

KT-Drucks. Nr. 060/2024

Landratsamt Böblingen, Postfach 1640, 71006 Böblingen

Der Landrat

**Dezernent / Erster
Werkleiter**

Martin Wuttke
Telefon 07031-663 1201
Telefax 07031-663 1999
m.wuttke@lrabb.de

Az:
21.02.2024

Bericht über die Einstellung der flächendeckenden Verteilung des gedruckten Abfallkalenders - Antrag der CDU-Kreistagsfraktion zum Haushalt 2024

I. Vorlage an den

Umwelt- und Verkehrsausschuss
zur Kenntnisnahme

11.03.2024
öffentlich

II. Bericht

1. Hintergrund

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist in aller Munde und geht, nach Ansicht großer Teile der Bevölkerung sowie vieler politischer Parteien nicht mit dem erforderlichen Nachdruck voran. So forderte erst im Oktober 2023 die CDU/CSU-Fraktion im Deutschen Bundestag das Onlinezugangsgesetz fortzuführen, bestehende Nutzungslücken zu schließen und einen Rechtsanspruch auf digitale Verwaltungsleistungen einzuführen (BT-Drs. 20/4313).

Fachleute sind sich darin einig, dass die einfache Digitalisierung nicht zu einem Nebeneinander digitaler und analoger Dienstleistungen führen darf sondern über kurz oder lang zu einem „Digital Only“ in der öffentlichen Verwaltung führen wird.

Bei genauer Betrachtung zeigt sich, dass die Umsetzung der Digitalisierung gesetzlich geregelter Verwaltungsdienstleistungen im Bereich der Hoheits- oder Leistungsverwaltung durchaus komplex ist – häufig müssen unterschiedliche rechtliche Vorgaben des Bundes und der Länder beachtet, Schnittstellen zu Fachverfahren geschaffen, Vorgaben des Datenschutzes genügt und die erforderlichen Finanzmittel zur Verfügung gestellt werden.

Sinnvoll erscheint daher, die Digitalisierung in den Bereichen voranzutreiben, in denen eine große Wirkung erreicht, also viele Bürgerinnen und Bürger betroffen sind, und der Landkreisverwaltung bei der Erbringung der Verwaltungsdienstleistungen ein großer Spielraum zukommt sowie die finanzielle Verantwortung komplett bei ihr liegt. Die Abfallwirtschaft ist ein solcher Bereich: Sie betrifft sämtliche Bürgerinnen und Bürger, dem Landkreis kommt ein großer Gestaltungsspielraum und die komplette finanzielle Verantwortung zu und die Regelungsdichte ist in den einer Digitalisierung zugänglichen Bereichen vergleichsweise gering.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen ist bereits seit Jahren mit Nachdruck dabei, die ihm möglichen Dienstleistungen digital auszugestalten. Dies kann selbstredend nicht die eigentliche Abfallentsorgung umfassen sondern bezieht sich vor allem auf sein Informations- und Kommunikationsangebot. So wurde das Online-Kundenportal freigeschaltet, welches etwa Hauseigentümern ermöglicht, Rechnungen online anzusehen und für die Hausverwaltung zu verwenden. Daneben lassen sich Dienstleistungen wie Sperrmüllabholung oder die Bestellung von Abfallbehältern bequem am PC oder Smartphone erledigen. Die Abfall-App des Abfallwirtschaftsbetriebs informiert tagesaktuell über Leerungstermine, Aktionen oder klärt über die richtige Mülltrennung auf. Die Erinnerungsfunktion erinnert bequem an den nächsten Leerungstermin und lässt sich so einstellen, dass auch keinesfalls vergessen wird, die Tonne rechtzeitig rauszustellen. Selbstredend ist die Homepage modern und informativ gestaltet und auf Knopfdruck lässt sich der individualisierte Abfallkalender erstellen.

Zum Jahr 2024 hat der Abfallwirtschaftsbetrieb nun erstmalig auf die flächendeckende Verteilung des Abfallkalenders an alle Haushalte im Landkreis verzichtet und verstärkt auf seine digitalen Angebote hingewiesen. Dabei wurden allerdings die Bürgerinnen und Bürger nicht auf die digitalen Angebote des Abfallwirtschaftsbetriebs beschränkt. Auf Nachfrage wurde ein Ausdruck des jeweiligen Abfallkalenders zur Verfügung gestellt, den Rathäusern wurden die entsprechenden Kalender zunächst im pdf-Format und später auf Abruf als Ausdruck zur Verfügung gestellt, so dass bei Bedarf auf den Bürgerämtern der Kalender in Papierformat abgeholt werden konnte. Begleitet wurde dies durch eine breit angelegte Presse- und Informationskampagne. Selbstredend wurde hierfür im Vorfeld der Kontakt zum Teilhabebeirat und zum Kreissenorenrat gesucht und gemeinsam Lösung entwickelt, um gerade älteren Menschen niederschwellig Zugang zu den digitalen Angeboten oder zu einem gedruckten Abfallkalender zu ermöglichen.

2. Antrag der CDU-Kreistagsfraktion

Im Zuge der Haushaltsberatung beantragte die CDU-Kreistagsfraktion mit Schreiben vom 20. November 2023, eingegangen bei der Kreistagsgeschäftsstelle am 7. Dezember 2023, die Beibehaltung der flächendeckenden Verteilung des jährlichen Abfallkalenders. Der Antrag hatte folgenden Wortlaut:

Der Eigenbetrieb Abfallwirtschaft behält auch für das Jahr 2024 und die Folgejahre den gedruckten Abfallkalender für die Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Böblingen bei und verteilt diesen an alle Haushalte.

Der Antrag wurde in die Liste der Finanzanträge für den Haushalt des Abfallwirtschaftsbetriebs aufgenommen. In der Sitzung des Kreistages am 18. Dezember 2023, in welcher über den Haushalt des Abfallwirtschaftsbetriebs beschlossen wurde, verzichtete die CDU-Kreistagsfraktion darauf, über den Antrag beschließen zu lassen, nachdem seitens der Verwaltung zugesagt wurde, nach Abschluss der Umstellung auf den digitalen Kalender im 1. Quartal 2024 dem Umwelt- und Verkehrsausschuss über die Erfahrungen in der Umstellungsphase zu berichten. Dabei sollen insbesondere etwaige Probleme bei der Kommunikation, unzureichende Unterstützung der älteren bzw. nicht digitalaffinen Bevölkerung, der Umfang nachträglich ausgedruckter Kalender sowie allgemein die Reaktionen der Bürgerinnen und Bürger auf die Umstellung dargelegt werden.

3. Bericht der Verwaltung

3.1 Konzept „digitaler Abfallkalender“

Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat bereits zum Zeitpunkt der Verteilung der Abfallkalender 2023 beschlossen, künftig bei der Kommunikation der Leerungstermine der Abfallbehälter im Rahmen seiner Digitalisierungsstrategie verstärkt digitale Wege zu gehen und ab dem Jahr 2024 den gedruckten Abfallkalender nicht mehr flächendeckend an alle Haushalte im Landkreis zu verteilen. Eine erste Ankündigung („letztmalige Verteilung der gedruckten Abfallkalender 2023“) wurde im Dezember 2022 über die Tagespresse veröffentlicht.

Der Verwaltung war von Anfang an bewusst, welche Schwierigkeiten sich bei der Umstellung auf eine vollständig digitale Bereitstellung der Abfuhrtermine möglicherweise ergeben können und hat diese in ihrem Umsetzungskonzept berücksichtigt. So wurde bereits im Frühjahr 2023 auf Anregung aus den Fraktionen das Gespräch mit dem Kreissenioresenrat und Vertretern von Menschen mit Behinderung gesucht, um gemeinsam Maßnahmen zu entwickeln, damit auch die Menschen mit nur geringem oder gar keinem Zugang zu digitalen Medien passgenau versorgt werden können.

3.2 Ablauf der Umstellungsphase

Die Städte und Gemeinden wurden in der Bürgermeisterversammlung am 27. September 2023 über die Pläne des Abfallwirtschaftsbetriebs in Kenntnis gesetzt. Dabei wurde um Unterstützung über die Bürgerbüros gebeten. Um die Bürgerinnen und Bürger frühzeitig auf die Einstellung des gedruckten Kalenders und die umfangreichen und bequemen digitalen

Alternativen hinzuweisen, wurde eine breite Öffentlichkeitskampagne geplant. So wurde nicht erst zum sonst üblichen Zeitpunkt Anfang Dezember über den Abfallkalender für das kommende Jahr informiert, sondern bereits Anfang November in der Presse die Umstellung ausführlich angekündigt. In der ersten Pressemitteilung wurden die digitalen Möglichkeiten in den Fokus gerückt, mithilfe derer die aktuellen Abfuhrtermine bequem online abgerufen werden können.

In der zweiten Pressemitteilung Anfang Dezember wurde verstärkt auf die Hotline des AWB im Kundencenter und die Möglichkeit hingewiesen, auch auf den örtlichen Bürgerämtern gedruckte Exemplare zu erhalten. Der Hinweis auf die Kommunen war zunächst zurückhaltend kommuniziert worden, da es sich hierbei um eine freiwillige Aufgabenwahrnehmung für den AWB handelt.

Den Städten und Gemeinden wurden dazu die jeweiligen Versionen des Abfallkalenders digital zum selbständigen Ausdrucken zur Verfügung gestellt. Um den Bürgerämtern die Ausgabe von Papierexemplaren an die Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern, die mit dem Wunsch nach einer Druckversion dort nachfragen, wurde überdies bei den Kommunen deren Bedarf an bereits ausgedruckten Abfallkalendern abgefragt. Insgesamt wurde weniger als 3.000 Exemplare der unterschiedlichen Versionen an alle 26 Städte und Gemeinden verteilt. Kleinere Gemeinden haben 50 Stück, die größeren Kommunen im Regelfall 100 Stück pro Kalenderversion zur Herausgabe auf Nachfrage bekommen. Nachbestellungen erfolgten nicht. Ergänzend hierzu haben die meisten Städte und Gemeinden den jeweiligen Abfallkalender in ihrem Amts- oder Mitteilungsblatt abgedruckt.

Um einem verstärkten Anrufaufkommen begegnen zu können, wurde die Hotline des Kundencenters im Abfallwirtschaftsbetrieb mit einem externen Dienstleister verstärkt. Bürgerinnen und Bürger wurden hier über die Abfall-App oder die Möglichkeiten auf der Homepage informiert. Bei Bedarf wurde der Abfallkalender für den jeweiligen Abfuhrbezirk digital oder in gedruckter Form zugeleitet.

Mit vielfältigen Werbemaßnahmen wurde auf die Abfall-App hingewiesen, u.a. durch Großflächenplakate an den Wertstoffhöfen und auf Müllfahrzeugen, die Ausgabe von Postkarten zur Auslage mit Hinweis auf die digitalen Abfuhrtermine in den Rathäusern sowie Postkarten für Neubürgermappen ab 2024. Es erfolgten zusätzlich zu den beiden Pressemitteilungen Hinweise über die Website des AWB und die Social-Media-Kanäle des Landkreises. Außerdem wurde eine Anzeige in allen Mitteilungsblättern geschaltet mit Hinweisen auf die digitalen Lösungen und die Kunden-Hotline des AWB.

3.3 Auswertung der Umstellungsphase

Trotz der zahlreichen deutlichen Hinweise auf die Hotline in der externen Kommunikation ab Anfang November 2023 blieb das Anrufaufkommen in den 3 Monaten bis Ende Januar 2024 deutlich unter dem Erwarteten. Nach der ersten Pressemitteilung stieg zwar das Aufkommen im November gegenüber dem Vorjahreszeitraum signifikant um rund 700 zusätzliche Anrufe an, diese Entwicklung hat sich allerdings in den folgenden beiden Monaten nicht fortgesetzt. So waren insgesamt bis Ende Januar lediglich rund 1050 Anrufe zu verzeichnen, die explizit den Abfallkalender zum Inhalt hatten. Der AWB ließ außerdem über den externen Dienstleister die Stimmung bei den Anrufenden dokumentieren.

Im Ergebnis haben sich nur rund 10% der Befragten wirklich unzufrieden mit der Einstellung der Verteilung des Abfallkalenders gezeigt, zwei Drittel der Anrufenden fanden die Umstellung völlig in Ordnung. Zu den Anrufen kamen noch rund 350 E-Mails mit Fragen zum Abfallkalender.

Viele der Anrufenden/EMailenden wollten keinen gedruckten Kalender, sondern hatten Fragen zur App oder zum Internetauftritt des AWB. Zu Beginn ging es regelmäßig um die individuellen Cookie-Einstellungen, die zum Teil einen digitalen Aufruf des Kalenders online erschwerten. So schnell als möglich wurde auf der Homepage der Aufruf und die Bestätigung der essentiell notwendigen Cookies verbessert sowie Erklärvideos für das Herunterladen von der Abfall-App oder der Online-Abfuhrtermine auf der Webseite erstellt.

Auf 1050 Anrufe und 350 Emails wurden lediglich rund 350 Kalender in ausgedruckter Form durch den AWB an Bürgerinnen und Bürger versandt wurden.

Signifikant erhöhte sich die Zahl der Nutzer der Abfall-App. Die umfangreichen Werbemaßnahmen für die App führten von Anfang November 2023 bis Ende Februar 2024 zu einem Anstieg von rund 67.000 auf nunmehr rund 85.000 App-Nutzern.

Darüber hinaus hat der AWB in den ersten Wochen dieses Jahres bei allen 26 Städten und Gemeinden die Erfahrungen und Eindrücke mit der Umstellung abgefragt. Insgesamt 17 Kommunen haben den Fragebogen ausgefüllt zurückgesandt. Dabei wurde deutlich, dass die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die im Bürgerbüro ein gedruckten Abfallkalender begehrten, sehr überschaubar war. Dies lag voraussichtlich daran, dass alle an der Umfrage teilnehmenden Städte und Gemeinden den Abfallkalender in einer Ausgabe des Amts- oder Mitteilungsblattes abgedruckt hatte. Die Mehrzahl dieser Kommunen erklärte, auch Ende des laufenden Jahres dem Abfallkalender 2025 abdrucken zu wollen.

Gefragt danach, was der AWB künftig besser machen könnte bzw. vor welchen Herausforderungen man gestanden hat, kam vereinzelt der Hinweis, trotz der positiven Effekte der Digitalisierung diejenigen Bürgerinnen und Bürger, die keinen Zugang zu den digitalen Angeboten haben, nicht außen vor zu lassen (Zielgruppe „ältere Bevölkerung“). Für diesen Personenkreis sollte auch in den kommenden Jahren ein gedruckter Kalender angeboten werden.

Der AWB hat auch den Kreissenorenrat nach seinen Erfahrungen befragt. Zwar gab es dort die eine oder andere verärgerte Reaktion aus der älteren Bevölkerung, das weitreichende und frühzeitig umgesetzte Kommunikationskonzept des AWB wurde gleichwohl gelobt, ebenso die umgehenden Anpassungen durch den AWB bei Problemen mit der Homepage oder der App.

Erfreulich war aus Sicht des Kreissenorenrates die Mitwirkung der Kommunen. Es wird für wichtig erachtet, dass es weiterhin eine gedruckte Version im Einzelfall geben sollte. Der Abdruck in den Mitteilungsblättern habe sich sehr gut bewährt, weil die älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger dieses Medium noch überwiegend nutzen. Die Internet- und PC-Teams des Kreissenorenrates haben wertvolle Hilfe bei der Installation der Abfall-App oder der Nutzung der Homepage gegeben.

3.4 Umfrage des Landkreistags

Die Umstellung auf digitale Formate und die Einstellung der Verteilung des gedruckten Abfallkalenders waren keine isolierte Aktion der Abfallwirtschaft Böblingen. Vielmehr haben bereits einige Stadtkreise in Baden-Württemberg diese Umstellung schon zum Jahr 2023 vollzogen und bei den Landkreisen haben drei Abfallwirtschaftsbetriebe parallel zum AWB auf eine flächendeckende Verteilung gedruckter Abfallkalender bereits verzichtet. Weitere 8 Abfallwirtschaftsbetriebe planen eine Einstellung der Verteilung des gedruckten Abfallkalenders im kommenden oder in den folgenden Jahren. Die verbleibende Abfallwirtschaftsbetriebe haben einige noch kein ausreichendes digitales Angebot ausgebaut oder der gedruckte Abfallkalender enthält Spermüllgutscheine, die ansonsten haushaltsdeckend verteilt werden müssten.

Die Erfahrungen der teilnehmenden Abfallwirtschaftsbetriebe, die auf eine Verteilung des gedruckten Abfallkalenders verzichten, decken sich mit denen des AWB (positive Resonanz und Zulauf für die App, leicht zu bedienende digitale Angebote, positive Erfahrungen mit der Einbeziehung der Städte und Gemeinden und ihrer Unterstützung, Alternativangebot für die ältere Bevölkerung sinnvoll, Einsparung von Papier und Druckkosten). Gerade die Ausgabe durch die Bürgerbüros der Städte und Gemeinden wurde als besonders hilfreich bewertet.

3.5. Fazit und Empfehlung der Verwaltung

Die Erfahrungen aus der rund dreimonatigen Umstellungsphase, insbesondere auch aus den Rückmeldungen der Städte und Gemeinden sowie aus der Öffentlichkeit zeigen deutlich, dass der vom Abfallwirtschaftsbetrieb eingeschlagene Weg vom Grundsatz her richtig war:

Den über die Städte und Gemeinden sowie durch den Abfallwirtschaftsbetrieb selbst verteilten etwa 3.500 Druckexemplaren stehen über 200.000 Kalender entgegen, die bei einer Rückkehr zum früheren System zu drucken und zu verteilen wären. Ein immenser Aufwand.

Die Kommunikation hätte in der Nachbetrachtung hinsichtlich der alternativen Möglichkeiten offensiver und weniger belehrend sein können. Der Abfallwirtschaftsbetrieb wird dies für 2025 berücksichtigen.

Des Weiteren wird der Abfallwirtschaftsbetrieb sehr frühzeitig das Gespräch zu den Städten und Gemeinden suchen, um gemeinsam passgenaue Angebote für diejenigen Menschen zu finden, die nicht an den digitalen Möglichkeiten partizipieren können oder wollen. Wichtig ist, dass diese Angebote niederschwellig und bedarfsorientiert sind: Der Abdruck in den Amts- und Mitteilungsblättern war sicherlich ein solches Angebot. Gleiches gilt für die Ausgabe gedruckter Abfallkalender in den Bürgerbüros auf Nachfrage. Selbstverständlich wird auch weiterhin der Abfallkalender auf Nachfrage zugesandt, die Erfahrung zeigt allerdings, dass von dieser Möglichkeit kaum Gebrauch gemacht wurde.

Eine Rückkehr zur flächendeckenden Verteilung des gedruckten Abfallkalenders ist nicht vorgesehen.



Roland Bernhard



Martin Wuttke