
Nr.: 206/2016

■ Dezernat	I – Finanzen, Zentrales Management & Bildung	25.10.2016
■ Beteiligung	Eigenbetrieb Abfallwirtschaft (EAL)	
■ Verfasser/-in	Bienroth, Silke	
■ Telefon	07621 410-1450	

Beratungsfolge	Status	Datum
Umweltausschuss und Betriebsausschuss Abfallwirtschaft Landkreis Lörrach	öffentlich	15.11.2016

Tagesordnungspunkt

Öffentlichkeitsarbeit EAL - Abfall-App und Online-Module

Inhalt der Mitteilung

■ Sachverhalt

Mit mehreren tausend Kundenanfragen, die die Abfallwirtschaft jedes Jahr per Mail, Fax und Telefon erreichen, ist sie einer der kundenintensivsten Bereiche des Landratsamts und ein Massengeschäft.

Unter diesen Bedingungen bietet die Digitalisierung große Chancen, Serviceleistungen kundenfreundlicher zu gestalten. Dienstleistungen online anzubieten kommt nicht nur der Lebenswirklichkeit der meisten Bürgerinnen und Bürger entgegen, sondern erlaubt auch für die Sachbearbeitung ein hohes Maß an Automatisierung.

Die Öffentlichkeitsarbeit, die vor allem im Bereich der Terminveröffentlichung und der Abfallberatung ein wichtiges Element der Abfallwirtschaft ist, muss auf die veränderten Gewohnheiten der Menschen reagieren. Neben den klassischen Medien wie Zeitungen, Mitteilungsblättern oder dem Abfallkalender müssen Kommunikationswege aufgebaut werden, die den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, schnell, gezielt und weitgehend automatisiert an Informationen zu kommen.

Die Abfallwirtschaft Landkreis Lörrach kommt diesen Anforderungen mit dem Ausbau ihrer Angebote der **Online-Services** und der Einführung einer **Abfall-App** nach. Die neuen Angebote werden im Abfallkalender 2017 (Anlage 1), mit dem Versand der Gebührenbescheide im Frühjahr 2017 sowie über eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit in den Medien bekannt gemacht.

Online-Services

Die Homepage wird mit Online-Services erweitert. Es wird unter anderem die Möglichkeit geben, auf der Homepage direkt Behälter zu bestellen oder zu wechseln, defekte Behälter zu tauschen oder seine SEPA-Lastschrift-Mandate zu verwalten. Über eine Anmeldung mit ihrer Kundennummer, Anschrift, Namen und Geburtsdatum können die Kunden ihren aktuellen Behälterbestand einsehen und anpassen. Alle online eingegebenen Daten können wiederum von den Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern einfacher und zügiger im System weiterverarbeitet werden. Geplant ist daher, dass die bisherigen Formulare, die als PDF und auf Papier verfügbar sind, mittelfristig nur noch in Ausnahmefällen benutzt werden.

Zusätzlich gibt es die Option, sich einen individuellen zweiseitigen Abfall-Kalender als PDF automatisch generieren zu lassen, der alle Sammeltermine des Jahres auf einen Blick bietet (Anlage 2).

Eine Abfuhr-Erinnerung per E-Mail wird es genauso geben wie ein Abfall-ABC mit ausführlichen Informationen zu den Entsorgungsmöglichkeiten, Annahmebedingungen und Wegbeschreibungen zu den Entsorgungseinrichtungen.

Abfall-App

Die Abfall-App wird im Landkreis Lörrach zum Jahreswechsel eingeführt. Benutzer können alle für sie relevanten Abfuhr- und Sammeltermine anzeigen und sich an die Termine erinnern lassen. Über ein News-System lassen sich außerdem zielgruppengenau Informationen beispielsweise zu geänderten Abfuhr verteilen. Die Abfall-App erlaubt auch den Zugriff auf die wichtigsten Informationen, wie z.B. das Abfall-ABC, Öffnungszeiten und Informationen zum Gebührensystem oder der Biotonne.

In der Sitzung des Betriebsausschusses werden die neuen Funktionen kurz präsentiert.

Marion Dammann
Landrätin

Alexander Willi
Dezernent I

Dr. Silke Bienroth
Betriebsleitung