

Wiesbaden

## Sauber mit App und Hotline

**[02.06.2016] Bürger in Wiesbaden können Hinweise zu Verschmutzungen auch in Zukunft über die Zentrale Hotline Sauberkeit und eine ergänzende App an die Stadtverwaltung weiterleiten.**

Die Stadt Wiesbaden hat im April 2013 zunächst für den Probebetrieb von zwei Jahren eine Sauberkeitshotline eingerichtet. Wie die Kommune jetzt mitteilt, hat die Stadtverordnetenversammlung beschlossen, das Angebot fortzuführen. Damit stelle man sicher, dass die Bürger für ihre Hinweise zu Müllablagerungen weiterhin nur eine Anlaufstelle in der Stadt haben. „Diese Stelle leitet die Meldung dann an das jeweils zuständige Amt in der Stadt zur Behebung weiter. Außerdem bietet das Erfassungssystem eine Auswertungsmöglichkeit, die Auskunft über Schwerpunkte der Verschmutzung im Stadtgebiet gibt“, erklärt Ordnungsdezernent Oliver Franz. Ergänzt wird die Hotline seit September vergangenen Jahres durch die App Sauberes Wiesbaden. Die Bearbeitung der Beschwerden habe durch das zusätzliche Angebot weiter beschleunigt werden können, so Oliver Franz: „Während wir im Jahr 2014 noch rund 70 Prozent aller Beschwerden innerhalb von drei Tagen abgearbeitet hatten, waren dies im Jahr 2015 bereits 75,5 Prozent.“ Dabei bleibe der Kostenaufwand im Verhältnis zum Mehrgeinn an Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientierung vergleichsweise gering. Für den Anschluss städtischer Mitarbeiter an das Beschwerde-Management-System fallen nach Angaben der Stadt Wiesbaden jährlich rund 15.000 Euro an Lizenzgebühren sowie die Personalkosten im Service-Center der Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden (ELW) in Höhe von 60.000 Euro an. „Das ist gut investiertes Geld für die schnelle Abarbeitung von rund 4.200 Beschwerden pro Jahr“, meint Ordnungsdezernent Oliver Franz. Sehr erfreulich sei auch die Entwicklung der Zahlen der App-Meldungen. Diese haben in den ersten beiden Monaten des laufenden Jahres mit 659 von 1.164 insgesamt zu bearbeitenden Fällen einen Anteil von fast 57 Prozent. Auch die Kommentare der Nutzer der Sauberen App im App Store oder per Mail an den Sauberkeitsstab deuten laut Franz auf eine hohe Zufriedenheit mit der gebotenen Dienstleistung. „Selbst in der derzeit hochsensibilisierten Lage in Sachen Straßenreinigung wird die Saubere App in den höchsten Tönen gelobt“, zeigt er sich mit der Entwicklung zufrieden.

(bs)

Die App im Google Play Store

Die App im iTunes Store

Stichwörter: Social Media, Wiesbaden, Apps, Beschwerde-Management