

XVIII/0452 Neugestaltung Abfallkalender - Anlaufschwierigkeiten hier: Anfrage der FWG-Stadtratsfraktion

Antwort der Verwaltung:

Am 13.01.2025 erreichte uns eine Anfrage der FWG zur Einführung des neuen Abfallkalenders und den dabei aufgetretenen Problemen.

Im Folgenden bezieht der EWF zu den einzelnen Punkten und Fragen Stellung:

- Die Verteilung fand erst ab KW2 2025 statt, das dem Kalender angefügte Schreiben ist bereits auf den 20. November 2024 datiert.

Die Verteilung der Kalender startete bereits in KW50 2024 und wurde in KW2 2025 beendet. Durch krankheitsbedingte Personalausfälle kam es zu Verzögerungen bei der Verteilung.

- Die Nutzung in digitaler Variante (Website, Stadtwerke- und Frankenthal-App) war zu Beginn nicht möglich.

Die digitale Nutzung war bereits ab dem 12. November 2024 verfügbar. Auf der Homepage des EWF stand sowohl der Download als PDF, als auch der Export als Kalenderdatei ab diesem Zeitpunkt zur Verfügung. Die Einbindung in die Frankenthal-App befindet sich noch in der Umsetzung. Dies wurde auch so kommuniziert (vgl. www.frankenthal.de/app).

Den Stadtwerken wurden die benötigten Daten für die App bereits am 28. November 2024 übermittelt.

- Straßennamen waren aufgrund falsch hinterlegter Schreibweise nicht auffindbar. Auch die Adresse des Wertstoffcenters enthält einen Schreibfehler.

Ausschließlich die Adresse des Wertstoffcenters war falsch, dieser Fehler wurde digital bereits behoben

- Einige Bürger erhielten den Kalender für 2024. (Meldung aus dem Nordend)

Ein Bürger hat für seine ganze Straße den Abfallkalender 2024 ausgedruckt und diese verteilt. Sobald diese Information durchgegeben wurde, wurden die Termine für 2024 aus der Auswahl genommen

- Der angegebene QR Code führt zu qr.de/#button-generator aber nicht zum EWF

Durch ein Versehen wurde ein falscher Qr-Code generiert und in die PDF-Downloads eingebunden. Der Dienstleister wurde beauftragt, diesen umgehend auszutauschen.

1. Wurden die Startschwierigkeiten analysiert, sodass eine Optimierung des Prozesses für das nächste Jahr sichergestellt ist?

Alle werden festgehalten und analysiert, um den Prozess kontinuierlich zu verbessern und die Learnings im kommenden Jahr umzusetzen

2. Weshalb standen die digitalen Anwendungen nicht rechtzeitig zur Verfügung?

Die digitalen Anwendungen standen bereits ab dem 12. November 2024 zur Verfügung.

Zwischen den Jahren kam es zu Problemen seitens des Dienstleisters regio IT, sodass der Online-Abfallkalender kurzzeitig nicht zur Verfügung stand. Aktuell befinden wir uns hierzu im Dialog mit regio IT, um solche Ausfälle zukünftig auszuschließen.

3. Gab es Testnutzungen vorab, um mögliche Fehler zu identifizieren?

Es wurden zahlreiche erfolgreiche Testnutzungen durchgeführt. Auch wenn der Abfallkalender in dieser Form online bereits seit mehreren Jahren angeboten wird, werden jedes Jahr alle Funktionen gründlich geprüft.

4. Weshalb wurde das Anschreiben nicht aktualisiert, nachdem sich abgezeichnet hat, dass sich die Verteilung verzögert? (Im Anschreiben wird auf die in den Startlöchern stehende Frankenthal-App verwiesen. Der Launch der App fand bekanntlich bereits am 18. Dezember statt.)

Die App wurde zum 18. Dezember gelauncht, verbunden mit dem Hinweis, dass mehrere Services erst nach und nach ergänzt werden. Dies betrifft auch den Online-Abfallkalender. In der App befindet sich bis dahin nur ein Link zur Homepage: www.frankenthal.de/abfallkalender.

Auch war dem EWF zu diesem Zeitpunkt nicht bekannt, dass die App am 18. Dezember 2024 auf dem Weihnachtsmarkt vorgestellt wird. Ebenso war der krankheitsbedingte Personalausfall nicht planbar. Ein Neudruck des Anschreibens plus Kalenderblätter (da zusammengetackert) als die Verzögerungen bekannt wurden, wäre einerseits wenig ressourcenschonend und andererseits zwischen den Jahren auch kaum darstellbar gewesen.