



Stadtratsfraktion CSU mit Freie Wähler
Im Rathaus

14.04.2025

„Mach München besser“ – Entwicklung des Online-Portals

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 20-26 / F 01109 von Frau StRin Veronika Mirlach, Herrn StR Andreas Babor,
Herrn StR Delija Balidemaj, Herrn StR Hans-Peter Mehling
vom 31.01.2025, eingegangen am 31.01.2025

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Mach München besser“ ist das Online-Portal zur Meldung von Schäden, Mängeln und Verschmutzungen in der Landeshauptstadt München. Die können dort standortgenau und mit einem Foto der Stadtverwaltung gemeldet werden. In den letzten Wochen erreichten uns Beschwerden, dass auf deren Eingaben (z.B. Überfüllung von Wertstoff- bzw. Altkleidercontainer bzw. der Sauberkeit und Austausch der Container in diesen Bereichen) nicht reagiert wird. Im Fall der Überfüllung erfolgte eine Leerung erst nach 14 Tagen, was auf eine Leerung im normalen Turnus hinweist. Andere Mängel wurden nach Angaben der Bürger erst nach Monaten abgestellt. Es wurde von einzelnen Beschwerdeführern der Verdacht geäußert, dass auf deren Meldungen, weil sie häufiger melden, gar nicht mehr reagiert wird.“

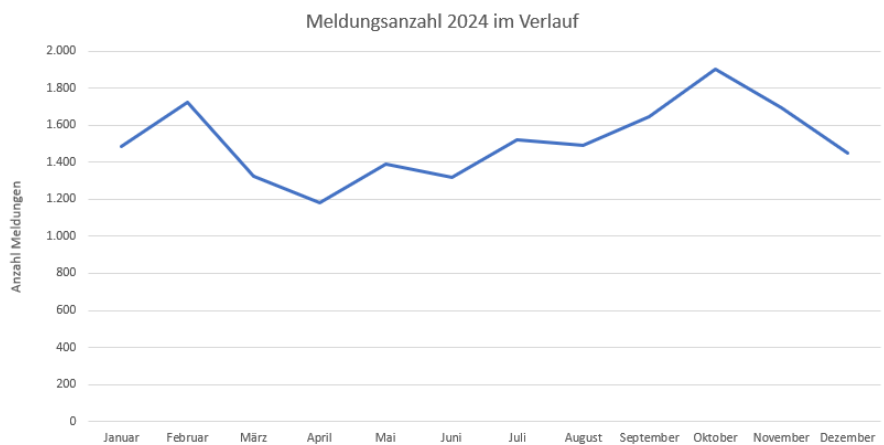
In Abstimmung mit den derzeit mit der Plattform arbeitenden Referaten Baureferat, Kreisverwaltungsreferat, Referat für Arbeit und Wirtschaft sowie den Eigenbetrieben AWM und MSE kann ich Ihnen zu den im Einzelnen gestellten Fragen Folgendes mitteilen:

Frage 1: Wie viele Meldungen gingen im letzten Jahr (Häufigkeit monatlich aufgelistet) beim Online-Portal ein?

Antwort:
2024 gingen 18.121 Meldungen auf der Plattform ein.

Die Anzahl der Meldungen verteilt sich wie folgt auf die einzelnen Monate:

Monat 2024	Anzahl von Meldungen
Januar	1.488
Februar	1.723
März	1.323
April	1.179
Mai	1.389
Juni	1.316
Juli	1.522
August	1.493
September	1.646
Oktober	1.900
November	1.692
Dezember	1.450
Meldungsanzahl 2024	18.121



Frage 2: Wie verteilen sich die Meldungen auf die unterschiedlichen Kategorien?

Antwort:

Die Anzahl der Meldungen 2024 verteilt sich wie folgt auf die unterschiedlichen Kategorien:

Monat	Altkleider-container	Ampeln	Bänke	Brunnen	Denkmäler	Geh- und Radwege	Grünstreifen	Mülleimer	Oktoberfest	Parks	Spielplätze	Straßen	Straßenbeleuchtung	Verkehrsschilder	Wertstoffinseln
Januar	4	49	8		11	229	137	56		76	40	99	570	169	40
Februar	10	33	29	1	5	220	255	67		109	92	138	531	171	62
März	4	66	17	2	2	189	168	69		117	82	143	234	179	51
April	8	29	19	3	2	186	102	121		89	121	92	231	123	53
Mai	25	52	22	20	3	222	89	98		134	144	121	154	228	77
Juni	21	52	29	20	7	274	103	92		119	173	109	119	123	75
Juli	12	50	22	28	6	256	117	87		132	161	148	200	203	100
August	9	55	29	11	5	256	96	122		127	117	148	218	161	139
September	37	59	14	5	4	224	137	119	30	100	114	135	316	190	162
Oktober	17	56	30	6	5	259	135	126	24	102	114	167	508	160	191
November	9	48	22	2	3	186	132	95		98	60	125	586	177	149
Dezember	11	52	14	7	5	176	140	49		82	23	103	456	141	191
Gesamtzahl 2024 pro Kategorie	167	601	255	105	58	2.677	1.611	1.101	54	1.285	1.241	1.528	4.123	2.025	1.290

Frage 3: Wie lange dauert es im Durchschnitt, bis eine Meldung an der zuständigen Stelle ankommt und bearbeitet werden kann?

Antwort:

Pro Kategorie ist die jeweilige inhaltlich zuständige Stelle hinterlegt, d. h. die Meldung erreicht diese sofort.

Die Meldung wird in der Verwaltung der jeweiligen Stelle gesichtet, geprüft sowie beantwortet und dann zur Bearbeitung an die ausführende Stelle weitergegeben. Dies alles geschieht in der Regel in einem Arbeitsschritt.

Bei Irrläufern (Meldungen, die in einer falschen Kategorie gemeldet werden) kann die Bearbeitung länger dauern, da zunächst die Zuständigkeit ermittelt werden muss.

Frage 4: Wie lange dauert es in den unterschiedlichen Kategorien, bis ein Mangel beseitigt wird?

Antwort:

Eine Aussage, wie lange die Beseitigung pro Kategorie dauert, lässt sich leider nicht treffen. Die Dauer hängt von zu vielen verschiedenen Faktoren ab, wie z. B. vorrangig zu priorisierende Meldungen verkehrsgefährdender Mängel, Anzahl der aktuell gemeldeten Mängel, Mängel, die durch die Stadtverwaltung oder durch Dritte beseitigt werden müssen, personelle oder finanzielle Engpässe, die eine unmittelbare Beseitigung erschweren.

Der AWM nimmt zu dieser Frage wie folgt Stellung:

„Die Dauer der Mangelbeseitigung an Wertstoffinseln wird nicht statistisch erfasst. Wenn die Ursachen für Tourausfälle bzw. -verschiebungen (z. B. aufgrund von Personal- bzw.

Fahrzeugausfällen bei den Betreiberfirmen Remondis und Wittmann) bekannt sind, erfolgt eine Benachrichtigung der Melder mittels Statusantwort.

Im Falle von Tourausfällen bei der Altkleidersammlung durch den AWM (z. B. aufgrund von Regen und/oder Personal- bzw. Fahrzeugausfällen) werden die Mängel zeitnah abgestellt.“

Frage 5: Gibt es hier zeitliche Unterschiede bei den verschiedenen betroffenen Referaten und Eigenbetrieben?

Antwort:

Wie unter Antwort 4 beschrieben hängt die Dauer der Beseitigung vom Meldungsinhalt und verschiedenen Faktoren ab und ist von Fall zu Fall unterschiedlich.

Eine detaillierte Betrachtung von zeitlichen Unterschieden pro Referat ist daher nicht möglich.

Frage 6: Sollte die Stadt nicht zuständig sein, wie schnell wird die Meldung an die zuständigen Stellen weitergegeben?

Antwort:

Sofern die Zuständigkeit bekannt ist, geschieht die Weiterleitung in der Regel in einem Schritt mit Meldungssichtung oder die Bürger*innen werden über die Rückmeldung auf die richtige Stelle hingewiesen (sofern bekannt). Falls die Zuständigkeit erst ermittelt werden muss, kann die Weiterleitung länger dauern.

Zum generellen Vorgehen bei eingehenden Meldungen, die außerhalb der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen, verweise ich außerdem auf den Beschluss Nr. 20-26 / V 11275 vom 20.12.2023:

Bei der Bearbeitung der eingehenden Meldungen ist der Servicegedanke gegenüber den Bürger*innen immer der Grundgedanke. Das aktuelle Vorgehen ist wie folgt:

- Bei einer innerstädtisch anderen Zuständigkeit wird die dafür zuständige Stelle ermittelt und die Meldung an die Kolleg*innen weitergeleitet.
- Die Städtischen Eigenbetriebe wie AWM oder MSE arbeiten z. B. bereits mit der Plattform „Mach München besser!“. Die Zusammenarbeit wird hier weiter ausgebaut.
- Liegt die Zuständigkeit bei den städtischen Beteiligungsgesellschaften (z. B. MVG), wird die Meldung an diese weitergeleitet.
- Bei staatlichen Stellen, wie z. B. der Schlösser- und Seenverwaltung, sind die städtischen Fachbereiche auf die Kooperationsbereitschaft der anderen Seite angewiesen, konnten aber bisher nicht von der Zusammenarbeit über die Meldeplattformen überzeugt werden.
- Bei externen Zuständigen (z. B. S-Bahn/Deutsche Bahn) wird den Melder*innen in der Antwort die Kontaktmöglichkeit (sofern bekannt) mitgeteilt und die besondere Zuständigkeit außerhalb der Stadtverwaltung erläutert.

Frage 7: Erfolgt im Falle der Nichtzuständigkeit eine „Kontrolle“ durch die Stadtverwaltung, inwieweit der Mangel durch den Dritten abgestellt wurde?

Antwort:

Es erfolgt aus Ressourcengründen keine Kontrolle bei Meldungen, die außerhalb der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen.

Der AWM nimmt zu dieser Frage wie folgt Stellung:

„Seitens des AWM erfolgt keine regelmäßige Kontrolle der Mangelbeseitigung an Wertstoffinseln. Bei wiederholten Meldungen zu Überfüllungen/Verschmutzungen wird die Erledigung bei den Betreiberfirmen Remondis und Wittmann angemahnt. Bei defekten Behältern wird der notwendige Austausch der Container stets proaktiv gefordert, eine Rückmeldung durch die Betreiberfirmen angefragt und die Erledigung überwacht. Defekte Altkleiderbehälter des AWM werden durch Sichtkontrollen der Kraftfahrer*innen überprüft und bei Bedarf getauscht.“

Frage 8: Gibt es eine Abstufung der Bearbeitung von Meldungen nach der Häufigkeit der Meldung?

Antwort:

Es erfolgt keine Abstufung nach Häufigkeit der Meldungsabgabe, alle Meldungen werden gleichbehandelt und beantwortet. Die Abstufung erfolgt lediglich in Form von Priorisierung wie in der Antwort auf Frage 4 beschrieben.

Um Doppelarbeit zu vermeiden und Aufwand seitens der Stadtverwaltung zu minimieren, werden Melder*innen bei der Meldungsabgabe auf Dublettenmeldungen hingewiesen (Meldung in selber Kategorie an selber Örtlichkeit).

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Dr. Laura Dornheim
IT-Referentin