



Dokumentation zum Informations- und Anwendertag Mängelmelder in Ludwigsburg



Mittwoch, 07. Mai 2025

1 Vortrag Fijona Dautaj und Tom Hager: „Best Practice – Mängelmelder in Ludwigsburg“



Der Informations- und Anwendertag Mängelmelder 2025 startete mit einem rund einstündigen Vortrag über die Einführung und den Einsatz eines digitalen Mängelmelders in der Stadt Ludwigsburg. Als Referentinnen traten Fijona Dautaj und Tom Hager aus der Abteilung Organisationsentwicklung der Stadt Ludwigsburg auf. Beide schilderten ihren Aufgabenbereich, den Weg der Einführung des Anliegenmanagementsystems sowie ihre persönlichen Erfahrungen mit dem digitalen Mängel- und Beschwerdetool.

Motivation und Ausgangslage

Die Stadt entschied sich 2017 für den „Mängelmelder“, weil Bürgerinnen und Bürger zunehmend einen unkomplizierten, mobilen Kanal erwarteten, um Schäden oder Fehlleistungen zu melden. Zusätzlich zum Servicegedanken verfolgte die Stadt das Ziel, das Stadtbild sichtbar zu verbessern. Grundvoraussetzung hierfür ist die Kenntnis der Mängel, die dann im nächsten Schritt behoben werden können. Intern suchte man nach klaren, einheitlichen Prozessen, denn bis dahin ging jede Fachabteilung unterschiedlich mit Beschwerden um; Transparenz und verlässliche Statistik fehlten. Mit Einführung des Systems hat sich dies grundlegend verändert: Die Anliegenmanagement-Software liefert heute Kennzahlen, anhand derer Fachbereiche und Politik fundierte Entscheidungen treffen können.

Entwicklung der Einsatzbereiche

Ursprünglich deckte das System ausschließlich physische Defekte im öffentlichen Raum ab – von Schlaglöchern bis zu herrenlosen Fahrrädern. Im Beschwerdemanagementprojekt weitete die Stadt den Anwendungsrahmen 2024 auf Servicebeschwerden aus, etwa zu Öffnungszeiten oder Barrierefreiheit. Parallel wurden Speziallayer wie die Schulweg-App ergänzt; Meldungen zu Gas-, Strom- und Wasserstörungen laufen inzwischen direkt zu den Stadtwerken. Künftige Erweiterungen betreffen den



kommunalen Ordnungsdienst sowie umfangreiche Module für Schulen und Kitas, wo andere Problemlagen auftreten, zum Beispiel Diskriminierungsvorwürfe.

Zahlen und Erfahrungen aus 2024

Für das Jahr 2024 verzeichnete Ludwigsburg rund 3.600 Meldungen – eine Steigerung gegenüber allen Vorjahren seit 2017. Etwa drei Viertel wurden über Android- bzw. iOS-Apps eingereicht, der Rest über das Webformular. Dominierend bleibt die Kategorie „Müll im öffentlichen Raum“. Die im September neu eröffneten Servicekategorien brachten bislang lediglich rund dreißig Einträge; die zunächst bestehende Sorge vor einer Beschwerdeflut erwies sich als unbegründet. Besonders eindrücklich waren Praxisbeispiele, in denen defekte Straßenlaternen innerhalb von zwölf Stunden nach Meldung repariert wurden – diese Geschwindigkeit fördere Akzeptanz und Motivation bei den Bürger:innen, so die Referent:innen.

Neues, zweistufiges Beschwerdemanagement

Im gleichen Projekt wurde ein stadtweit gültiges Verfahren etabliert. Auf strategischer Ebene überwacht ein zentraler Beschwerdemanager beim Bürgermeister die Kennzahlen, bewertet Trends und initiiert Verbesserungsprozesse. Jede Fachabteilung benennt zusätzlich eine dezentrale Ansprechperson, die die operative Bearbeitung und Qualitätssicherung übernimmt. Der Mängelmelder dient dabei als gemeinsame Plattform, in der sogar Telefon- oder E-Mail-Beschwerden nachträglich erfasst werden, um ein vollständiges Lagebild zu erzeugen. Service-Meldungen sind aus Datenschutzgründen nicht öffentlich sichtbar. Für strukturell nicht sofort lösbare Fälle existiert der interne Status „Statistik“.

Herausforderungen und Learnings

Die Referent:innen betonten, dass klare Verantwortlichkeiten entscheidend seien. In den ersten Jahren fühlte sich mancher Fachbereich nicht zuständig, was zu unbearbeiteten Meldungen führte und das Image beschädigte. Heute sorgt der Rollenmix aus zentraler Steuerung und dezentralen „Kümmerern“ für Verbindlichkeit. Als weitere Erfolgsfaktoren nannten sie verbindliche Prozess- und Antwortstandards, eine behutsame, schrittweise Einführung sowie eine aktive Bürgerkommunikation: QR-Codes in Servicestellen, Pressearbeit und prominente Weblinks verankern den digitalen Kanal im Alltag. Gleichzeitig begegneten sie anfänglicher Skepsis in der Verwaltung („noch ein System“) mit Schulungen, in denen sowohl Tool-Handhabung als auch deeskalierende Kommunikationsstrategien trainiert wurden.

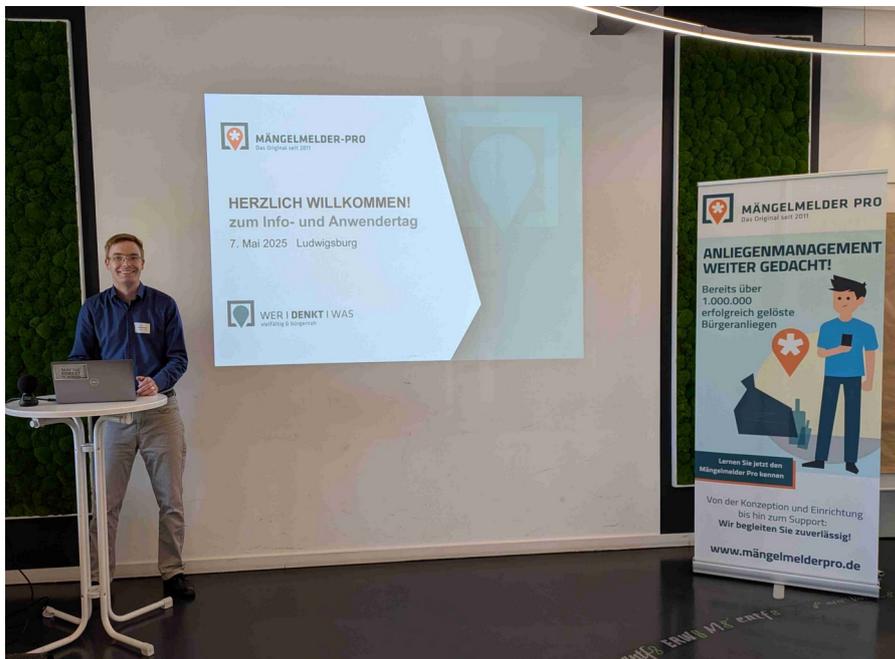
Ausblick und nächste Schritte

Bis Ende 2025 soll der Mängelmelder in Ludwigsburg flächendeckend in allen Fachbereichen genutzt werden; Stadtwerke und gegebenenfalls das Landratsamt werden durch Accounts oder automatisierte Weiterleitungen eingebunden. Parallel arbeitet die Organisationsentwicklung an speziellen Kategorien für Schulen und Kitas und verstärkt die Öffentlichkeitsarbeit, um die Meldequote weiter zu erhöhen. Ein noch offener Punkt betrifft einen Schwellenwert, ab dem Präventions- oder Aufklärungskampagnen – etwa gegen Vermüllung – ausgelöst werden sollen.

Diskussion

In der anschließenden Fragerunde interessierten sich Teilnehmende unter anderem für den Umgang mit eng gefassten Rechtsthemen und für die Frage, ob alle Kanäle tatsächlich in das System überführt werden. Die Referent:innen betonten, dass Sonderfälle weiterhin über klassische Verfahren laufen müssten; gleichwohl wolle man Bürger:innen nach Möglichkeit dazu ermutigen, den Mängelmelder als erste Anlaufstelle zu wählen.

2 Vortrag Tobias Vaerst: „Neue Funktionen des Mängelmelders“



2.1 Neue Funktionen im Mängelmelder

Tobias Vaerst, Projektmanager bei der wer denkt was GmbH und zuständig für den Mängelmelder, stellte in seinem Vortrag die technischen Neuerungen des Anliegenmanagementsystems vor.

Neue Bearbeitungsoberfläche

Die modernisierte Oberfläche ist seit Ende 2023 Standard für Neukunden. Die Systeme von Bestandskommunen werden seit Sommer 2024 umgestellt. Obwohl das alte Frontend weiterläuft, empfiehlt Tobias Vaerst den Wechsel, da nur die neue Oberfläche alle aktuellen Funktionen enthält.

Integrierte KI-Prüfung

Ein lokal betriebenes KI-Modell erkennt Kennzeichen, Gesichter und andere personenbezogene Daten bereits vor der Freigabe automatisch. Sachbearbeiter:innen werden dadurch bei der Freigabe unterstützt und können selbst entscheiden, ob Inhalte verborgen oder verpixelt werden.

Antwortvorschläge via ChatGPT

Per Knopfdruck lassen sich im System Formulierungshilfen erzeugen. Die Funktion ist optional und setzt eine ausdrückliche Zustimmung zur Datenübermittlung in die USA voraus.

Interaktive Statistik

Seit Kurzem steht ein Dashboard bereit, in dem sich Meldungsdaten nach Zeitraum, Status, Kategorie oder Organisation filtern und als Bild oder Excel-Datei exportieren lassen.

Feingranulare Benachrichtigungen

Jede Nutzerin und jeder Nutzer kann individuell festlegen, welche Ereignisse per E-Mail gemeldet werden. Mit dieser Funktion kann die Menge an Benachrichtigungs-E-Mails reduziert werden.



Lückenlose Vorgangshistorie

Für jede Meldung zeigt ein ausklappbares Protokoll sämtliche Status-, Kommentar- und Versandaktionen. Im alten Backend werden diese Einträge in der „Gesamten Historie“ ebenfalls angezeigt.

Blauer Status „Weitergabe an Dritte“

Zusätzlich zu den bisherigen Status gibt es seit einiger Zeit die Option, einen weiteren -blauen- Status einzubinden. Dieser neue Status mit dem Namen „Weitergabe an Dritte“ soll z.B. Weiterleitungen an andere (externe) Organisationen transparent machen. Der Status kann aber auch beliebig umbenannt werden (z. B. „Dokumentiert“).

Flexiblere Workflows und Zuständigkeiten

Bei Bedarf können die Bearbeitungsprozesse im Mängelmelder vereinfacht werden. So kann etwa der Status „Ungeprüft“ entfallen. Darüber hinaus lassen sich Zuständigkeiten jetzt auch anhand von Zusatzfeldern oder GIS-Abfragen steuern.

Weitere Verbesserungen

Zu den weiteren Verbesserungen gehören folgende Features: Es besteht die Möglichkeit, Abhängigkeiten von Zusatzfeldern zu hinterlegen und damit Eingabefehler zu minimieren. Des Weiteren lassen sich Duplikate chronologisch sortieren; Pflichtfelder können beim Statuswechsel erzwungen werden, und PDFs können wahlweise direkt oder über den lokalen Mail-Client versandt werden.

Archivierung und Datenhygiene

Mit dem Mängelmelder Pro können Altmeldungen stapelweise archiviert werden. Für große Altlasten kann die Archivierungsroutine oder ein individuelles Skript genutzt werden. Vier Wochen nach Archivierung anonymisiert das System personenbezogene Daten automatisch.

2.2 Ausblick

Abschließend richtete Tobias Vaerst in seinem Vortrag den Blick in die Zukunft und gab einen Ausblick auf die weitere Entwicklung: Nach dem Statistik-Modul sollen auch die Meldungserfassung und die Kategorien-Administration ins neue Frontend wechseln. Ein End-of-Life für das alte Backend steht noch nicht fest.



3 Diskussionsrunde zu Herausforderungen in der Bürgerkommunikation sowie innerhalb der Verwaltung



Im Rahmen der Veranstaltung wurde am Nachmittag intensiv über herausfordernde Situationen im Bürgerkontakt diskutiert. Der Schwerpunkt lag auf dem Umgang der Stadtverwaltung mit anspruchsvollen Bürgerinnen und Bürgern. Ziel war es, Problemstellungen zu benennen, Erfahrungen auszutauschen und Lösungsansätze zu entwickeln. Im zweiten Teil der Diskussion kamen dann Widerstände in der Verwaltung beim Einsatz digitaler Mängelmelder zur Sprache. Auch hier tauschten sich die Teilnehmer:innen intensiv über Erfahrungen aus und besprachen verschiedene Lösungsansätze.