

# Bürger melden kaputte Lampen über Störung 24

## Neuer Service der Stadtwerke Bad Saulgau - Straßenlampen müssen registriert sein

Von Rudi Multer 5. January 2016



- *Der kurze Weg zur Störungsmeldung bei Straßenlampen: Markus Beller (links) und Johannes Übelhör von den Stadtwerken präsentieren das Portal [stoerung24.de](http://stoerung24.de) und die App [stoerung24](#). Foto: Rudi Multer*

Bad Saulgau - Seit einigen Tagen gibt es den direkten Draht zur Störungsstelle der Stadtwerke Bad Saulgau: Dank Internet und einer App für Smartphone und Tablet haben Bürger die Möglichkeit, nicht mehr funktionierende Straßenlampen rund um die Uhr zu melden. Die neue App "stoerung24" und die Internet-Seite [www.stoerung24.de](http://www.stoerung24.de) ermöglichen diesen Service. Die Stadtwerke betreiben die Straßenbeleuchtung im Stadtgebiet von Bad Saulgau, einschließlich der Stadtteile.

Es gibt eine wichtige Voraussetzung, damit [stoerung24](#) in einer Stadt eingesetzt werden kann: Alle Leuchten müssen erfasst sein. 4000 Leuchten an 3200 Standorten sind das in Bad Saulgau. "Die Daten waren bislang nicht zentral gespeichert", sagt Johannes Übelhör, technischer Leiter der Stadtwerke. Mit jeder neuen Straße seien

zwar neue Straßenleuchten hinzugekommen, in einem zentralen System seien diese Daten aber nie zusammengeführt und gepflegt worden.

Das hat sich inzwischen geändert. Tim Pack vom Betriebsbüro der Stadtwerke und Markus Beller, Meister für den Bereich Straßenbeleuchtung und Wärme, trugen dafür Verantwortung, dass Leuchte um Leuchte mit genauen Angaben zum Standort und einem Steckbrief mit den wichtigsten Daten ins System eingepflegt wurden. Das dafür notwendige Programm kauften die Stadtwerke bei "sixData". Dieses Unternehmen bietet auf der Grundlage der Datensammlung auch die Störung-App an.

Allerdings: die bequeme Störungsmeldung war nicht der Anlass für die kostspielige Erfassung der Straßenleuchten in Bad Saulgau. Das Energiesparen stand dabei im Vordergrund. "Wir wollen unsere Straßenbeleuchtung Zug um Zug auf sparsamere LED-Technik umstellen", sagt Übelhör. Dafür hat der städtische Eigenbetrieb in diesem Jahr bis zu 400 000 Euro an Investitionen vorgesehen, 600 Leuchten in der Stadt sollen auf die energiesparende Technik umgestellt werden.

### **Foto mit dem Handy**

Die Störungs-App war allerdings ein positiver Nebeneffekt. Melden Bürger eine Störung, bekommen die Stadtwerke diese von stoerung24 per E-Mail gemeldet, inklusive Beschreibung der Störung, Foto und persönlichen Angaben des Nutzers. Ein Foto von der Lampe kann mit dem Handy aufgenommen und mitverschickt werden. Die Telefonnummer ist nicht zwingend notwendig, erleichtert den Mitarbeitern der Stadtwerke aber die Arbeit. "So haben wir die Möglichkeit zu Rückfragen", sagt Markus Beller. Bis Mitte des Jahres soll die Lokalisierung der einzelnen Leuchten für die Bürger noch einfacher werden. Markus Beller: "Wir wollen jede Straßenlampe mit einer Nummer versehen."

Doch wird auch mit der Störungs-App der Monteur nicht unbedingt prompt nach Abschicken der Störungsnachricht an der kaputten Straßenleuchte eintreffen. Markus Beller: "Wir werden weiterhin versuchen, Störungen zu bündeln."

Mehrere Testphasen hat die neue App bereits hinter sich. Zunächst testete ein enger Kreis der Stadtwerke die App, in einer zweiten Phase wurde der Kreis der Testpersonen erweitert, darunter die Ortsvorsteher. Seit der jüngsten Sitzung des Technischen Ausschusses ist die App stoerung24 in Bad Saulgau nun ganz offiziell in

Betrieb. Schon ohne öffentlichen Werbung kommt die App an: "Wir haben jetzt schon jeden Monat um die 20 Meldungen", erklärt Tim Pack. Darunter seien auch Fremde, die stoerung24 wohl aus anderen Städten kennen würden.

"Wir hoffen, dass damit der Ablauf bei den Störungsmeldungen verbessert werden kann", sagt Johannes Übelhör. Bisher gelangten Störungsmeldungen auf vielen Wegen zu den Stadtwerken. Meldungen erreichten die Stadtwerke über das Bürgerbüro, per Telefax oder per Telefon. Doch nicht immer, so Übelhör, seien die Angaben exakt genug gewesen, um den Standort der Lampe genau lokalisieren zu können. Als sehr effektiv dagegen habe es sich erwiesen, wenn Bürger Stadträte informierten und diese den Schaden im Technischen Ausschuss meldeten.

Die bisherigen Wege der Störungsmeldung bleiben aber bestehen. Wer nicht auf Internet und Smartphone umstellen möchte, kann die Störung wie bisher melden. Johannes Übelhör: "Auch der Weg über die Stadträte bleibt erhalten."

## So funktioniert das Anwendungsprogramm

*5. January 2016*

Das Anwendungsprogramm (App) "stoerung24" kann kostenlos über den Play Store (Android) oder den App Store (iPhone und iPad) auf das Smartphone oder das Tablet heruntergeladen und installiert werden. Wer unterwegs ist oder in der Nachbarschaft auf eine kaputte Straßenlaterne stößt, kann die App starten. Wer die Störung zu Hause am PC eingeben möchte, kann dafür die Internetseite [www.stoerung24.de](http://www.stoerung24.de) nutzen und den Reiter "Störung melden" klicken. Auf der Internetseite und auf der App erscheinen auf einer Karte sämtliche Straßenlaternen im Bereich des gesuchten Standorts. Sobald eine Lampe angetippt oder angeklickt wird, erscheint ein Steckbrief mit dem genauen Standort. Im Schritt zwei wird der Nutzer aufgefordert, die Störung zu beschreiben. Im Schritt drei ist es möglich, mit dem Handy ein Foto von der Lampe mitzuschicken. Das Speichern des Fotos in diesem Fall nicht vergessen. Im Schritt vier können die persönlichen Daten angegeben werden. Die eigene Telefonnummer anzugeben, ist zwar nicht zwingend notwendig, wird aber von den Stadtwerken empfohlen. Das ermöglicht Rückfragen. Mit Schritt fünf wird die Störungsmeldung abgeschickt. Jetzt erhalten die Verantwortlichen der Stadtverwaltung eine Mail mit diesen Daten. Die

Reparatur kann in die Wege geleitet werden. Wer Störungen weiterhin per Telefon melden möchte: die Störungsannahme unter der Nummer 07581/50 62 10 gibt es weiterhin. Die Stadtwerke planen allerdings, diese Nummer auf eine kostenfreie 0800-Nummer umzustellen.