



## 25/SVV/0281

Antrag  
öffentlich

# Überarbeitung der Kunden-App „Echt Potsdam“

<i>Einreicher:</i> Fraktion BfW	<i>Datum</i> 18.03.2025
------------------------------------	----------------------------

<i>geplante Sitzungstermine</i> 02.04.2025	<i>Gremium</i> Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	<i>Zuständigkeit</i> Entscheidung
---	---	--------------------------------------

### Beschlussvorschlag:

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, die App „Echt Potsdam“ dahingehend überarbeiten zu lassen, dass sie ihrer Funktion zur zeitnahen Information der Nutzer dient.

Dies gilt insbesondere für unvorhergesehene Änderungen im Ablauf der in der App vertretenen kommunalen Betriebe. Daher sollen auch die Fachausschüsse bis Juni die Möglichkeit erhalten, aus ihren Bereichen Vorschläge zur kundenorientierten Verbesserung der App dem zuständigen FB zu unterbreiten. Nach der Sommerpause im September ist der SVV ein Ergebnis vorzulegen.

### Begründung:

Am Freitag, dem 14.02.25, konnte die STEP ihre Entsorgungstouren witterungsbedingt in Babelsberg tlw. nicht absolvieren. Wenn ein Fahrzeugführer der STEP einschätzt, dass er in bestimmte Bereiche wegen Glätte nicht fahren kann, ist das sehr verantwortungsbewusst! Gleiches kann zu anderen Jahreszeiten auch bei Sturm oder Starkregen mit Gewitter der Fall sein sowie Unfällen, insbesondere an Knotenpunkten oder Katastrophen, die den Verkehr in Stadtgebieten beeinträchtigen.

Mutmaßlich wird der Dispatcher zeitnah davon in Kenntnis setzen, welcher nunmehr eine Aktualisierung in der App veranlassen müsste. Hierbei wäre eine Aktualisierung dahingehend zu berücksichtigen, dass der Nutzer auch einen Hinweis erhielte, wann die Tour nachgefahren wird oder wie er darüber informiert wird. Dafür könnten kombinierbare Textbausteine in System hinterlegt werden.

Ferner sind die in der LHP technisch vorhandenen Ressourcen zu überprüfen, ob unterschiedliche Ansagen in den Telefonwarteschleifen der kommunalen Betriebe vorprogrammiert und bei Bedarf geschaltet werden können.

Anmerkung: An diesem Tag war der Warnstreik im ÖD in Vorbereitung. Es ist das gute Recht eines jeden AN für seine Interessen zu streiten. Die Akzeptanz und Unterstützung durch die betroffenen Bürger wäre eventuell - noch - größer, wenn sie wüssten, dass an diesem Tag telefonisch ihr Anliegen nicht bearbeitet wird. Vorschlag: statt also „GLEICH werden Sie geholfen“ einzuspielen wäre eine Information wie etwa „Guten Tag, dieser Service ist momentan wegen Arbeitskampfmaßnahmen nicht verfügbar. Über die Dauer informieren Sie sich bitte auf unserer Webseite oder den Medien. Sobald die Maßnahmen beendet sind, werden Sie wieder mit der üblichen Ansage begrüßt. Wir bitten um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten und hoffen auf Ihr Verständnis.“ denkens- und dankenswert.

Welche Meldungen wann und wie durch wen in die App eingespeist werden, obliegt den jeweiligen Betrieben. Dazu ist in Absprache mit dem FB Kommunikation eine Dienstanweisung zu erarbeiten. Ebenso ist ein Button „akute Störung“ zu prüfen, über den auch Wohngenossenschaften und große Vermieter Probleme wie z.B. Fernwärme-, Wasser- oder Stromausfall etc. ihren Kunden melden können. Ideal wäre ein Ampelmodell, welches den Bearbeitungsstand anzeigt (Rot – Fehler bekannt, noch nicht in Bearbeitung, Gelb – in Bearbeitung, Grün – Fehler behoben).

Dr. Hans-Jürgen Scharfenberg  
Fraktionsvorsitzender BfW