

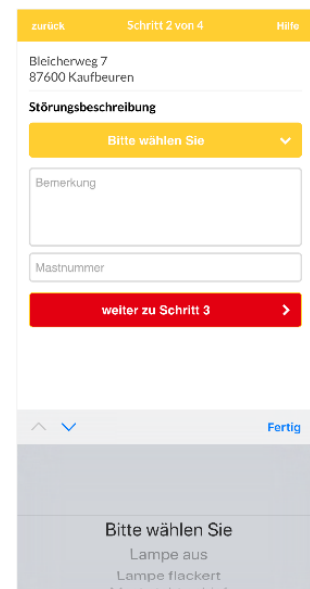
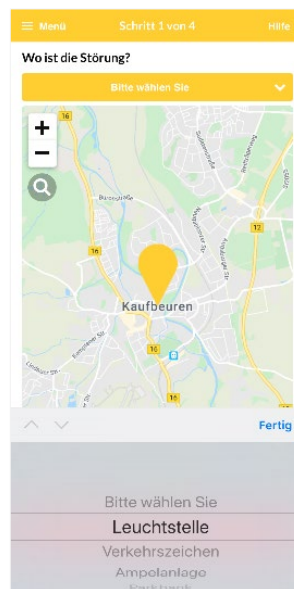
Die Stadt Kaufbeuren bietet ihren Bürgern einen umfangreichen Störungsservice

Die Stadt Kaufbeuren ist eine moderne und engagierte Stadt, welche sich gerne um die Belange der Bürgerinnen und Bürger kümmert. Um noch besser auf Probleme im öffentlichen Raum reagieren zu können, bietet die Stadt eine eigene Störungs-App an. Mit dem „Störungsmelder KF“ können im gesamten Stadtgebiet Störungen z.B. der Straßenbeleuchtung, Verkehrszeichen, Straßenschäden, wilder Müll und Verunreinigungen gemeldet werden.

Im Hintergrund des Störungsservice, steht ein umfangreiches Team an Bauhofangestellten, die sich um die eingehenden Störungen kümmern. Die Disposition ist genau geregelt, sodass jede Störung zeitnah vom Fachbereich bearbeitet wird.

Die App ist sehr einfach und intuitiv bedienbar. Es erfordert keinerlei Kenntnisse zur Bedienung der Anwendung. In weniger als einer Minute, ist ein Mangel gemeldet. Für alle Bürger, welche kein Smartphone besitzen, gibt es die webbasierte Version der Anwendung auf www.kaufbeuren.de.

Zu Beginn der App klickt der Störungsmelder das Objekt an, für welches er eine Störung bzw. einen Defekt melden möchte. Außerdem wählt er die genaue Adresse des Defekts auf einer Karte aus. Dies kann manuell (Eingabe Straße/Ort) oder via GPS-Funktion erledigt werden. Im zweiten Schritt können detaillierte Informationen zur Störung, u.a. die Störungsart, angegeben werden. In Schritt drei kann bei Bedarf ein Bild der Störung mitgeschickt werden und im letzten Schritt gibt der Melder noch seine Daten ein, welche nur für eventuelle Rückfragen und für die Statusbenachrichtigung, genutzt werden.



Der Störungsservice der Stadt bietet außerdem eine Kommentar- und Statusfunktion. Für die Stadt und Bürger ist die Kommentarfunktion des Störungsservice ein großer Mehrwert. Dadurch können die Bürger direkt Kontakt mit dem richtigen Ansprechpartner aufnehmen. Jeder Störungsmelder bekommt nach Eingang der Störung beim Bauhof, eine Bestätigung per E-Mail. In dieser Nachricht befindet sich eine URL, welche direkt zu den Störungsinformationen und zur integrierten Kommentarfunktion, navigiert. Sollte der Melder also eine wichtige Information in seiner Störungsmeldung vergessen haben oder nachfragen wollen, wie lange die Bearbeitungszeit ist, kann er dies hiermit machen. Natürlich kann sich auch die Stadt bei Rückfragen direkt an den Störungsmelder wenden.



„Dank des direkten Dialoges, in den Bürger und Stadt jetzt mit der Anwendung treten können, kann die Stadt nun ihre Mängelbehebung deutlich professionalisieren.“, berichtet Arno Gebert; Sachgebietsleiter Anwendungsbetreuung der Abteilung IuK bei der Stadt Kaufbeuren. Die Bauhofmitarbeiter erhalten automatisch eine Benachrichtigung, sobald ein Kommentar zur Störung hinzugefügt wird und können im Backend des Störungsservice sofort darauf reagieren.

Welchen Störungsmelder würde es nicht interessieren, was mit seiner Störung passiert und wann diese behoben wird?! Hierfür existiert eine Statusfunktion, mit welcher die Stadtmitarbeiter jeden Bürger einzeln, aber automatisiert informieren können. Jeder Melder bekommt eine Statusinformation, sobald die Störung in Bearbeitung ist und ebenfalls, wenn diese behoben wurde.

Der Service bietet eine weitere Qualität: *„Ab und an werden Mängel gemeldet, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Stadt fallen. Bisher war für den Bürger unklar, warum einige Mängel „von der Stadt“ nicht behoben werden. Entsprechender Unmut gegenüber der Stadt war somit oftmals die Folge. Jetzt kann die Verwaltung dem Bürger auf kurzem Weg, den Grund hierfür mitteilen. Dies bringt für den Bürger eine völlig neue Dimension an Transparenz, was in seiner Stadt vor sich geht.“*, erläutert Arno Gebert.

Die App steht seit Mitte Januar 2020 zur Verfügung und Bürgerinnen und Bürger sind vom Service begeistert: Die Resonanz in der Bevölkerung auf den ‚Störungsmelder KF‘ ist durchweg positiv und die App wird bereits sehr gut angenommen.

Die Stadt Kaufbeuren musste für die App das Rad nicht neu erfinden. Bereits einige Städte und Stadtwerke nutzen eine Störungs-App des IT-Dienstleisters sixData GmbH. Die Stadt Kaufbeuren nutzt den bewährten Standard, welcher gemeinsam mit der sixData GmbH an die Bedürfnisse der Kommune angepasst wurde. sixData ist der Betreiber des Störungsportals stoerung24.de und dadurch der bestmögliche Partner für einen professionellen Störungsservice.