LANDKREIS KARLSRUHE

**Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Karlsruhe**
Az.: 43-729.902-7240252

| **Sitzungsvorlage** | **AUT/21/2022** |
|---|---|

# Vorstellung des neuen Internetauftritts des Abfallwirtschaftsbetriebs und Information über die Ausweitung der Servicezeiten

| TOP | Gremium | Sitzung am | Öffentlichkeitsstatus |
|---|---|---|---|
| 7 | Ausschuss für Umwelt und Technik / Betriebsausschuss Abfallwirtschafts-betrieb | 02.06.2022 | öffentlich |

| keine Anlagen | |
|---|---|

## Beschlussvorschlag

Der Betriebsausschuss nimmt die Vorstellung des neuen Internetauftritts zur Kenntnis und begrüßt die Ausweitung der Servicezeiten.

---

## I. Sachverhalt

### 1. Neuer Internetauftritt

In den letzten Jahren sind die technischen und rechtlichen Anforderungen an Internetseiten gestiegen, diesen Anforderungen entsprach die Internetseite des Abfallwirtschaftsbetriebs nicht mehr vollumfänglich. Teilweise wurde der Support für die verwendeten technischen Lösungen bereits eingestellt, so dass für den weiteren Betrieb der alten Internetseite individuelle zusätzliche Lösungen zur Vermeidung von Sicherheitsrisiken notwendig waren. Zudem war der alte Internetauftritt nicht vollumfänglich barrierefrei gestaltet und entsprach optisch nicht mehr den Anforderungen eines modernen Internetauftritts.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat sich daher entschlossen, seinen Internetauftritt vollständig zu überarbeiten und ein neues modernes Kommunikationskonzept in der Zukunft zu verfolgen. Vor einigen Tagen wurde der alte Internetauftritt des Abfallwirtschaftsbetriebs eingestellt und die neue Website ging unter der bekannten Adresse www.awb-landkreis-karlsruhe.de an den Start.

Der neue Internetauftritt des Abfallwirtschaftsbetriebs verfolgt das Ziel eine lebendige, optisch ansprechende und benutzerfreundliche Plattform zu sein, auf der sich Besucher

leicht zurechtfinden, schnell informieren können und einfache Lösungen zu ihrer Fragestellung erhalten.

**Klares Konzept und nutzerorientierte Navigation**

Der Menübaum ist in der ersten Ebene in die Punkte "Abfallentsorgung & Recycling", "Leistungen", "Gut zu Wissen" und „Über uns“ untergliedert. Grundlage für diese Gliederung liefern die Themenkategorien, zu denen im Kundenservice die meisten Fragen eingehen. Erst auf der zweiten Ebene verzweigen sich diese Überpunkte in weiterführende, spezifische Informationen. Neben der klaren Struktur wurde auch darauf geachtet die einzelnen Menüpunkte optisch deutlich herauszuarbeiten und gut leserlich darzustellen.

**Barrierefrei und responsiv**

Die EU-Richtlinie für Webseiten und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen liefert Vorgaben zur Barrierefreiheit von Internetseiten, welche mit dem neuen Internetauftritt erfüllt werden können. So enthält der Internetauftritt bereits eine umfangreiche Seite in Leichter Sprache, Videos in Gebärdensprache befinden sich derzeit noch in der Entwicklung. Zudem ist die Internetseite auch responsiv, d.h. die Darstellung passt sich an das jeweilige Endgerät - PC, Tablet oder Smartphone - an.

**Online Service**

Der Online-Service wurde in Teilmodule zerlegt, welche zu jedem Zeitpunkt direkt angewählt werden können und zusätzlich in der jeweiligen Themenseite integriert sind. Im Vergleich zur bisherigen Internetseite sind die Navigationswege kürzer und intuitiver gestaltet. Auch die Bereitstellung der Zugangsdaten für den Onlineservice wurde nach Abstimmung mit dem Landesdatenschutzbeauftragten kundenfreundlicher gestaltet. Vergessene Zugangsdaten können via Mail vom Kunden selbst zurückgesetzt werden, bei Neuregistrierung werden Benutzername sowie initiales Passwort weiterhin per Brief verschickt.

Die bereits auf der alten Website vorhandenen Services wurden optimiert. Das Abfall-ABC, die Informationen zu den Entsorgungseinrichtungen und zu den Schadstoffmobil-Terminen wurden um die Angabe von Standorten mit Karte und Navigationsfunktion ergänzt. Das Formular zur An- und Abmeldung zur Abfallentsorgung kann jetzt auch online ausgefüllt und anschließend ausgedruckt werden.

Zukünftig ist vorgesehen, den Gebührenrechner zu personalisieren und somit eine individuelle Simulation der Abfallgebühren zu ermöglichen. Des Weiteren wird derzeit ein Reklamationsmodul eingerichtet, welches den Abfallerzeugenden ermöglicht, rund um die Uhr eine Reklamation zu nicht geleerten Behältern abzusetzen. Die hierbei vorgesehene direkte Schnittstelle zum Abfuhrunternehmen soll die nachträgliche Leerung beschleunigen. Zudem soll die Kundenzufriedenheit gesteigert werden, da keine Wartezeiten bei der Reklamationsannahme, beispielsweise am Wochenende, entstehen.

## Frischer Content: Abfallvermeidung

Mit der neuen Optik wird auch der Inhalt der Homepage erweitert. Ergänzend zu den Informationen zum Entsorgungsangebot, wird intensiv über Abfalltrennung und Abfallvermeidung informiert. Ziel ist es unter anderem für Abfallvermeidung zu sensibilisieren und konkrete Hilfestellungen zu geben. Deshalb wurde eine umfangreiche Seite „Tipps zur Abfallvermeidung“ gestaltet, welche leicht umsetzbare Tipps zur Abfallvermeidung enthält. Es gibt Empfehlungen zum Einkaufen ohne Verpackungsabfälle, bewusstem und nachhaltigem Konsum oder zum Thema reparieren statt neu kaufen. Ergänzt werden diese Tipps auf der Unterseite „Tipps gegen Lebensmittelverschwendung“. Hier wird aufgeklärt, wie man durch richtige Lagerung, restlose Verwertung und richtigen Umgang mit Mindesthaltbarkeitsdatum und Verbrauchsdatum Lebensmittelverschwendung vermeiden kann. Zu guter Letzt verlinkt der Abfallwirtschaftsbetrieb sowohl auf Seiten weiterer aufklärender Stellen, als auch auf Seiten, die Lösungen zur Abfallvermeidung anbieten, wie Repair-Cafés, Fairteiler oder die Tafel.

Dem Antrag der Kreistagsfraktion Bündnis `90/Die Grünen, den Bürgerinnen und Bürgern die Angebote „Unverpackt-Läden oder Repair- Cafés“ zusammenzustellen wird somit entsprochen. Durch die ganzheitliche Betrachtung des Themas Abfallvermeidung werden sogar zusätzliche Angebote vorgestellt und unmittelbar Hilfestellung durch Beratung bei der Abfallvermeidung gegeben. Der Abfallwirtschaftsbetrieb beobachtet weiterhin die aktuellen Trends im Bereich der Abfallvermeidung und ergänzt bei Bedarf die zur Verfügung gestellten Informationen.

## Digitale Kommunikation

Ergänzend zum neuen Internetauftritt nutzt der Abfallwirtschaftsbetrieb weitere Medien zur digitalen Kommunikation. Seit Mai 2020 steht die Abfall App KA als digitale Ergänzung zum Internetauftritt zur Verfügung. Aktuell nutzen rund 12.000 Abonnenten die App und können somit über aktuelle Änderungen zielgruppengerecht über Push-Nachricht informiert werden, z.B. bei veranstaltungsbedingten Verschiebungen der Müllabfuhr. Die Abfall App KA ist über Smartphone, Tablet und Watch für Android und iOS verfügbar. Sie kann kostenlos heruntergeladen werden bei Google Play und im Apple App Store.

Neu ist ab diesem Jahr der Newsletter des Abfallwirtschaftsbetriebs, der mit einem kleinen zeitlichen Versatz zur Homepage an den Start geht. Voraussichtlich viermal im Jahr werden die Abonnenten über aktuelle Fragestellungen, neue Services und Themen wie Mülltrennung, Recycling, Abfallvermeidung oder Bioabfall informiert. Bereits zum Start gibt es ca. 21.000 Abonnenten, die sich im Vorfeld bei der Bio-Bedarfsabfrage als Empfänger eingetragen haben. Die Anmeldung zum Newsletter ist auf der neuen Homepage möglich, hierzu befindet sich auf jeder Seite im rechten Seitenrand ein Button „Anmeldung zum Newsletter“.

Obwohl der Abfallwirtschaftsbetrieb keine eigenen Social Media Kanäle betreibt, werden die vom Abfallwirtschaftsbetrieb erstellten Inhalte regelmäßig auf den Kanälen des Landratsamtes auf den Plattformen Instagram und Facebook gepostet.

Die beliebte Kundenzeitschrift "Nimm's Mit" bleibt weiterhin erhalten, um auch Kunden ohne digitale Zugänge oder digitale Affinität über die wichtigsten Services und Kontaktdaten zu informieren. Dadurch wird zusammen mit Broschüren und Flyern der Informationsservice des Abfallwirtschaftsbetriebs abgerundet.

### 2. Anpassung der Servicezeiten

Eine Überprüfung des Anrufverhaltens unserer Kunden und ein Vergleich zu anderen Servicehotlines hat ergeben, dass ein Bedarf an Service und Beratung auch in der Mittagsstunde besteht. Um die Anrufe besser über den Tag verteilen zu können, wurden die Erreichbarkeitszeiten im Kundenservice erweitert. Die telefonische Erreichbarkeit ist von Montag bis Freitag durchgängig ab 8:00 bis 17:00 gewährleistet. Persönlich können Kunden fortan von Montag bis Donnerstag 8:00 bis 17:00 und Freitag 8:00 bis 12:00 vorstellig werden.

## II. Finanzielle / Personelle Auswirkungen

Es ergeben sich durch die Änderungen keine finanziellen oder personellen Auswirkungen. Die Erweiterung der Servicezeiten kann mit dem vorhandenen Personal durch das Gleitzeitmodell ohne Personalmehrung umgesetzt werden.

## III. Zuständigkeit

Der Betriebsausschuss ist nach § 4 Abs. 3 der Hauptsatzung des Landkreises Karlsruhe sowie nach § 6 der Satzung für den Eigenbetrieb „Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Karlsruhe“ für den Abfallwirtschaftsbetrieb zuständig.