



Mehr als nur ein Abfallkalender – Fragen aus der Praxis für die Praxis live aus Worms. Interview mit Hans Werner Strauß - Neuer Betriebshof Saarlouis und Michael E. Krissel - Know-iT solutions

Frage: Wie wurden Sie auf diesen Bürgerservice aufmerksam?



Hans-Werner Strauß:
Leiter Betriebshof

Auf der letzten VKS Tagung im September 2011 in Saarlouis habe ich mich in der Fachausstellung am Stand der Firma Know-iT solutions aus Bad Nauheim

informiert. Beeindruckend auf den ersten Blick war

die Übersichtlichkeit und die einfache Bedienung. Nach Eingabe der ersten drei Buchstaben zeigt das System alle verfügbaren Straßen an, die zur Eingabe passen. Nach Auswahl der Abfallarten und einem Mausklick werden die persönlichen Leerungstermine übersichtlich als Liste angezeigt.

Zusätzlich kann man seine E-Mail Adresse, mobile Rufnummer eintragen und erhält für die gewünschten Abfallarten eine „Denkdrän“ Erinnerung per E-Mail oder SMS. Die grafische Darstellung der Containerstandorte in Google Maps, und der individuelle Jahreskalenderausdruck mit Zusatzangaben von Bringterminen vom Schadstoffmobil oder auch Grünschnitt empfand ich sehr nützlich. Auch die Funktion „Tonne nicht geleert“ kannte ich von anderen Anbietern bisher nicht. Nach weiteren positiven Gesprächen mit Referenzkommunen fiel die Entscheidung kurzfristig im Herbst 2011.

Frage: Welche technischen Voraussetzungen muss die bestehende Internetseite erfüllen und wie groß war der organisatorische Aufwand diesen Online Kalender zu integrieren?

Hans-Werner Strauß:

Der Aufwand war minimal, da der Online-Kalender nur per Link auf der bestehenden Website von der IT eingebunden wurde. Damit der Link auch gesehen wird, sorgt eine winkende Tonne für Aufmerksamkeit. Die Anwendung öffnet sich in einem getrennten Fenster und erfüllt den Anspruch einer barrierefreien/barrierearmen Seite. Die Einrichtung erfolgte komplett von Know-iT solutions. Wir haben lediglich die Abfuhrtermine sowie die Gebieteinteilung der Straßen als Excel Liste per E-Mail geliefert. Über einen geschützten Zugang konnten wir den Abfallkalender über das Internet überprüfen und freigeben.

Was muss noch bei der Einführung eines solchen Bürgerservices bedacht werden?

Hans-Werner Strauß:

Nach dem Motto „Tue Gutes und sprich darüber“ wurde der neue Service erst mal über die Tagespresse und die städtische Homepage angekündigt.

Anhand der Zugriffsstatistik erkannten wir, dass eine Pressemitteilung alleine nicht ausreicht. So wurde wiederholt in der Tagespresse und auch über unser Servicetelefon auf den neuen Bürgerservice hingewiesen. Auch zukünftige Erweiterungen sind immer ein guter Anlass über diesen Service zu sprechen oder zu schreiben. Bei uns sind das demnächst die Containerstandorte sowie ein Abfall-ABC.

Gibt es Rückmeldungen von den Bürgern?

Hans-Werner Strauß:

Die gibt es. Sehr erstaunt waren wir über die positive Resonanz bei den Bürgern. Bürgerstimmen wie „Toller Service – vielen Dank“, „Endlich vergesse ich meine Tonnen nicht mehr“ bis hin zum Lob am Servicetelefon war alles dabei. Was zu Beginn nach mehr Arbeit aussah, kehrte sich schnell in das Gegenteil um. Im Vergleich zu den Vorjahren verspürte das Serviceteam trotz Gebietsumstellung eine echte Entlastung in nur wenigen Wochen.

Gibt es eine bestimmte Altersgruppe die diesen Service besonders häufig nutzt?

Hans-Werner Strauß:

Eine genaue Zuordnung nach Altersgruppe haben wir leider nicht. Der Bürger meldet sich ausschließlich über seine E-Mail Adresse an. Weitere persönliche Daten wie Wohnort oder Personennamen werden aus Datenschutzgründen weder abgefragt noch gespeichert. Einzige Ausnahme ist die „Tonne nicht geleert“ Funktion. Hier gibt der Bürger seine Kontaktdaten an, damit wir uns schnell bei ihm melden können. Bürger aus der Innenstadt sowie dem Stadtteil Roden nutzen derzeit am stärksten das Online-Angebot.

Frage: Herr Strauß sprach von kostenlosen neuen Funktionen. Welche sind das?



Michael E. Krissel
Know-iT solutions

Eine der wesentlichen Erweiterungen war die kostenlose Bereitstellung einer Abfall-App für mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets im April 2012. Als webbasierte App

muss weder ein Download noch eine Installation erfolgen. Auch das Abfall-ABC

ist ein weiteres Highlight. Viele kleinere Ergänzungen folgten.

Laut www.mein-abfallkalender.de nutzen derzeit 26 Kommunen diesen Service. Stimmt das?

Michael E. Krissel:

Das ist korrekt. Weitere 20 sind derzeit in der Umsetzung. Aufgrund der positiven Bürgerrückmeldungen und aktuellen Bürgeranfragen aus über 500 Städten werden weitere Städte und Gemeinden diesen Bürgerservice bald anbieten.

Frage: Was kostet dieser Bürgerservice?

Michael E. Krissel:

Neben einer einmaligen Einrichtungsgebühr fallen nur monatliche Nutzungsgebühren an. Diese sind abhängig von der Einwohnerzahl. Die jährliche Terminaktualisierung kann nach Teilnahme an einem Workshop durch das Abfallserviceteam erfolgen. Durchschnittlich liegen die Gesamtkosten bei circa 5 – 25 Cent pro Bürger / pro Jahr.

Frage: In Zeiten knapper Haushaltskassen sind zusätzliche Kosten auch im Cent-Bereich schwer realisierbar, oder?

Michael E. Krissel:

In jeder Veränderung steckt auch die Chance der Kostenreduzierung. So z.B. im Bereich der jährlichen manuellen grafischen Aufbereitung des gedruckten Kalendariums. Hier sind Beträge größer 1500,- EUR ohne Druckkosten die Praxis. Zusätzlich gibt es auch eine preiswerte werbefinanzierte Variante. Diese nutzt z.B. die Stadt Sankt-Ingbert. Das Einsparpotential im gedruckten Kalender liegt für 2013 bei circa 1000 €. Die Kosten für die Online-Lösung betragen circa 850,- €. Hier geht die Rechnung auf.

Frage: Gibt es für Sie als Leiter der Abfallwirtschaft noch Funktionen, die Sie sich bzw. Ihr Serviceteam wünschen?

Hans-Werner Strauß:

Entscheidend ist immer das Bedürfnis der Bürgerseite. Auf die bisherigen Wünsche hat der Lieferant der Software schnell reagiert. Was uns noch fehlt ist die Möglichkeit einer Sperrmüll-Online Anmeldung. Diese Erweiterung hat Herr Krissel für Oktober 2012 angekündigt. Einen ersten Einblick erhielten die Tagungsteilnehmer bereits auf der VKS Tagung in Worms.

Vielen Dank für die sachlich fundierten Erfahrungen aus der Praxis!!



Weiter Informationen erhalten Sie unter www.mein-abfallkalender.de oder telefonisch unter 06032- 93 91 23 bei Know-iT solutions.