



MAEX – erweiterter Service für Wertstoffhöfe

VKU –Webinar Wertstoffhof 4.0

13.10.2023

Unzufriedene Bürger:innen & illegale Ablagerungen



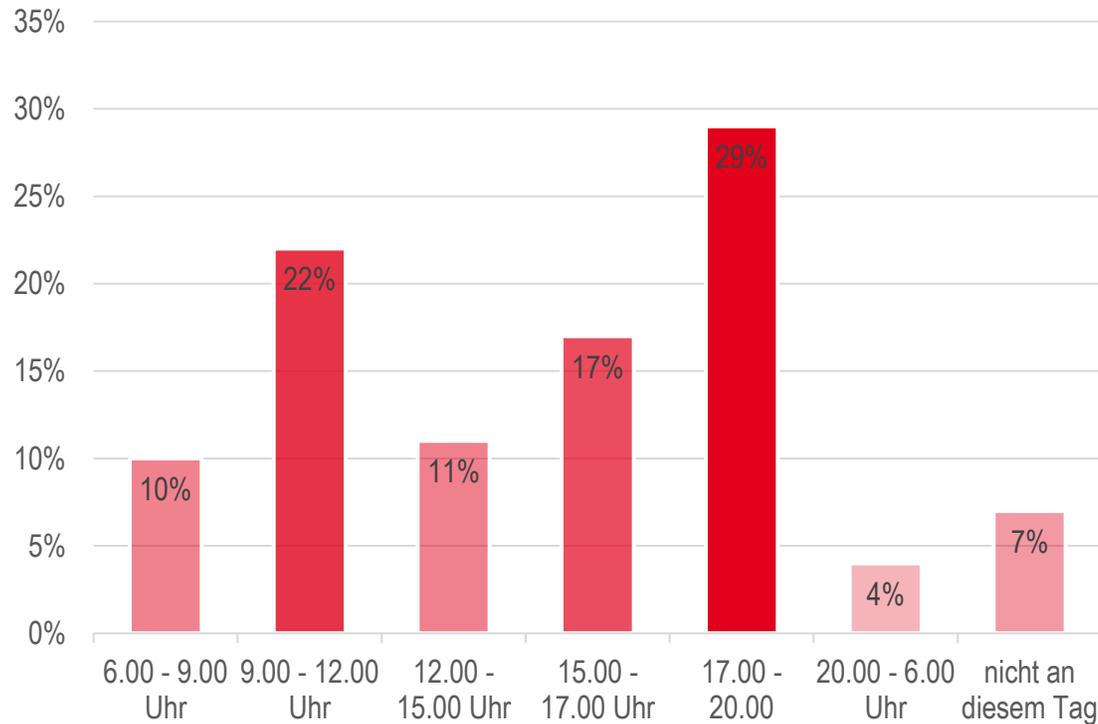
Unzufriedene Bürger:innen

- Begrenzte Öffnungszeiten
- Lange Warteschlangen an Wochenenden
- Vermehrtes Aufkommen in den letzten Minuten der Öffnung

Illegale Ablagerungen

- Steigende Kosten durch illegale Ablagerungen
- Probleme mit Ablagerungen am Wertstoffhof, im Stadtgebiet, in der Natur
- Folgen: Unzufriedenheit & negative Berichterstattung

Spannungsfeld Öffnungszeiten: gewünschte Öffnungszeiten durch Bürger:innen



Herausforderung

- Ø Öffnungszeiten bis 17.00 Uhr
- Verfügbarkeit durch Personal
- Gleichmäßige Auslastung des Personals
- Ggf. Schichtbetrieb notwendig

Lösungsansatz Self-Service für mehr Zufriedenheit bei Bürger:innen

Referenzfall Dänemark:

- Langzeit erprobtes Self-Service-System in Dänemark
- Steigende Anzahl an Self-Service Wertstoffhöfen
- Unterschiedliche Arten der Zugangskontrolle / Zeiten

✓ Vorteile eines Self-Services:

- Erhöhung des Services für Bürger:innen und damit der Zufriedenheit
- Reduzierung von illegalen Müllablagerungen
- Erleichterung bei der Rückführung von Wertstoffen
- Verringerung und Prävention negativer Berichterstattung
- Erweiterung der Öffnungszeiten ohne zusätzlichen Personalaufwand

Jahr	Anteil 24/7 geöffnete WSHs
2018	10%
2019	14%
2020	20%

Heim / Recyclingstandorte / Recycling plus

Besuchen Sie den Recyclinghof, wenn es Ihnen passt

Damit wir Ihrem Abfall ein neues Leben geben und die Umwelt vor CO2 bewahren können, muss er sich gut sortieren und recyceln lassen.

Mit Genbrugplus können Sie mit Ihrem Abfall zum Recyclinghof gehen, wann immer es Ihnen passt – auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Die Recyclingstandorte, die Teil von Genbrugplus sind, sind Glansager, Vesterlund, Skodsbøl, Gråsten, Skovby und Sundeved.

Aus Adgang365 wurde Genbrugplus

Adgang365 hat seinen Namen in Genbrugplus geändert – gleiches Konzept, neuer Name.

Wenn Sie bereits bei Adgang365 registriert sind, müssen Sie nichts tun. Sie werden automatisch für Genbrugplus registriert und alles funktioniert auf die gleiche Weise.

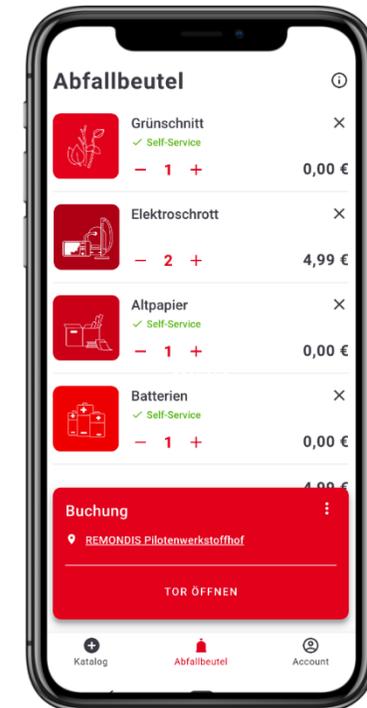
[Melden Sie sich für Recycling Plus an →](#)



Umsetzung des Self-Services am kommunalen Wertstoffhof in Deutschland



Modulares, digitales Konzept



Der Self-Service ist an unterschiedlichsten Layouts anwendbar und richtet sich nach den Bedürfnissen des Wertstoffhofs



Auswahl der Module

Support Hotline & E-Mail

Abfallfraktionen

Bilder, Details und
Mengeneinheiten

**Die Bedürfnisse des
Wertstoffhofs:**

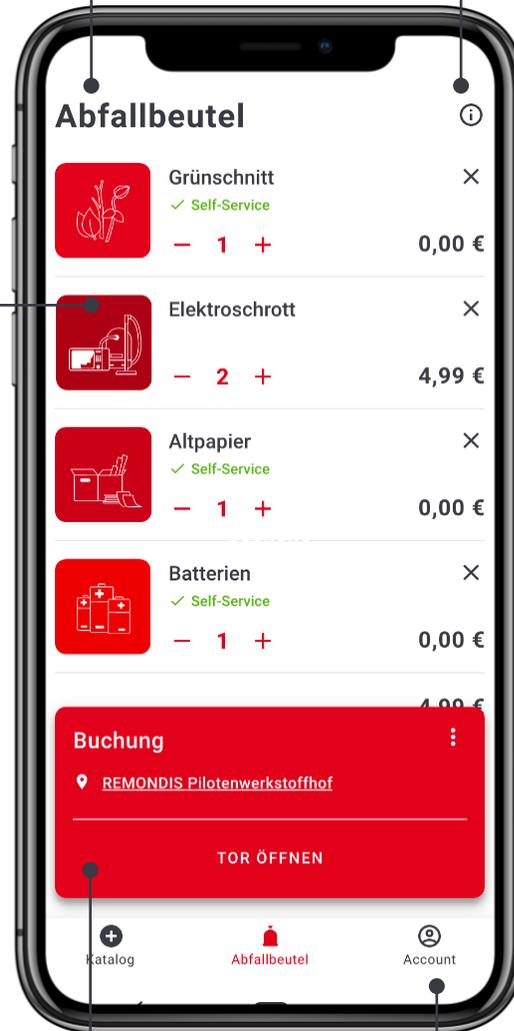
individuell in der App
anpassbar

Terminbuchung

Zeiten und maximale Anzahl
pro Fenster

Allgemeine Infos

PLZ & Städtische
Identifikationsnummer

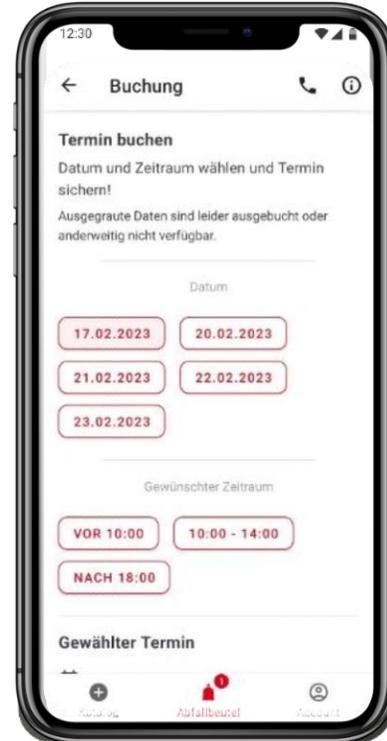


MAEX – unterschiedliche Module für unterschiedliche Anforderungen

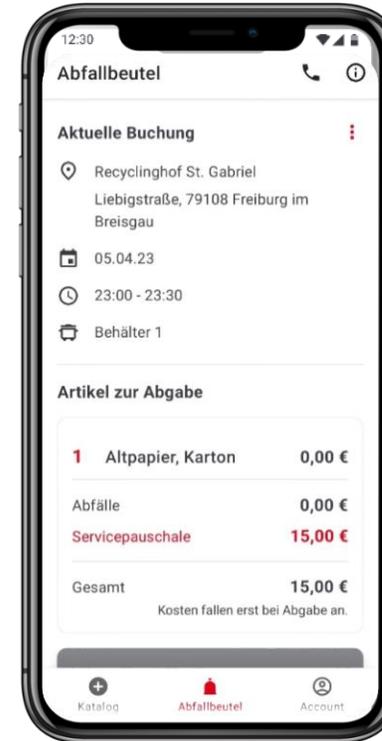
Info- und Öffnungsfunktion im Basismodul:



Terminbuchung zur Steuerung des Betriebsablaufs:



Zuordnung von spezifischen Behältern möglich:



Abrechnungsmodul für digitale Zahlung der Bürger:innen:



Erfahrungsberichte und Learnings ausgewählter Projekte



Zufriedene Bürger:innen & steigende Nutzung

- Registrierte Nutzer:innen
 - Ca. 3.500 registrierte Nutzer:innen
 - Konstantes Wachstum der Nutzungszahlen
- Zufriedene Bürger:innen & Wertstoffhofbetreibende
- Wenig Fehlwürfe und keinen Missbrauch
- Entlastung der Mitarbeiter:innen an Stoßtagen (bspw. an Brückentagen)

Erfahrungen & Learnings:

- Je einfacher die Registrierung desto mehr Nutzung
- Marketing & Reporting sehr relevant für Bekanntmachung & Nachverfolgung/ Anpassung
- Umsetzung bedarf Abstimmung mit allen relevanten Stakeholdern

Vielen Dank!

Anica Stengele
Projektleitung MAEX
REMONDIS Digital Services GmbH

Am Sandtorkai 27, 20457 Hamburg
anica.stengele@remondis.de
T: 0160 9690 5540

