



# Schriftliche Anfrage

betreffend **SMS- und E-Mail Reminder für Abfalltouren**

eingereicht von: Christian Ingold, EVP

am: 8. Oktober 2010

Geschäftsnummer: 2010/100

---

**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 Abfalleitfaden 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 Kundenschicht. 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