



Über sogenannte **Mängelmelder** können Bürgerinnen und Bürger **Schäden, Hinweise, Ideen** oder **Anregungen** zur Radinfrastruktur einfach und direkt melden. Mängelmelder sind ein verbreitetes Tool für Städte und Gemeinden, um ihr Anliegen- und Beschwerdemanagement zu optimieren. Sie können eine direkte und effiziente Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung fördern. Ziel sollte die kontinuierliche Verbesserung der Radverkehrsbedingungen mit Hilfe der Perspektive der Nutzenden sein.

Erwartungsmanagement - Was passiert nach der Meldung?

Ein Mängelmelder ersetzt keine Sofortmaßnahmen. Jede eingehende Meldung wird:

- Erfasst und geprüft durch die zuständige Stelle.
- Priorisiert nach Dringlichkeit, Zuständigkeit und Machbarkeit.
- Dokumentiert, häufig sichtbar in einer öffentlichen Karte.
- Bearbeitet, soweit möglich im Rahmen vorhandener Mittel.

Wichtig: Nicht alle gemeldeten Mängel können kurzfristig oder vollständig beseitigt werden.

Deshalb sollten vor Einführung eines Mängelmelde-Systems die grundlegenden Ziele definiert und die eigenen Ressourcen geprüft werden.

„Was wollen / können wir mit dem Mängelmelder erreichen? Was können wir leisten? Wo liegen unsere Grenzen?“

Zunächst sollte geregelt werden, wer für die Bearbeitung der Mängelmeldungen verantwortlich ist, wie mit den gemeldeten Mängeln umgegangen wird und wie die Bearbeitung kommuniziert wird.

Wenn die Bürger*innen das Gefühl bekommen, dass ihre Meldungen ins Leere laufen, kann die gute Absicht in Frust umschlagen.



Quelle: Carsten Massau

Beteiligungsformate für Mängelmeldungen

Hinweise über Schäden und Gefahrenstellen können von Radfahrenden selber geliefert werden. Die einfachste Rückmeldemöglichkeit ist, eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse zu veröffentlichen. Diese kann an Radwegweisern oder Ampeln, ggf. mit einem QR-Code versehen, geklebt werden.

Mit einer Online-Plattform oder einer Smartphone App wird die Bearbeitung der Meldungen vereinfacht. In jedem Fall sollten Kommunen die erforderlichen Personal- und Sachkapazitäten bereitstellen, um auf Meldungen reagieren zu können, die zuständigen Stellen bzw. Baulastträger informieren, die Schäden zu begutachten, zu beheben und eine Rückmeldung zu geben.



Quelle: Klimabündnis

Hilfreiche Materialien

[Digitaler Mängelmelder](#) der Stadt Köln

[Mängelmelder per Mail](#) der Stadt Kiel

[Meldeplattform RADar!](#) des Klima-Bündnis im Rahmen von Stadtradeln

Erfolgsfaktoren für die Einführung



Quelle: TBZ Flensburg

Für die Akzeptanz und Wirksamkeit eines Mängelmelders sind einige Erfolgsfaktoren entscheidend. Die Nutzung sollte möglichst einfach und barrierefrei sein – ohne Registrierung, idealerweise per Handy-App. Die Möglichkeit, Fotos und Standortdaten zu übermitteln, erleichtert die Bearbeitung. Klare Kategorien helfen dabei, Meldungen effizient zuzuordnen. Eine Rückmeldung an die meldende Person – etwa über den Status „in Bearbeitung“ oder „beheben“ – stärkt das Vertrauen in die Wirksamkeit des Tools. Technisch sinnvoll ist zudem die Anbindung an bestehende Systeme wie eine Bürgerbeteiligungsplattform, den Bauhof oder geografische Informationssysteme.



Quelle: ivm GmbH

Hilfreiche Materialien

Beim [Mängelmelder des TBZ Flensburg](#) lässt sich der Bearbeitungsstand transparent nachverfolgen.

Verwaltungsinterne Bearbeitung

Unabhängig von der Kommunikation mit den Bürger*innen, spielt die frühzeitige Einbindung von beteiligten Ämtern, Fachbereichen und Baulastträgern eine wichtige Rolle für erfolgreiche Implementierung von Mängelmeldern. Deren frühzeitige Einbindung und Pflege auch informeller Kontakte tragen dazu bei, Vertrauen aufzubauen und erhöhen die Chancen, dass die Mängelbeseitigung ernst genommen wird.



Quelle: RAD.SH

Hilfreiche Materialien

Die Stadt Elmshorn nutzt die [Meldeplattform Meldoo](#). Mängel werden direkt an die zuständige Stelle geleitet.

Begleitende Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit



Quelle: ivm Region Frankfurt RheinMain

Mängelmelder können ein wichtiger Baustein von Bürger*innen-Beteiligung sein. Begleitende Öffentlichkeitsarbeit, transparente Information, wie mit den Mängeln verfahren wird und im Idealfall, dass sie beseitigt wurden, stärken das Vertrauen der Bürger*innen in die Verwaltung.

Hessen hat einen Flyer zu seinem Mängelmelder aufgelegt.

Hilfreiche Materialien

Das Land Hessen betreibt über einen Dienstleister eine einheitliche [Meldeplattform Radverkehr](#) für alle Kommunen.

Was sind Infosheets?

Kurz und knapp fachlichen Input liefern, das sind die RAD.SH Infosheets.

Wenn Sie noch Fragen haben, melden Sie sich gerne unter info@rad.sh.