

An den Grossen Gemeinderat

## W i n t e r t h u r

Beantwortung der Schriftlichen Anfrage betreffend SMS- und E-Mail Reminder für Abfalltouren, eingereicht von Gemeinderat Ch. Ingold (EVP)

---

Am 8. Oktober 2010 reichte Gemeinderat Christian Ingold (EVP) folgende Schriftliche Anfrage ein:

*„Der Stadtrat wird ersucht, den Kundinnen und Kunden ein SMS- und E-Mail Reminder für die Abfalltouren des Tiefbauamtes der Stadt Winterthur anzubieten.“*

*Das Tiefbauamt der Stadt Winterthur bietet zahlreiche Abfalltouren an. Normaler Kehricht, Grüngut, Papier und Karton werden gemäss festem Tourenplan wöchentlich oder 14-täglich abgeholt, Grobmetall zweimonatlich auf Bestellung und der Häckselservice ausschliesslich auf Bestellung. Dieses Angebot ist vielfältig und entspricht den Bedürfnissen der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt. Probleme bereiten die verschiedenen Regelmässigkeiten und Veränderungen bei den Touren. Die Bevölkerung ist darüber zwar durch den Abfallleitfaden gut und aktuell informiert, zahlreiche Kundinnen und Kunden verpassen dennoch regelmässig die gewünschte Tour. Ich bitte das Tiefbauamt, in diesem Bereich die Serviceleistung und Kundenfreundlichkeit zu optimieren und einen SMS- und E-Mail Reminder anzubieten, der zwei Tage im Voraus die jeweils nächsten Touren ankündet. Diese Kanäle sind für solche Informationen immer verbreiteter und entsprechen dem Bedürfnis einer auch zur Bezahlung entsprechender Dienstleistungen bereiter Kundinnen- und Kundensicht.*

*Der Service soll über die Internetseite des Tiefbauamtes abonniert und wieder abbestellt werden können. Der Service soll nicht über die Grundgebühren finanziert, sondern den Kundinnen und Kunden via Telefonprovider bzw. Kreditkarte in Rechnung gestellt werden. Die Gemeinde Wetzikon berechnet beispielsweise CHF -.20 pro ausgelöstes SMS.*

*Vorteile für die Kunden:*

- Weniger verpasste Touren
- Weniger Ärger
- Weniger Abfall in Wohnung/Haus, der auf die richtige Tour wartet

*Vorteile für die Stadt:*

- Noch höhere Zufriedenheit mit dem Tiefbauamt
- Moderne und zeitgemässe Informationspolitik über E-Mail, SMS, Push-Informationen auf Smartphones wie von diversen öffentlichen und privaten Anbietern gewohnt (Gemeinden Wetzikon / Küsnacht / Rapperswil-Jona, SBB, Homegate, Telefonprovider, Tages Anzeiger, Kreditkartenfirmen, Banken etc.)
- Weniger zeitlich falsch deponierter Abfall an den Strassenrändern“

### **Der Stadtrat erteilt folgende Antwort:**

Der Stadtrat unterstützt unter Wahrung eines günstigen Kosten-Nutzen-Verhältnisses und unter Berücksichtigung einer verursachergerechten Zuordnung und Übernahme der Kosten den Einsatz und die Nutzung von modernen internet-basierten Kommunikationsmitteln.

Bei den in der Anfrage erwähnten Informationen zur Abfallentsorgung steht der Bevölkerung eine Vielzahl an bewährten und attraktiven Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. So sind sämtliche Informationen auf der Webseite der Stadt ([www.abfall.winterthur.ch](http://www.abfall.winterthur.ch)) abruf- und verfügbar oder aus dem in alle Haushalte verteilten Abfall-Leitfaden ersichtlich. Bei Fragen oder Unklarheiten macht die Bevölkerung nach wie vor grossen Gebrauch vom Abfalltelefon

(Tel. 052 267 68 68) oder nimmt über [abfall@win.ch](mailto:abfall@win.ch) Kontakt mit den Mitarbeitenden der Abfallentsorgung auf.

Die Touren in Winterthur für Kehrrecht, Papier, Karton oder Grünabfälle sind im Gegensatz zu anderen Gemeinden sehr regelmässig. Nur Altpapier- und Kartontouren werden nicht wöchentlich, sondern 14-täglich durchgeführt. Dies führt tatsächlich immer wieder vereinzelt dazu, dass Personen ihr Altpapier oder ihren Altkarton in der falschen Woche bereitstellen. Die in der Schriftlichen Anfrage auch erwähnten Sammlungen von Grobmetall oder der Häckseldienst werden nur von einem sehr kleinen Teil der Bevölkerung genutzt und müssen über das Abfalltelefon bestellt und disponiert werden.

Die Versorgung von Kunden mit Informationen aus verschiedensten Datenquellen ist ein klassisches Geschäftsmodell, welches von privatwirtschaftlichen Anbietern und Anbieterinnen breit genutzt wird: Presseschauen, Börsendaten, Wetterprognosen, Kontaktanzeigen etc. Anbieterinnen und Anbieter greifen dazu zum Beispiel auf die städtische Webseite zu und verkaufen ausgewählte Informationen als SMS-, E-Mail-Dienst oder über andere Plattformen an ihre Kundschaft.

So kann bereits heute über Web-Suchmaschinen mit den Suchbegriffen "Winterthur Abfall" "SMS" eine Anbieterin gefunden werden, die diesen Informationsservice per SMS bereithält (CHF 0.20 pro SMS). Das Angebot umfasst momentan nur die Altpapier- und Kartontouren. Dies sind in Winterthur aber auch die einzigen wichtigen Sammeltouren, die nicht wöchentlich, sondern 14-täglich durchgeführt werden.

Für weitergehende und ausbaubare Dienstleistungen im Bereich Abfallinformationen mit Mail- und SMS-Infodiensten sind bereits verschiedene Anbieterinnen auf dem Markt tätig, beispielsweise unter [www.abfall.ch](http://www.abfall.ch) oder unter [www.468.ch](http://www.468.ch). Zu den Kosten für die Nutzerin resp. den Nutzer von CHF 0.20 pro SMS wird hier aber von der städtischen Dateninhaberin ein Beitrag für das Bereitstellen, Aktualisieren und Pflegen der Daten eingefordert. Solche Beiträge liegen erfahrungsgemäss in der Grössenordnung von gegen CHF 10'000 pro Jahr, welche über die Abfallgebühren finanziert werden müssten.

Für den Stadtrat ist die sachgerechte, attraktive und aktive Information der Bevölkerung über das Dienstleistungsangebot der Verwaltung ein zentrales und wichtiges Anliegen. Im vorliegenden Fall der Abfallentsorgung stehen der Bevölkerung aber bereits gut ausgebaute, moderne und vielfältige Informationsmöglichkeiten zur Verfügung, so dass die Einführung eines städtischen SMS-Services nicht dringend ist. Deshalb sollen weitergehende Kundenbedürfnisse, wie ein SMS-Service, vorerst über private Anbieterinnen resp. private Anbieter (bekannt sind bis jetzt drei Anbieterinnen, alle ausserhalb des Kantons Zürich) erbracht werden. Die Kosten dafür bezahlt die Kundin resp. der Kunde. Das Tiefbauamt wird sich über die Dienstleistungen der vorhandenen Anbieterinnen und Anbieter, unter Berücksichtigung submissionsrechtlicher Anforderungen, sorgfältig weiter informieren und die verschiedenen Angebote vergleichen und prüfen. Bis im Frühjahr 2011 wird der Stadtrat sodann in Zusammenarbeit mit den Informatikdiensten einen definitiven Entscheid über die Einführung eines städtischen SMS-Services in der Abfallentsorgung fällen und entsprechend informieren.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

E. Wohlwend

Der Stadtschreiber:

A. Frauenfelder