

Wählergruppe Schneider
Matthias Schneider
Stettiner Str. 6
67346 Speyer

25.8.2022

Hauptverwaltung
Maximilianstr. 100
67346 Speyer

Anfrage Abfallwirtschaftshof

Sehr geehrter Herr Müller,

unser heutiges Schreiben umfaßt zwei Themen:

Zum einen konstruktive Kritik über die Schwierigkeiten via Internet einen Termin beim Abfallwirtschaftshof zu buchen und zum anderen eine Anfrage.

Wir bitten um Weiterleitung an die zuständigen Stellen.

Hintergrund:

Im Zuge der Coronakrise und den damit verbundenen Maßnahmen können Bürger, außer Donnerstagnachmittag, nur noch nach einer Terminbuchung Müll und Gartenabfälle beim Abfallwirtschaftshof abgeben. Diese Maßnahme zum Zwecke der Pandemiebekämpfung erschien uns von Anfang an fragwürdig, da die Handlungen auf dem Abfallwirtschaftshof wenig Anlaß zu körperlicher Nähe geben und nicht den Charakter eines Superspreader-Events haben. Trotzdem soll diese Maßnahme nun dauerhaft beibehalten werden (Rheinpfalz vom 17.2.2022). Die frühere Vorgehensweise, daß man spontan einen Einkauf in der Auestraße oder eine Fahrt ins Reffenthal mit der Müllablieferung beim Abfallwirtschaftshof verbindet, ist nicht mehr möglich. Außerdem finden seit über einem Jahr keine regelmäßigen Flohmärkte in der Burgstraße mehr statt. Bei vielen Bürgern kommt es anscheinend zu einem Stau von überschüssigem Kram, weshalb man vermehrt wilde Müllablagerungen (s. Bild 1 u.2) oder Pappschachteln findet, in denen Haushaltskram, Bücher und Flohmarktartikel feilgeboten werden, manchmal mit der Aufschrift „zu verschenken“ (s. Bild 3 u.4).

Hindernisse und Probleme bei der Terminbuchung via Internet

Erschwerend kommt hinzu, daß zahlreiche Bürger mit der Terminbuchung im Internet nicht klarkommen. Diesen Eindruck bekamen wir aufgrund einiger Beschwerden und dies wurde uns nach Rücksprache mit den Stadtwerken bestätigt.

Für die Probleme der Terminbuchung via Internet gibt es verschiedene Gründe:

1. Insbesondere Bürger der älteren Generation haben gar keinen Computer.
2. Andere verfügen zwar über einen Computer sind aber nicht internetaffin
3. Selbst wenn man einen Computer besitzt und Prozesse im Internet abwickeln kann ist es sehr

schwierig, eigentlich fast unmöglich, in zumutbarer Zeit die Seite zu finden, auf der die Terminbuchung vorgenommen werden kann.

Wir haben dies selbst ausprobiert und festgestellt, daß auf der Webseite der Stadt Speyer www.Speyer.de weder über die Verlinkung Bürgerservice, noch über die Suchfunktionen auf der Verwaltungsseite, bei der Abfrage „Termin Abfallwirtschaftshof“ ein verwertbares Ergebnis zu erzielen ist.

Da es nicht für jeden selbstverständlich ist, daß die Stadtwerke zuständig sind und folglich auf deren Webseite zugegriffen werden muß, greifen die meisten an diesem Punkt zum Telefon oder geben ganz auf.

Aber auch für diejenigen, die auf der Webseite www.stadtwerke-speyer.de weitermachen ist die Sucherei noch nicht zu Ende.

Auf der Startseite wird man mit 5 horizontal rotierenden Bildern konfrontiert, auf denen verschiedene Leistungsangebote und lachende Gesichter auftauchen. Dem Sucher dürfte inzwischen das Lachen vergangen sein, denn auch hier kommt man nur weiter, wenn man über website-spezifische Informationen verfügt. Man muß nämlich in der blauen Leiste rechts oben auf die drei horizontalen Striche klicken (s. Bild 5 roter Pfeil).

Erst jetzt kommt man über die Linkfolge Entsorgung - Abfall – Abfallwirtschaftshof- Terminvergabe zu der gewünschten Funktion.

Am Ende muß die Terminbuchung mit dem Button „Buchung“ abgeschlossen werden, ansonsten ist sie nicht gespeichert. Dies wird von vielen Nutzern vergessen oder übersehen.

Wir sehen hier deutliches Verbesserungspotential und würden uns freuen, wenn unsere Kritik bei den zuständigen Digitalisierungsexperten positive Anregung zeitigt.

Anfrage:

Durch die Pflicht Besuche beim Abfallwirtschaftshof durch Terminreservierung anzukündigen wird zumindest während der Öffnungszeiten außerhalb des Donnerstagnachmittags übermäßiger Andrang vermieden und gleichzeitig die Koordinierung der Abfertigung erleichtert.

Die Maßnahme zeitigt also zwei Effekte:

- Organisatorische Verbesserung der Tätigkeiten am Abfallwirtschaftshof und
- Verringerung der Leistungsverfügbarkeit gegenüber den Bürgern, da spontane Besuche nicht mehr möglich sind.

1. Konnten durch Personaleinsparung Kostenreduzierungen im Bereich des Abfallwirtschaftshofes realisiert werden?
2. Wenn ja, wie hoch sind diese Einsparungen pro Jahr?
3. Falls nein, warum sind organisatorische Verbesserungen bei gleichzeitiger Leistungsreduzierung nicht als Potential für Kosteneinsparungen nutzbar?

Ich sehe Ihrer Antwort mit Interesse entgegen.

Mit freundlichen Grüßen,
Matthias Schneider

Bild 1:



Bild 2:



Bild 3:



Bild 4:



Bild 5:

