Pressemitteilung

Pressereferat
der Landeshauptstadt Wiesbaden
Schlossplatz 6 · 65183 Wiesbaden
E-Mail: pressereferat@wiesbaden.de
http://www.wiesbaden.de/presse

27. Mai 2016

Rathaus, Entsorgungsbetriebe, Sicherheit und Ordnung, Stadtpolitik

Sauberkeits-Hotline gehört inzwischen zum Standard

Die Stadtverordnetenversammlung Wiesbaden hat am Mittwoch, 25. Mai, beschlossen, dass die Zentrale Hotline Sauberkeit fortgeführt wird.

„Wir stellen mit der Fortführung des Betriebes der Zentralen Hotline Sauberkeit sicher, dass die Bürgerinnen und 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 Auswertemöglichkeit, die Auskunft über Schwerpunkte der Verschmutzung im Stadtgebiet gibt“, erklärt Ordnungsdezernent Dr. Oliver Franz.

Seit September des vergangenen Jahres wird die Hotline durch die Saubere App ergänzt, die die Eingabe von Beschwerden für die Bürgerinnen und Bürger noch weiter erleichtert. Die Bearbeitung der Beschwerden wurde durch das zusätzliche Angebot noch weiter beschleunigt. „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“, freut sich Dr. Franz. Dabei bleibe der Kostenaufwand vergleichsweise gering im Verhältnis zum Mehrgewinn an Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientierung.

Jährlich fallen rund 15.000 Euro an Lizenzgebühren für den Anschluss städtischer Mitarbeiter an das Beschwerdemanagementsystem an sowie die Personalkosten im ELW-Service-Center in Höhe von 60.000 Euro. „Das ist gut investiertes Geld für die schnelle

Abarbeitung von rund 4.200 Beschwerden pro Jahr“, meint Dr. Franz. Neben dem Telefonieren beziehungsweise dem Lesen der E-Mail- oder App-Meldungen und der Eingabe in das Beschwerdemanagementsystem fallen noch Arbeiten für die in diesem Zusammenhang stehenden Recherchen zur Zuständigkeit sowie die Abarbeitung mit eventueller Rückmeldung an den Beschwerdeführer an.

Sehr erfreulich ist aus Sicht des Ordnungsdezernenten auch die Entwicklung der Zahlen der App-Meldungen. Diese haben in den ersten beiden Monaten des laufenden Jahres mit 659 von 1164 insgesamt zu bearbeitenden Fällen einen Anteil von fast 57 Prozent. Aber auch die Kommentare der Nutzer der Sauberen App im App Store oder per Mail an den Sauberkeitsstab deuten 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 sich Dr. Franz mit der Entwicklung zufrieden.

Im April 2013 wurde die Sauberkeitshotline zunächst für den Probebetrieb von zwei Jahren eingerichtet. Seitdem müssen die Wiesbadener Bürgerinnen und Bürger nicht mehr viele Stationen in der Stadtverwaltung durchlaufen, bis sie ihre Hinweise zu illegalen Müllablagerungen abgeben können.

+++