



Entsorgungs-Betriebe
der Stadt Ulm
Beschlussvorlage



Sachbearbeitung	EBU		
Datum	01.06.2021		
Geschäftszeichen	EBU-UG		
Beschlussorgan	Betriebsausschuss Entsorgung	Sitzung am 07.07.2021	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 226/21

Betreff: Neue Medien in der Abfallwirtschaft

Anlagen:

Antrag:

Vom Bericht Kenntnis zu nehmen.

Thomas Mayer
Betriebsleiter

Zur Mitzeichnung an:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des Gemeinderats:
BM ₃ , C ₃ , OB	Eingang OB/G
	Versand an GR
	Niederschrift §
	Anlage Nr.

Sachdarstellung:

1. Beschlüsse/Anträge des Gemeinderats

Betriebsausschuss Entsorgung am 28.11.2012 (GD 388/12)

Betriebsausschuss Entsorgung am 06.07.2016 (GD 278/16)

2. Einleitung

Die Entsorgungs-Betriebe der Stadt Ulm sind seit vielen Jahren im Internet präsent. Zum 01.01.2016 wurde der Internetauftritt der EBU neu konzipiert. Die Navigation wurde bedienerfreundlich angelegt, so dass jeder Kunde intuitiv mit nur wenigen Mausklicks zu den gewünschten Inhalten gelangt.

Wechselnde Neuigkeiten, z.B. zu geänderten Öffnungszeiten, Corona-Informationen oder Aktionen wie die Frühjahrsputzete werden direkt auf der Startseite dargestellt. Neben den Hauptmenüpunkten Abfall, Abwasser, Gewässer, Stadtreinigung und Unternehmen ist der Servicebereich mit dem online-Serviceportal „myEBU“ ebenfalls direkt von der Startseite aus erreichbar.

Im Jahr 2020 wurde die Homepage aktualisiert und an die gesetzlichen Vorgaben (DSGVO, Barrierefreiheit) angepasst sowie die Bedienerfreundlichkeit durch Navigationsumstrukturierung z.B. der Schnellzugriffe und des Downloadbereichs nochmals erhöht.

Neben der Homepage stellt EBU seit einigen Jahren auch über die Smartphone-App „MyMüll“ den Bürgerinnen und Bürgern vielfältige Informationen zur Verfügung.

3. Homepage und „MyEBU“

Die Zugriffszahlen auf die Homepage steigen jährlich und haben seit 2016 um fast 60 % zugenommen. Während 2016 rund 187.000 Seitenaufrufe registriert wurden, wurde die Homepage im Jahr 2020 bereits rund 292.000-mal besucht. Insbesondere der Abfuhrkalender, die jährliche Müllinfo sowie Informationen zu den Recyclinghöfen werden am häufigsten nachgefragt.

Erfreulich sind auch die Benutzerzahlen des online-Serviceportals „myEBU“. Über das auf dem Jahresbescheid abgedruckte Buchungszeichen sowie einen Service-Code können Nutzer dort individuelle Daten (z.B. Behälterübersicht, Behälterleerungen, Anlieferungen auf den Recyclinghöfen) einsehen oder Aufträge an EBU erteilen, wie z.B. eine Abholung von Sperrmüll buchen oder die Neuauslieferung eines Abfallbehälters beantragen.

Während 2016 rund 1.000 Kundenaufträge über myEBU erteilt wurden, waren es 2020 bereits 2.400 Aufträge, überwiegend die Anmeldung einer Sperrmüll-, Elektroaltgeräte- oder Gartenabfall-Abfuhr. Das online-Serviceportal stellt damit eine echte Entlastung der Telefon-Hotline dar.

4. App „MyMüll“

Über 11.350 Smartphone-Inhaber in Ulm nutzen bereits die App „MyMüll“. Die App erinnert den Nutzer an alle für seine Straße geltenden Abfuhrtermine und zeigt z.B. die Standorte der Container oder Recyclinghöfe an.

Als neue Funktion werden seit Jahresanfang sogenannte „Push-Nachrichten“ gesendet, d.h. EBU kann über diese App die Nutzer über kurzfristige Änderungen, z.B. die Verschiebung von Abfuhrterminen, den Ausfall von Sammlungen oder die Empfehlung, Recyclinghöfe wegen starken Besucherandrangs zu meiden, informieren.

Zusammen mit der Erinnerung an die Biomüll-Abfuhr wird seit Jahreswechsel auch der Hinweis, dass keine Plastiktüten im Bioabfall verwendet werden sollen, gesendet.

Außerdem ist auch über die App das online-Serviceportal „myEBU“ erreichbar.

5. Social Media

Pressemitteilungen und News der EBU werden auch über die Social-Media-Kanäle der Stadt Ulm geteilt. Diese Facebook-Posts finden regelmäßig Beachtung, wie an zahlreichen Kommentaren und Likes abzulesen ist.