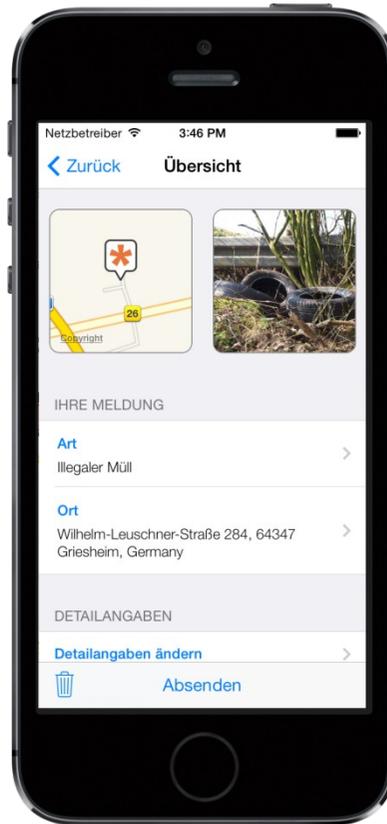


Foto machen oder aus dem Album auswählen

Position

Kategorie auswählen

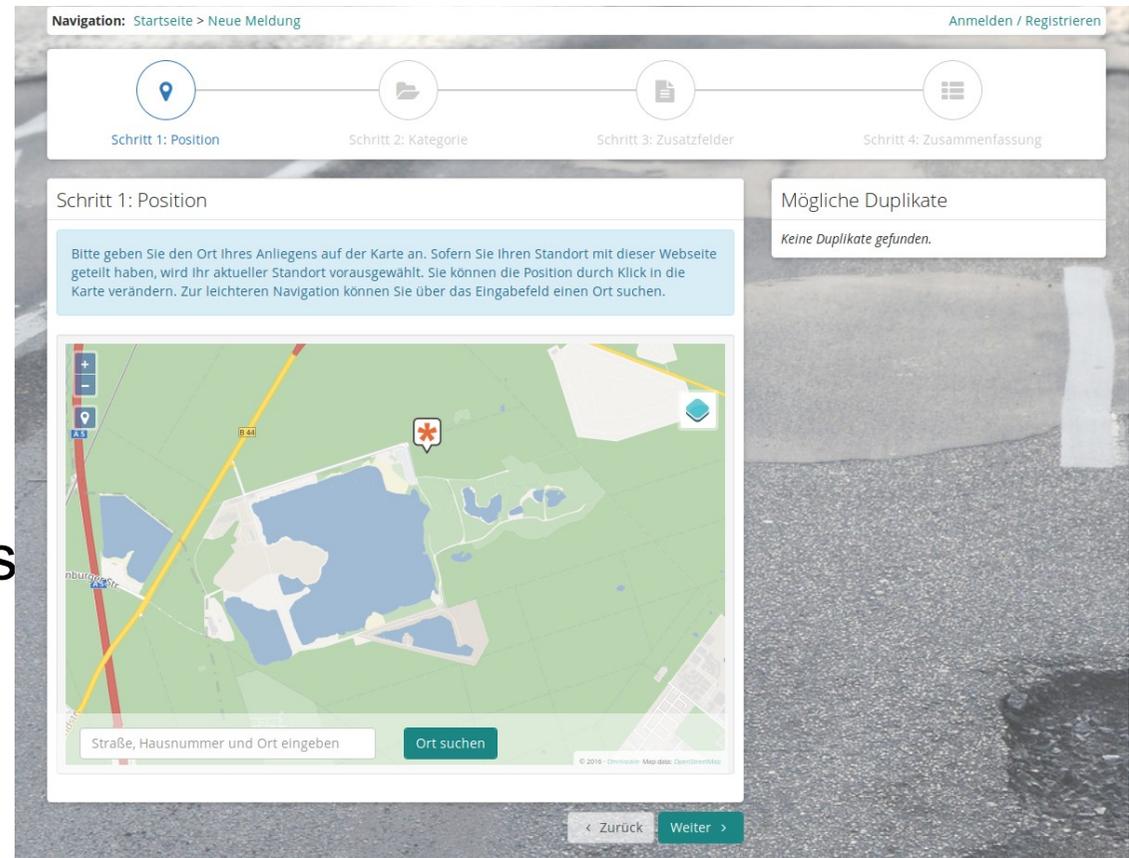
Anliegen beschreiben

Anliegen absenden

Duplikateprüfung im Hintergrund



- Schritt für Schritt wird der Meldende durch die Eingabe geführt.
- Die Stadt erhält so Position, Foto und Beschreibung des Mangels





- Ausbleibende Erkundungsfahrt
- Schnelle Reaktion
- Verbessertes Erscheinungsbild in der Stadt
- Problemstellen werden erkannt
- Verbindung zwischen BürgerInnen und Verwaltung wird gestärkt





- Bequeme Meldung (per **App** oder im **Web**) mit genauen Ortsangaben und Bildern zur Einschätzung der Situation durch die Kommune
- Zentrale Dokumentation von Meldungen auf unterschiedlichen Wegen
- Automatische Verteilung der Meldungen an die Zuständigen
- Optimierung der Prozesse durch Auswertungsmöglichkeiten
- Funktionen erleichtern die Arbeit im System und vermeiden Fehler (Wiedervorlage, interner Aktenvermerk, Suchfilter)
- Vereinfachung der Bürgerkommunikation durch automatische E-Mails und Textvorlagen
- Klare Strukturen durch Rollen und Rechte Konzept



- Automatische Antwortmails mit Freitext
- Textbausteine
- Öffentliche Historie mit Statusinformationen und zusätzlichen Infos

**ANGEHÄNGTE DATEIEN**

**Öffentlicher Kommentar** **Bild hinzufügen** **Meldung beobachten**

**BEARBEITUNGSHISTORIE**

**Beantwortet** am 06.11.2020 um 13:11 Uhr:  
Die Meldung wurde erfolgreich bearbeitet.  
Sehr geehrter Bürger, sehr geehrte Bürgerin,  
die Verortung war leider fehlerhaft In der HansasträÙe 1a konnte keine illegale Müllablagung festgestellt werden.  
Es handelt sich vermutlich um den Bereich an der **Verordnung überlagerte Str. Bereich 10a und 10b**. An dieser Stelle konnte jedoch keine illegale Müllablagung festgestellt werden.  
Mit freundlichen GrüÙen  
Fachdienst Öffentliche Sicherheit

**Gelöst**

**In Bearbeitung** am 05.11.2020 um 08:20 Uhr:  
Es wurde mit der Bearbeitung begonnen.

**Moderation** am 04.11.2020 um 15:39 Uhr:  
Die Meldung wurde freigegeben und zur Bearbeitung an **Unbekannter Teilnehmer** weitergeleitet.

**Ungeprüft**

**Unbekannter Teilnehmer** am 04.11.2020 um 15:06 Uhr:  
Die Meldung wurde zur Freigabe an "Moderation" weitergeleitet.

**Warten auf Freigabe**

[Zurück zur Übersicht](#)

## *Welchen Beitrag kann der Mängelmelder leisten?*

- Negative Entwicklungen erkennen
- Das Sicherheitsgefühl stärken
- Maßnahmen ergreifen
- Die Bevölkerung wird als Akteur eingebunden

# Best Practice – Mängelmelder Görlitz



**Navigation:** Startseite Anmelden / Registrieren

## Görlitzer Mängelmelder

Der Görlitzer Mängelmelder - Ihr direkter Draht zur Stadtverwaltung Görlitz

Sehr geehrte Görlitzerinnen und Görlitzer,

Ob flackernde Straßenlaternen, Schäden in öffentlichen Parks oder illegale Müllablagerungen - teilen Sie uns Ihre Entdeckungen schnell und unkompliziert mit. Helfen Sie dabei, Schäden zu entdecken und Mängel zu beheben. Mit dem Görlitzer Mängelmelder haben Sie den direkten Draht zur Stadtverwaltung - entweder per Smartphone sofort an Ort und Stelle oder am PC bequem von zu Hause aus.

Weil der Stadtverwaltung Transparenz und eine nachvollziehbare Bearbeitung von Hinweisen aus der Bevölkerung wichtig sind, zeigt der Mängelmelder online auf den ersten Blick, ob der Hinweis in der Stadtverwaltung registriert wurde, wie der Bearbeitungsstand ist und wann er den Status erledigt hat. Hinzu kommt, dass mit dem System auch die interne Kommunikation einfacher ist. Dank des Mängelmelders können die zuständigen Stellen im Rathaus über Mängel und Argernisse aller Art schneller unterrichtet werden und diese schneller beheben. Sie sind dabei ganz bequem von zu Hause immer aktuell informiert.

Wir freuen uns auf Ihre Meldungen!  
Ihre Stadtverwaltung Görlitz,  
Octavian Ursu  
Oberbürgermeister

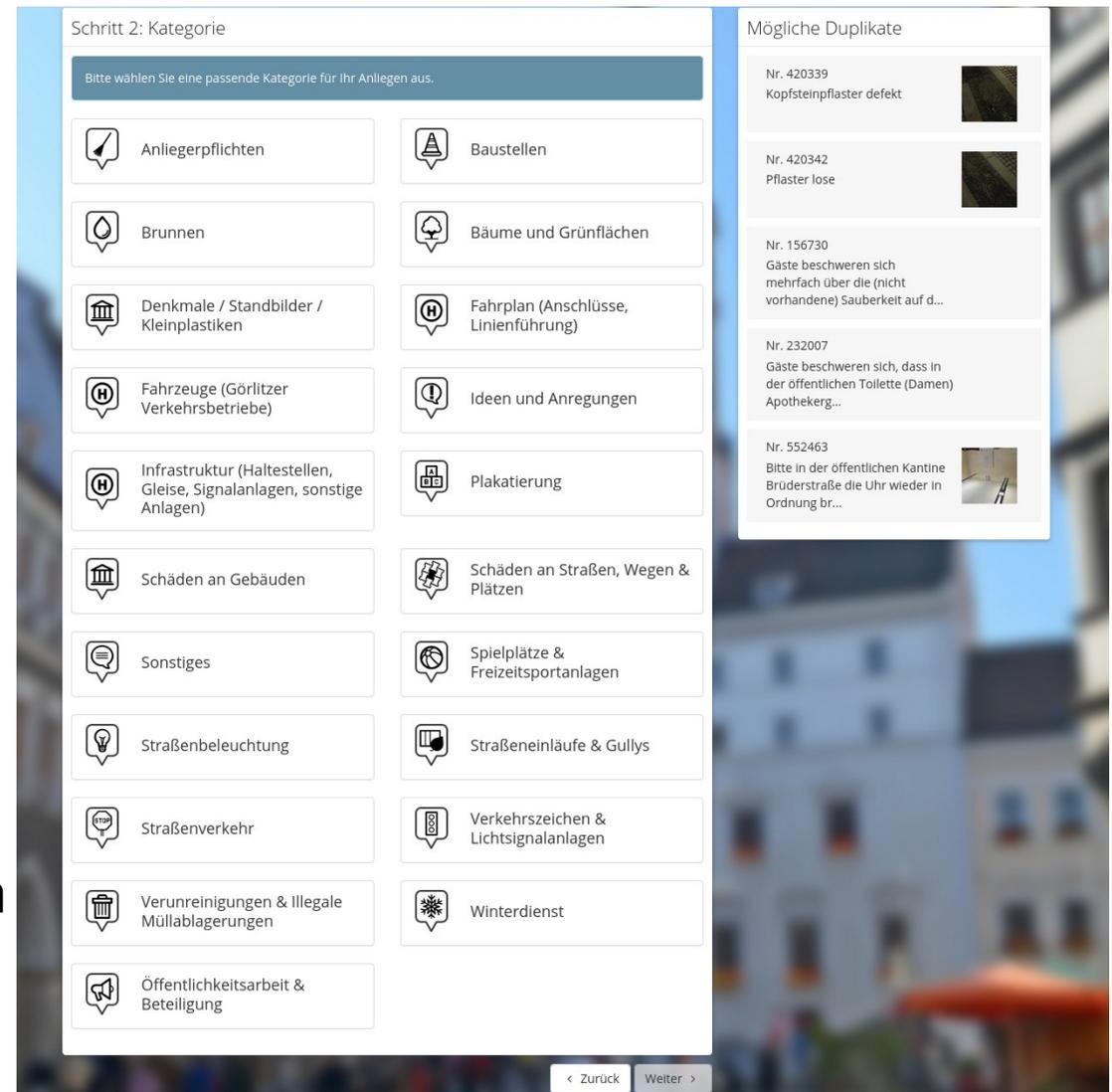
### Letzte Meldungen

	Ort: Am Stadtpark 1, 02826 Görlitz, Germany
	Ort: Hospitalstraße 18, 02826 Görlitz, Germany

# Best Practice – Mängelmelder Görlitz



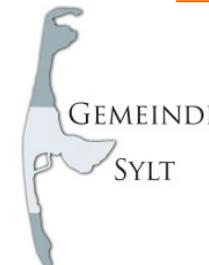
- Stadtverwaltung möchte Transparenz und eine nachvollziehbare Bearbeitung von Hinweisen aus der Bevölkerung
- In Betrieb seit 2018
- Über 1.000 Meldungen wurden erfolgreich bearbeitet
- 21 Kategorien zu unterschiedlichen Themen



# Der individualisierte Mängelmelder Referenzen (Auswahl)



Wissenschaftsstadt  
Darmstadt



# **Bürgerbefragungen bei der wer denkt was GmbH**



Die wer|denkt|was liefert alle Elemente für eine erfolgreiche und zielführende Bürgerbefragung:

 1. methodisch fundierte Beratung & Konzeption

 2. technisch zuverlässige sowie optisch ansprechende Umsetzung & Implementierung (bspw. im städtischen Design)

 3. wissenschaftlich qualifizierte Auswertungs- & Analysestrategien  
(quantitative wie qualitative Auswertungen)

→ Die wer denkt was GmbH bietet wissenschaftliche Begleitung, themen- & stakeholderorientierte Konzeption, zielgerichtete Auswertung sowie praxisgerechte Ergebnisse und Verfahrensevaluation aus einer Hand

- Seit 2020 existiert ein eigener Bereich „Umfragen“ bei wer|denkt|was
- Über 20 kommunale Bürgerbefragungsprojekte mit unterschiedlichem thematischem Fokus (Stand: November 2020)
- Befragungen in über 10 Städten / Kommunen
- Aktuell bei der Konzeptionierung und Durchführungsvorbereitung der Sicherheitsbefragung in Friedrichshafen aktiv (Durchführung voraussichtlich 2021)

# Bürgerbefragungen

## Auszug Befragungsreferenzen



# **Bürgerbefragungen im Rahmen des Themas „Sicherheit“**



- In den letzten Jahrzehnten wurde die lokale Ebene in die Kriminalprävention einbezogen.
- Man erhoffte sich von Kommunalen Kriminalprävention eine effektivere Kriminalitätsvorbeugung, die Kriminalität dort verhindert, wo sie entsteht.
- Ansatz einer gemeindebezogenen Kriminalprävention in Deutschland:
  - Abbau von urbanen Disorder-Phänomenen (→ „broken window“ Phänomen)
  - der Verbesserung der Lebensqualität und
  - der Erhöhung des Sozialkapitals

Weiterführende Informationen / Quelle: Hermann, Dieter, 2014: Fit for Future. Heidelberger Audit Konzept für urbane Sicherheit. In: Bubenitschek, Günther, Greulich, Reiner & Wegel, Melanie (Hrsg.): Kriminalprävention in der Praxis (S. 183-201). Heidelberg u.a.: Kriminalistik.

- Kriminalstatistiken, bestenfalls ergänzt von der Dunkelfeldforschung, liefern wichtige Daten und Erkenntnisse zur Sicherheitslage.
- Offizielle Kriminalstatistiken sind aber wenig aussagekräftig hinsichtlich...
  - ... subjektiver Aspekte des Sicherheitsgefühls,
  - ... der Einschätzung der Kriminalitätssituation insgesamt, und
  - ... der Bewertung der Polizei durch die Bevölkerung



**Subjektiven Dimensionen von Sicherheit** sind für erfolgreiche „kundenorientierte“, also bürgernahe, polizeiliche und kriminalpolitische Strategien und Maßnahmen unverzichtbar

- Repräsentativität der Erhebung
  - Schwer erreichbare Gruppen sind oft auch diejenigen, die einen besonderen Blick auf die Sicherheitslage haben, der auch in der Erhebung wiedergespiegelt werden sollte
  - Sicherheitsbefragungen sollen unter anderem auch „dunkle Felder“ in der Kriminalprävention sichtbar machen
  - Die Inklusion unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen in der Erhebung ist besonders wichtig
- Die Empfindung der Sicherheit ist ausschließlich latent und stark situationsbedingt
  - Fragen nach einer Situation oder hypothetische Fragestellungen führt zu einer schlechteren Datenqualität
- Berücksichtigung von Umwelteinflüssen

- Über Bürgerbefragungen kann das subjektive Sicherheitsgefühl der Bevölkerung ermittelt werden  
→ „Wie sicher fühlen Sie sich in Ihrem Stadtteil?“ (**universelle** Kriminalitätsfurcht)
- Darüber hinaus können die drei Dimensionen subjektiver Kriminalitätsfurcht untersucht werden:
  - Affektiv** → emotionale Komponente
  - Kognitiv** → verstandsbezogene Komponente
  - Konativ** → verhaltensbezogene Komponente

Weiterführende Informationen / Quelle: Hermann, Dieter, 2014: Fit for Future. Heidelberger Audit Konzept für urbane Sicherheit. In: Bubenitschek, Günther, Greulich, Reiner & Wegel, Melanie (Hrsg.): Kriminalprävention in der Praxis (S. 183-201). Heidelberg u.a.: Kriminalistik.

- **Affektive Kriminalitätsfurcht**

→ „Wie oft denken Sie daran, selbst Opfer einer Straftat zu werden?“

- **Kognitive Kriminalitätsfurcht**

→ Fragen nach der subjektiven Risikoeinschätzung in der Zukunft

→ „Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Ihnen persönlich folgende Dinge in Ihrem Stadtteil im Laufe der nächsten 12 Monate tatsächlich passieren werden: (...)“

- **Konative Kriminalitätsfurcht**

→ Fragen nach Abwehr- und Vermeidemaßnahmen

→ „Haben Sie gewisse Straßen oder Örtlichkeiten gemieden, um zu verhindern, dass Ihnen etwas passieren könnte?“

Weiterführende Informationen / Quelle: Hermann, Dieter, 2014: Fit for Future. Heidelberger Audit Konzept für urbane Sicherheit. In: Bubenitschek, Günther, Greulich, Reiner & Wegel, Melanie (Hrsg.): Kriminalprävention in der Praxis (S. 183-201). Heidelberg u.a.: Kriminalistik.

- Da das Sicherheitsempfinden stark subjektiv und somit abhängig von externen Einflüssen ist, muss bei der Konzeption bzw. Durchführung einer Sicherheitsbefragung unbedingt beachtet werden:

## **Umwelteinflüsse (Umgebungsbedingungen) müssen beachtet werden!**

- Beispiel: Corona-Pandemie
- Mehrere Städte/Kommunen haben dieses Jahr Sicherheitsbefragungen durchgeführt
- Die Angst vor einer Infektion wurde in der Regel seitens der Bevölkerung als größtes Sicherheitsrisiko wahrgenommen
- Die Werte für andere Sicherheitsrisikoaspekte wurde vergleichsweise niedriger als vorangegangenen Erhebungen eingestuft
- ***Ist dies auf einen Rückgang der tatsächlichen Gefahr durch andere Quellen zurückzuführen oder auf die besondere Situation?***

