



über
Herrn Oberbürgermeister
Gert-Uwe Mende

G. Mende
19.12.2025

Der Magistrat

über
Magistrat

Bürgermeisterin

Christiane Hinninger

und
Herrn Stadtverordnetenvorsteher
Dr. Gerhard Obermayr

an die Rathausfraktion

19. Dezember 2025

Anfrage der Fraktionen Volt, Bündnis 90/Die Grünen, SPD und DIE LINKE vom
28.08.2025, Nr. 25-F-63-0055 nach Beschluss Nr. 0076
Zentralisierung des städtischen Mängelmeldesystems

Antragstext:

Ein funktionierendes Mängelmeldesystem ist eine wichtige Schnittstelle zwischen Bürger:innen und Verwaltung, insbesondere auch im Bereich der städtischen Mobilitätsinfrastruktur. In Wiesbaden existieren verschiedene Meldesysteme und Zuständigkeiten. Diese Zersplitterung führt zu einer Unübersichtlichkeit für die Bürger:innen, erhöht den Verwaltungsaufwand und begünstigt Doppelmeldungen oder Fehlleitungen. Dies wirkt sich negativ auf Bearbeitungszeiten und Nachverfolgung des Meldestatus aus.

Die Zentralisierung aller relevanten Mängelmelder auf einer einheitlichen, modernen Plattform schafft deutliche Vorteile. Bürger:innen müssen nicht mühsam den richtigen Mängelmelder finden, sondern können sich unabhängig vom Themenfeld einfach und niedrigschwellig melden. Ein zentrales System ermöglicht der Verwaltung, Meldungen effizient zu erfassen, zu priorisieren und zu bearbeiten. Ein transparentes, niedrigschwellig zugängliches und technisch zeitgemäßes Mängelmeldesystem stellt ein wesentliches Instrument zur Stärkung der Bürgerbeteiligung und zur Verbesserung der Instandhaltung städtischer Infrastrukturen dar.

Darüber hinaus eröffnet ein zentral geführtes System die Chance, Daten strukturiert auszuwerten und strategisch zu nutzen, beispielsweise zur Priorisierung von Investitionen oder zur vorbeugenden Instandhaltung. Durch eine zentrale Plattform können Rückmeldungen besser gebündelt, verarbeitet und ausgewertet werden. Transparenz und Servicequalität werden deutlich gesteigert. Zudem entsteht die Möglichkeit, Ressourcen in der Verwaltung effizienter einzusetzen. Um all diese Potenziale voll auszuschöpfen, ist eine strukturierte Zentralisierung notwendig.

Der Ausschuss für Mobilität möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

1) darzustellen, in welcher Form die bestehenden Meldesysteme der Landeshauptstadt Wiesbaden derzeit genutzt werden und welche Meldesysteme bei den verschiedenen

Fachbereichen/Organisationseinheiten in Betrieb sind.

2) eine Zentralisierung und nutzer:innenfreundliche Weiterentwicklung der bestehenden Mängelmeldesysteme zu prüfen (insbesondere eine Implementierung in die App "Sauberes Wiesbaden") mit dem Ziel

- a. die Nutzung durch Bürger:innen signifikant zu steigern,
- b. die interne Bearbeitung zu optimieren sowie
- c. die gesammelten Daten systematisch für die infrastrukturelle Planung und Instandhaltung zu verwenden,
- d. die Kosten für das Betreiben verschiedener Mängelmeldesysteme zu minimieren und das Ergebnis vorzustellen.

3) eventuelle zusätzliche Kosten für den Haushalt anzumelden.

Die Anfrage beantworte ich wie folgt:

zu 1)

Derzeit existieren in der Landeshauptstadt Wiesbaden diverse Eingangskanäle für die Meldung von Mängeln mit unterschiedlichen Zuständigkeiten und technischen Grundlagen, u. a.:

- Allgemeiner Kontakt: [wiesbaden.de/service/kontakt.php](https://www.wiesbaden.de/service/kontakt.php)
- Telefonzentrale: <https://www.wiesbaden.de/service/kontakt/kontakt>
- Bürgerreferat: <https://www.wiesbaden.de/vv/oe/01/0105/Buergerreferat-beim-Oberbuergermeister>
- Schlagloch-Meldung: <https://www.wiesbaden.de/vv/produkte/66/Schlagloch-melden>
- App „Sauberes Wiesbaden“: <https://sauberes-wiesbaden.de/>
- Mängelmelder Hessen: <https://sicherheitsportal.hessen.de/meldeplattformen/maengel-und-angstraume-melden>
- ESWE Straßenbeleuchtung: <https://www.eswe-versorgung.de/services/strassenbeleuchtung.html>.

Diese Vielzahl an Systemen und Zuständigkeiten führt zu einer komplexen Ausgangslage.

Für Bürger:innen ist somit häufig unklar, über welchen Kanal ein Anliegen am besten platziert werden kann. Für die Verwaltung bedeutet dies hohen Koordinationsaufwand, Doppelmeldungen, Doppelarbeit und uneinheitliche Bearbeitungsprozesse. Dies erschwert eine einheitliche Steuerung, verlängert Bearbeitungszeiten und verhindert eine standardisierte Auswertung bzw. zügige Bearbeitung der eingehenden Meldungen.

zu 2)

Bewertung der Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen:

Das Anliegen zur Zentralisierung der städtischen Mängelmeldesysteme wird ausdrücklich unterstützt.

Die Vielzahl von Meldesystemen und Zuständigkeiten führt zu Mehraufwand und Unübersichtlichkeit. Eine zentrale Steuerung für die technische und organisatorische Struktur wäre daher ein wichtiger Schritt, um Effizienz, Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu erhöhen.

Ein einheitliches, niedrighschwellig zugängliches und technisch zeitgemäßes System würde - wie im Antrag beschrieben - die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger stärken, die Servicequalität verbessern und eine effizientere Nutzung vorhandener Ressourcen ermöglichen.

Zudem könnten die resultierenden Daten und Auswertungen gezielt für Optimierungen und strategische Planungen verwendet werden.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Aktuell ist die Bearbeitung auf mehrere Organisationseinheiten verteilt (u.a. Telefonzentrale, Bürgerreferat, Amt 66, ESWE, ELW).

Eine zentrale Zuständigkeit oder Betreuungsstruktur für die Mängelbearbeitung besteht bislang nicht. Für die Ausgestaltung der Prozesse sowie den Aufbau, Betrieb, Support und inhaltliche Pflege einer zentralen Plattform muss eine Organisationseinheit verantwortlich gemacht, ermächtigt und befähigt werden. Personalressourcen müssen zur Verfügung stehen, um diese Aufgabe dezernats- und gesellschaftsübergreifend wahrnehmen zu können. Klare Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Prozesse für die Betreuung eines solchen zentralen Systems sind unbedingte Voraussetzung für den nachhaltigen Projekterfolg.

Technische Rahmenbedingungen

Technisch ist die Ausgangslage durch eine Vielzahl unterschiedlicher Systeme geprägt, zwischen denen bislang keine standardisierten Schnittstellen oder Integrationsmöglichkeiten bestehen. Diese Vielfalt der bestehenden Systeme erschwert eine Bündelung und eine standardisierte Auswertung der Daten.

Das Ziel sollte nicht eine vollständige Neuentwicklung, sondern eine schrittweise Integration dieser bestehenden Systeme in einer gemeinsamen Plattform sein. Eine solche Plattform kann langfristig die heute genutzten Einzellösungen ablösen und die Bearbeitung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zentral bündeln. Fragen zu Hosting, Datensicherheit, Datenschutz, technischer Weiterentwicklung und Finanzierung eines zentralen Systems müssen in diesem Zusammenhang geklärt werden.

Derzeit erfolgen sprunghafte technologische Weiterentwicklungen, insbesondere im Bereich KI. Für das hier angedachte Vorhaben sollte sorgfältig beobachtet werden, welche Einsatzmöglichkeiten für KI bestehen und welche Lösungen sich als marktfähig und praxistauglich erweisen.

Laufende Projekte mit Bezug zu der Thematik

Einige laufende Digitalisierungsprojekte - insbesondere die Einführung von actawi (E-Akten Tool) und des Omnitrackers (ein neu eingesetztes Ticketsystem für Anfragen im IT Management) - bilden ähnlich gelagerte Arbeitsprozesse ab.

So sollen z. B. bis Ende 2026 im Rahmen des actawi-Pilotprojekts, das gemeinsam mit dem Tiefbau- und Vermessungsamt durchgeführt wird, eingehende (Bürger-) Anfragen aus unterschiedlichen Kanälen (inkl. OB Tagebuchnummern) amts- und dezernatsübergreifend digital erfasst, weitergeleitet und bearbeitet werden können. Dazu werden in actawi Workflows aufgebaut, Bearbeitungsschritte dokumentiert und Prozessverläufe transparent abgebildet. Ziel ist es, zu prüfen, wie sich ein durchgängiger digitaler übergreifender Prozess in der Praxis bewährt und welche Anforderungen sich daraus für eine spätere stadtweite Lösung ableiten lassen.

Dabei sollen insbesondere Erfahrungen gesammelt werden zu:

- Wie eingehende Anliegen der Bürgerinnen und Bürgern digital erfasst, kategorisiert und automatisch an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden können,
- Wie sich Verantwortlichkeiten, Abstimmungswege und Bearbeitungsprozesse sinnvoll strukturieren und verkürzen lassen,
- Welche technischen Voraussetzungen für eine Anbindung an bestehende Verfahren erforderlich sind,
- wie Mitarbeitende im Umgang mit digitalisierten Prozessen bestmöglich unterstützt und qualifiziert werden können.

Dieses Projekt liefert wichtige Erkenntnisse für das hier angestrebte Vorhaben zur Konsolidierung von Mängelmeldungen.

Weiteres Vorgehen

Das Thema ‚Zentralisierung Mängelmeldesysteme‘ wird in das Digitalisierungs-Backlog im Fahrplan ‚Digitale Transformation und Moderne Verwaltung‘ aufgenommen (Liste mit der Übersicht aller geplanten oder vorgeschlagenen Digitalisierungsprojekte). Die Liste wird kontinuierlich ergänzt. Auf Basis der Liste wird beurteilt, welche Projekte wann gestartet werden können (Ressourcenverfügbarkeit).

Nach derzeitiger Einschätzung könnte in 2027 ein Vorprojekt zur Konzeption und Pilotierung eines zentralen Mängelmeldesystems starten. Bis dahin liegen wichtige Erfahrungen aus den anderen Projekten sowie stabilere Kenntnisse zu möglichen KI-Lösungen vor. Die konkrete Ausgestaltung des Umsetzungsprojekts ist abhängig von technologischen Entwicklungen, organisatorischen Voraussetzungen und der Ressourcenverfügbarkeit.

zu 3)

Für die Projektumsetzung ist mit zusätzlichen Kosten durch einmaligen Projektaufwand zu rechnen. Langfristig sollten sich durch die Konsolidierung der verschiedenen Systeme Kostensenkungen in den Betriebs- und Wartungskosten realisieren lassen. Eine belastbare Schätzung des Ressourcen- und Finanzbedarfes sowie möglicher Einsparungen ist derzeit noch nicht möglich. Die erforderlichen finanziellen Mittel für das Vorprojekt werden in den Haushalt 2027 aufgenommen.

Mit freundlichen Grüßen



Christiane Hinninger
Bürgermeisterin