



## Plattform für Mülltonnenverwaltung: Ein System. Mehrere Partner. Null Informationsverlust

University for  
Continuing  
Education KREMS



ÜCM



### Informationsblatt für Teams bei digiWERKSTATT – der Gemeinde Hackathon

In diesem Dokument wird ein Problem aus dem Gemeinde-Alltag genauer zu beschreiben. Es ist eine Informationsgrundlage für die Lösungs-Teams beim Gemeinde-Hackathon, der vom **Land NÖ** in Kooperation mit der **Universität für Weiterbildung Krems** und dem **INTERREG Projekt BRIE** veranstaltet wird.

**Ziel:** Das Problem so klar wie möglich zu verstehen.

<b>Problem-Geber:</b> Frau Zirkler, GDA	
<b>Interviewerin:</b> Olga Litvyak, Universität für Weiterbildung Krems	
<b>Was ist das Problem?</b>	
Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für euch oder eure Gemeinde wichtig?	Der Informationsfluss zwischen Kunden z.B. Haushalt, Gemeinden und dem Gemeindeverband (GDA) bei der Bestellung und Abbestellung von Mülltonnen fehleranfällig. Verzögerungen und Missverständnisse führen zu Unzufriedenheit und Mehraufwand bei allen Beteiligten
Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?	Ein Kunde meldet die Bestellung oder Abbestellung einer Mülltonne bei seiner Gemeinde. Diese Information kommt verspätet oder unvollständig beim Verband an. Dies führt dazu, dass a) Die Tonne verspätet in die Buchhaltung kommt b) Daher der Frächter die Tonne in seiner Tourenplanung nicht berücksichtigen kann (keine Entleerung stattfindet)
<b>Wen betrifft das Problem?</b>	
Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie,	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Kunden:</b> brauchen eine verlässliche Abwicklung. Sie ärgern sich über Verzögerungen. Die Tonne steht da (weil von der Gemeinde zugestellt), davon weiß der GDA aber</li> </ul>

<p>was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<p>nichts und daher findet keine Entleerung und keine Verrechnung statt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gemeinden:</b> wünschen sich weniger Verwaltungsaufwand und eine transparente Übersicht.</li> <li>• <b>GDA (Verband):</b> benötigt zeitnahe vollständige, konsistente Datensätze für die Abrechnung. Derzeit fehlen Infos oder müssen manuell nachgetragen werden.</li> <li>• <b>Frächter:</b> brauchen aktuelle Mülltonnenstände für die Tourenplanung, um effizient arbeiten zu können.</li> </ul>
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde: „Ich habe vor Wochen meine Tonne abgemeldet, aber sie wurde immer noch nicht abgeholt!“</li> <li>• Gemeinde: „Wir haben die Meldung weitergeleitet, aber die Infos sind irgendwo hängen geblieben.“</li> <li>• Frächter: „Ich fahre raus, aber die Infos stimmen nicht – das kostet uns Zeit.“</li> </ul>
<p><b>Wo &amp; wie zeigt sich das Problem?</b></p>	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, Verwaltung...) Welche Abläufe sind betroffen? (z. B. Anmelden, Installieren, Versorgen...) Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<p><b>Ort:</b> in der Gemeindeverwaltung, beim Verband, im Austausch mit Frächtern, in der Abrechnung.</p> <p><b>Digital:</b> es fehlt ein zentrales, gemeinsames Tool.</p> <p><b>Abläufe:</b> Bestellung/Abbestellung von Tonnen, Lagerhaltung, Auslieferung/Abholung, Verrechnung.</p> <p><b>Was fehlt:</b> eine Datenbasis, die für alle Akteure zugänglich ist.</p>
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es Schnittstellen zwischen Softwaresystemen z. B. GEMDAT (K5), Comm-Unity GmbH (GeORG), etc.?</li> <li>• Macht es Sinn die Tonnen zentral über ein Logistikkager im Bezirk ausliefern zu lassen statt wie bisher durch 34 Gemeinden/Bauhöfe?</li> <li>• Rechtliche Vorgabe: Dem Kunden darf die Mülltonne nach der Zustellung ab dem nächstfolgenden Monatsersten zugeteilt werden (verrechnet). – lt. NÖ Abfallwirtschaftsgesetz.</li> </ul>
<p><b>Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?</b></p>	
<p> Passt das zu den Zielen der Gemeinde/Region? Welche Ressourcen gibt es?  Was wurde vielleicht schon begonnen? Wer könnte mithelfen? Welche Mittel oder Förderungen gibt es?</p>	<p>Die Müllentsorgung ist eine Grundinfrastruktur und Kernaufgabe des Verbandes. Je bedarfsgerechter die Tonnenausstattung je Haushalt/Wohnhausanlage, etc. stattfindet, desto effizienter für den Frächter und fairer für den einzelnen Haushalt. Durch Um-/Zu-/Wegzug, Veränderung der Familiengrößen, etc. findet eine stetige Bedarfsveränderung statt.</p> <p>In den Gemeinden gibt es keine eigenen Ressourcen, Mülltonnenlieferung wird vom Bauhof „mitgemacht“.</p>

	Mittel/Förderungen: keine bekannt
⚠️ Was passiert, wenn wir es nicht lösen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status quo bleibt</li> <li>• Evaluierung ob Tonnenauslieferung durch Gemeinden bleibt oder zukünftig ein zentrales GDA-Logistikzentrum mehr Sinn macht.</li> </ul>
👥 Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter am Gemeindeamt,</li> <li>• Mitarbeiter im Verband</li> <li>• Frächter (muss Tonnenänderung mitbekommen)</li> <li>• IT: z.B. Schnittstellen, digitale Formulare</li> </ul>
<b>Was ist das Problem in einem Satz?</b>	
Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].	„Als Kundin melde ich die Ab-/-Umbestellung meiner Mülltonne bei der Gemeinde, danach will ich eine effiziente und schnelle Erledigung meines Anliegens, da ich ja auch Müllgebühren zahle.“
✅ Woran würden wir merken, dass das Problem gelöst ist? Was wäre ein gutes Zeichen? Wäre etwas anders spürbar? Für wen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden erhalten z.B. digitale Bestätigung.</li> <li>• Gemeinden und Verband sehen Änderungen in Echtzeit.</li> <li>• Frächter kennen aktuellen Tonnenbestand</li> <li>• Verrechnung hat vollständige, konsistente Daten</li> </ul>
<b>Arbeitstitel für das Problem</b>	
Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?	Plattform für Mülltonnenverwaltung: Ein System. Mehrere Partner. Null Informationsverlust

## Kontaktinformationen

Isabell Grundschober

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologie  
Universität für Weiterbildung Krems

✉️ [isabell.grundschober@donau-uni.ac.at](mailto:isabell.grundschober@donau-uni.ac.at)

Diese Strukturhilfe unterstützt Personen, Gruppen oder Organisationen dabei, **reale Probleme systematisch zu erfassen und besser zu verstehen**, bevor mögliche Lösungen entwickelt werden. Sie eignet sich besonders für den Einsatz in Gemeinden, Initiativen oder partizipativen Projekten, bei denen **Herausforderungen aus dem Alltag erkannt und gemeinsam bearbeitet** werden sollen. Durch gezielte Leitfragen hilft die Strukturhilfe, das Problem aus Sicht der Betroffenen zu formulieren, Zusammenhänge sichtbar zu machen und die Voraussetzungen für tragfähige, bedarfsgerechte Lösungen zu schaffen. Sie kann alleine oder im Team bearbeitet werden und bietet eine gemeinsame Gesprächsgrundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Expert:innen, Entscheidungsträger:innen oder Entwickler:innen.



Der Text der Strukturhilfe zur Problemklärung “Die Ausgangslage verstehen” (2024) von Isabell Grundschober und Klaus Neundlinger ist lizenziert [unter CC BY 4.0](#). Die Lizenzbedingungen beziehen sich nicht auf die genutzten Bilder oder Symbole.