LANDKREIS KARLSRUHE

Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Karlsruhe
Az.: 43; 43.3; 43.32-729.902-8074127

Sitzungsvorlage	**AUT/20/2023**

Einstellung des individuellen Postversands des Abfuhrkalenders "Gemeinsam Ressourcen schonen - Abfuhrkalender digital nutzen"

TOP	Gremium	Sitzung am	Öffentlichkeitsstatus
7	Ausschuss für Umwelt und Technik / Betriebsausschuss Abfallwirtschafts-betrieb	25.05.2023	öffentlich

keine Anlagen	

Beschlussvorschlag

Der Betriebsausschuss nimmt die vorgesehene Änderung bei der Verteilung der Abfuhrkalender ab 2024 zur Kenntnis.

I. Sachverhalt

Die aktuelle Situation

Der Abfallwirtschaftsbetrieb erstellt jährlich einen Abfuhrkalender, der in gedruckter Form postalisch an alle Haushalte im Landkreis Karlsruhe verteilt wird. Parallel erhalten alle Kommunen ausreichend gedruckte Exemplare zur Ausgabe in den Bürgerbüros, ebenso hält der Abfallwirtschaftsbetrieb eine bestimmte Menge an gedruckten Exemplaren vor, damit Bürgerinnen und Bürger direkt beim ABW fehlende Exemplare abholen bzw. bestellen können.

Zusätzlich bietet der Abfallwirtschaftsbetrieb einen digitalen Abfuhrkalender an. Dieser kann auf der Webseite als:

- iCal-Datei
- adressunabhängiger, allgemeiner Abfuhrkalender
- adressbezogener Abfuhrkalender

heruntergeladen werden. Ebenso kann der individuelle Abfuhrkalender der Abfall-App-KA genutzt werden.

Veranstaltungen führen regelmäßig zu planbaren Verschiebungen von Abfuhrterminen

Die Termine in den gedruckten Abfuhrkalendern sind schnell überholt, denn oft wurde der Abfallwirtschaftsbetrieb bereits kurz nach dem Drucktermin oder der Verteilung der gedruckten Exemplare über erste Änderungen informiert. Die Art der Zustellung birgt die Gefahr, dass der Abfuhrkalender als Werbung wahrgenommen und ungesehen entsorgt wird. Ebenso erhalten alle Nutzerinnen und Nutzer, die bereits digitale Angebote in Anspruch nehmen, automatisch eine zusätzliche Papierversion, die voraussichtlich nicht benötigt wird. Das Verbraucherverhalten entwickelt sich immer weiter in Richtung Digitalisierung und das Umweltbewusstsein der Menschen wächst. Die Produktion der gedruckten Abfuhrkalender benötigt viele Tonnen Papier und Energie, ebenso führt die Verteilung vieler tausender Exemplare zu einem hohen CO2-Ausstoß.

Ein Blick in die Nachbarkommunen

Neben der Stadt Karlsruhe bieten die meisten umliegenden Stadt- und Landkreise einen gedruckten Abfuhrkalender an. Dieser wird entweder per Post, als Beilage in der Tageszeitung bzw. in den Gemeindeblättern verteilt oder bei Sparkassen, Bäckereien sowie der Post ausgelegt. Meist legen Bürgerbüros zusätzlich die Kalender zur Abholung aus. Wie der Abfallwirtschaftsbetrieb im Landkreis Karlsruhe bieten auch die umliegenden Kreise zusätzlich digitale Versionen der Abfuhrkalender an. Erste Kreise haben sich jedoch bereits für die Einstellung des Versands der Abfuhrkalender entschieden, zuletzt hat der Eigenbetrieb Abfallwirtschaft Stuttgart im Jahr 2023 den Versand der gedruckten Exemplare eingestellt.

Gemeinsam Ressourcen schonen – Abfuhrkalender digital nutzen

Ab 2024 setzt der Abfallwirtschaftsbetrieb verstärkt auf digitale Lösungen. Hierzu soll die flächendeckende Verteilung der gedruckten Abfuhrkalender an alle Haushalte ab dem Abfuhrkalender 2024 eingestellt werden.

Um den Einwohnerinnen und Einwohnern des Landkreises den Umstieg auf digitale Angebote zu erleichtern und dem Bedürfnis der Personen, welche auf eine gedruckte Version des Abfuhrkalenders angewiesen sind, nachzukommen, hat der Abfallwirtschaftsbetrieb ein umfangreiches Konzept entwickelt:

1. Auslage gedruckter Exemplare zur freien Verfügung

   Eine ausreichende Druckauflage wird weiterhin bei den Kommunen und beim AWB-Kundenservice zur Ausgabe zur Verfügung stehen. Wichtig ist, dass die Druckexemplare frei zugänglich ausgelegt werden und eine Abholung auch ohne Termin möglich ist.

2. Unterstützung mobilitätseingeschränkter Personen

   Zur Unterstützung mobilitätseingeschränkter Personen wird es weiterhin möglich sein, ein gedrucktes Exemplar des Abfuhrkalenders telefonisch beim Kundenservice des Abfallwirtschaftsbetriebs sowie bei den Bürgerbüros zu bestellen. Dieser wird anschließend individuell per Post an die Person versendet.

3. Sicherstellung der Erreichbarkeit für Kundenrückfragen

   Um das zu erwartende höhere Telefonaufkommen abzufangen, wird im Zeitraum von November 2023 bis Januar 2024 eine zusätzliche Servicenummer eingerichtet. Ebenso wird ein externes CallCenter ergänzend zu den Kolleginnen des Kundenservice eingesetzt, um eine schnelle Verfügbarkeit für die Kundinnen und Kunden sicherzustellen.

4. Informationskampagne

4.1. Überzeugung der Kundinnen und Kunden mittels ganzheitlichen Konzepts

Zur Steigerung der Akzeptanz sollen die Kundinnen und Kunden nicht nur über die erfolgte Änderung informiert werden, sondern auch eine klare Argumentation der Vorteile durch die Einstellung des individuellen Versands erhalten. Im Fokus stehen dabei

- die tagesaktuelle Verfügbarkeit der Daten,
- der Beitrag zur Abfallvermeidung und Schonung von Ressourcen unter dem Motto: Gemeinsam Ressourcen schonen – Abfuhrkalender digital nutzen,
- eine an das Verbraucherverhalten abgepasste zeitgemäße digitale Lösung.

4.2. Versand einer Postkarte

Ende 2023 – zum Zeitpunkt des regulären Versands der Abfuhrkalender – wird per Postwurf spezial eine Postkarte an alle Haushalte versandt. Mit dieser Postkarte werden alle Haushalte im Landkreis über die Einstellung des individuellen Versands der Abfuhrkalender informiert. Ebenso enthält die Postkarte Informationen zur digitalen Verfügbarkeit der Abfuhrkalender sowie zur Auslage der Abfuhrkalender in Papierform bei den Bürgerbüros der Kommunen und beim Abfallwirtschaftsbetrieb in Bruchsal.

Die Postkarte enthält zudem

- einen QR-Code, der direkt zum allgemeinen Abfuhrkalender des jeweiligen Abfuhrbezirks führt,
- einen QR-Code zur Abfall App KA,
- einen Link zu einer speziellen Landingpage,
- ein Duplexetikett mit einem Aufkleber für den Briefkasten „Bitte keine Werbung und keine kostenlosen Zeitungen einwerfen“ zur Unterstreichung des Mottos.

Ab 2025 entfällt diese Postkarte. Die angepasste Druckauflage bei den Kommunen und beim AWB-Kundenservice zur Auslage beleibt erhalten.

4.3. Zentrale Information über eine Landingpage

Zentraler Informationspunkt wird eine Landingpage sein, auf der neben den Argumenten für die Einstellung des individuellen Postversands der Abfuhrkalender alle relevanten Informationen und Kontaktdaten zu finden sind. Ebenso wird von der Landingpage aus direkt auf die digitalen Abfuhrkalender und die Abfall-App-KA verlinkt sowie auf das Angebot der Abholung von gedruckten Exemplaren verwiesen. Um auch hier ein möglicherweise erhöhtes Besucheraufkommen abzufangen, werden die technischen Voraussetzungen im Voraus überprüft und gegebenenfalls notwendige Anpassungen rechtzeitig in die Wege geleitet.

4.4. Weitere Information an die Bevölkerung

Neben der haushaltnahen Kommunikation werden die Kundinnen und Kunden des Abfallwirtschaftsbetriebs bereits jetzt auf die anstehende Veränderung vorbereitet. Hierzu dienen Artikel in der Kundenzeitschrift „Nimm's mit" sowie dem Newsletter des Abfallwirtschaftsbetriebs, welche im Frühjahr und Herbst versendet werden. Ebenso ist eine Information über redaktionelle Beiträge sowie eine Anzeige in den Gemeindeblättern im Herbst vorgesehen. Ergänzend hierzu wird der Abfallwirtschaftsbetrieb im November über Pressemeldungen, Beiträge auf der Website und über die Social-Media-Kanäle informieren.

II. Finanzielle / Personelle Auswirkungen

Die Kosten für den Druck und die Verteilung der Abfuhrkalender liegen laut Sammelvertrag beim Entsorgungs-Dienstleister PreZero. Die Kosten für das Layout des Abfuhrkalenders werden vom Abfallwirtschaftsbetrieb getragen. Diese fallen weiterhin für die digitalen Abfurhkalender in unverändertem Umfang an. Die Einstellung des Postversands hat somit keine finanzielle Auswirkung.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb ist mit dem Dienstleister in Verhandlungen, dass die ab 2024 bis Ende des Vertrags durch die Änderungen eingesparten Kosten dem Abfallwirtschaftsbetrieb für andere abfallpolitische Maßnahmen zur Verfügung gestellt 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.