

Ratsantrag

**Einführung eines digitalen Zeitfenster-Buchungssystems für die Recyclinghöfe der AWM
– Mehr Service, längere Öffnungszeiten, weniger Wartezeiten –**

Beschlussvorschlag:

Der Rat der Stadt Münster beauftragt die Abfallwirtschaftsbetriebe Münster (AWM), ein digitales Zeitfenster-Buchungssystem für alle städtischen Recyclinghöfe einzuführen, um den Bürgerinnen und Bürgern deutlich ausgeweitete Servicezeiten, planbare Besuche ohne Wartezeiten und einen insgesamt komfortableren Zugang zu ermöglichen. Dabei soll auf bereits bewährte Lösungen zurückgegriffen werden, wie sie u. a. in Hannover (aha), Freiburg (ASF), Kiel, Augsburg, Selm und weiteren Kommunen erfolgreich eingesetzt werden.

Hierzu sollen die AWM:

1. Ein digitales Buchungssystem für Besuchszeitfenster einführen, das sowohl online, per App als auch telefonisch nutzbar ist – damit jederzeit flexibel ein Termin gebucht werden kann.
2. Die Servicezeiten deutlich ausweiten, indem die Anlagen über längere Zeiträume automatisiert geöffnet werden können, ohne dass dauerhaft Personal vor Ort sein muss.
3. Bewährte Softwaremodelle anderer Städte prüfen und – soweit wirtschaftlich – übernehmen, um eine schnelle Einführung zu ermöglichen.
4. Videoüberwachung zur Sicherstellung des Betriebs, der Sicherheit und der Dokumentation installieren.
5. Personal künftig nur bei Bedarf / zu Spitzenzeiten vorhalten; der Regelbetrieb soll weitgehend digital und automatisiert erfolgen.
6. Bis zum Sommer 2026 einen Umsetzungsplan inklusive Wirtschaftlichkeitsvergleich vorlegen.

Begründung:

Für viele Bürgerinnen und Bürger sind die bisherigen Öffnungszeiten der Recyclinghöfe schwer mit beruflichen und familiären Verpflichtungen vereinbar. Gleichzeitig kommt es zu Wartezeiten, Staus und unübersichtlichen Situationen.

Digitale Buchungssysteme – wie in Hannover, Freiburg, Kiel oder Augsburg – haben gezeigt, dass sich folgende Verbesserungen erzielen lassen:

- Planbare Besuche ohne Wartezeiten
- Deutlich ausgeweitete Servicezeiten, da Anlagen auch automatisiert betrieben werden können
- Bessere Verteilung der Besucherströme
- Mehr Sicherheit und Ordnung auf den Höfen
- Weniger Personalbedarf im Regelbetrieb bei zugleich gesteigerter Servicequalität

Durch eine konsequente Digitalisierung kann Münster einen modernen, bürgerfreundlichen Service anbieten, der gleichzeitig wirtschaftlich ist und Ressourcen schont.

Münster, den 08. Dezember 2025

gez.

Stefan Weber
 Mathias Kersting
 Carmen Greefrath
 Angela Stähler
 Marcus Bielefeld
 Olaf Bloch
 Andreas Bracht

Meik Bruns
 Dr. Dietmar Erber
 Walter von GÖwels
 Alf Rüdiger Kaßenbrock
 Stefan Leschniok
 Babette Lichtenstein van Lengerich
 Jutta Malik

Martin Peitzmeier
 Dr. Britta Riederer Freifrau
 von Paar
 Carolin Schwarz
 Jolanta Vogelberg
 Thomas Werth
 Peter Wolfgarten