

# 07.25

# Müll und Abfall

57. Jahrgang  
Juli 2025  
Seite 373-436

[www.MUELLundABFALL.de](http://www.MUELLundABFALL.de)

Fachzeitschrift  
für Kreislauf-  
und Ressourcen-  
wirtschaft



**ESV DIGITAL** Die Contentplattform

Content Partner **lexxion** DER JURISTISCHE VERLAG

**ESV-Digital Recht der Abfall- und Kreislaufwirtschaft Plus**



**Testen Sie 4 Wochen gratis**



[www.ESV-Digital.de/Abfallrecht](http://www.ESV-Digital.de/Abfallrecht)



**NEU  
in 2025**



# Produktvorstellungen aus der Industrie

(AUSSER VERANTWORTUNG DER REDAKTION)

## AHK Chatbot „Wertstoff-Alex“ erweitert den Bürgerservice

Chatbot-Lösung Reinbert von acceptIT bei der Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) im Einsatz

Zur Ergänzung ihres Kundendienstes und zur Entlastung des Service-Teams hat die Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) einen neuen digitalen „Mitarbeiter“ eingestellt: KI-Chatbot „Wertstoff-Alex“ beantwortet die häufigsten Fragen rund um die Abfallentsorgung. Als digitaler Berater steht er rund um die Uhr auf der Webseite der AHK für die rund 148.000 Einwohnerinnen und Einwohner im Heidekreis bereit.

### Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK)

Die Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) nimmt als Anstalt des öffentlichen Rechts im Heidekreis die Aufgaben als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger wahr. Die rund 95 Mitarbeitenden der AHK sorgen mit einem Fuhrpark von 25 modernen Fahrzeugen dafür, dass der Abfall aus den etwa 50.000 Haushalten des Kreises gesammelt und zur bestimmungsgemäßen Entsorgung zugeführt wird.

### Kundenservice mit neuem digitalem Mitarbeiter „Wertstoff-Alex“ verstärkt

Täglich landet eine Vielzahl von Kundenfragen bei der telefonischen Hotline und im Mail-Postfach der AHK. Viele Fragen betreffen individuelle Vorgänge, die das Service-Team gerne persönlich bearbeitet. Viele Anfragen betreffen jedoch allgemeine Informationen, die auch in Informationsbroschüren oder auf der Website zu finden sind.

Gerade während besonderer Aktionen kann die telefonische Service-Hotline nicht alle Anfragen aller Bürgerinnen und Bürger des Heidekreises

abfangen. Es kommt zu Wartezeiten in der Telefonschleife, die die AHK gerne reduzieren möchte.

### Wertstoff-Alex kennt Abfall-ABC, Öffnungszeiten, Standorte oder Abfuhrtermine

Hier kommt nun „Wertstoff-Alex“ ins Spiel: Zentral auf der Website beantwortet er die häufigsten allgemeinen Fragen zur Abfallentsorgung im Heidekreis.

Der Chatbot „weiß“ vieles über das Unternehmen, dessen Wertstoffhöfe oder Sammelstellen. Wertstoff-Alex ist außerdem an den Abfalltourplan angebunden und gibt straßengenaue Abfuhrtermine für die verschiedenen Abfälle heraus.

### Wertstoff-Alex hilft auch mehrsprachig weiter

Chatbot „Alex“ ist ein Multitalent, denn er hat nicht nur fachlich einiges über die Abfallentsorgung im Heidekreis drauf, sondern versteht auch mehrere Sprachen und kann hierauf antworten.

Aktuell kann er Anfragen auf Deutsch, Englisch, Polnisch, Ukrainisch und Arabisch verarbeiten. Der Wechsel vom voreingestellten Deutsch erfolgt einfach per Klick auf das jeweilige Sprachsymbol.

Für kommunale Entsorgungsunternehmen ist es wichtig, alle Bürgerinnen und Bürger mit aktuellen Informationen zu versorgen und für die richtige Sortierung von Abfällen zu gewinnen.

Steven Birk, bei der AHK als stellvertretender Vorstand und Abteilungsleiter für Finanzen und Verwaltung zuständig, erklärt die Entscheidung für den mehrsprachigen Chatbot „Wertstoff-Alex“ folgendermaßen:

„Mit dem Chatbot möchte die AHK einen schnellen Zugang zu den wichtigsten Informationen bieten – auch denjenigen, die nicht gern telefonieren und damit auch insgesamt einen erweiterten Bürgerservice ermöglichen. Mit der Mehrsprachigkeit möchten wir denjenigen die Hand reichen, die sich im Deutschen nicht fit genug für die teils komplexen Fragen der Abfallentsorgung fühlen.“

### Mit „Wertstoff-Alex“ und acceptIT Neuland betreten

Bei der AHK stehen innovative Ansätze und Lösungen strategisch ganz oben auf der Agenda. So hat die AKH schon seit 2021 eine Bioabfallvergärungsanlage in Betrieb und setzt seit 2024 als einer der ersten Landkreise deutschlandweit ein voll elektrisches Sammelfahrzeug ein.

Auch mit der Einführung ihres „Wertstoff-Alex“ auf der Website hat die AHK Neuland betreten. Das nieder-sächsische Entsorgungsunternehmen gehört damit zu den digitalen Vorreitern der Branche.

Im Vordergrund des Projektes stand deshalb zunächst die schnelle Inbetriebnahme des Chatbots. Es sollten



zunächst Erfahrungen mit der Chatbot-Lösung Reinbert und dem Anbieter acceptIT gesammelt werden.

Nach einer kurzen Anlaufphase erfolgte dann die Anbindung an den Abfalltourplan für die tagesgenauen Auskünfte zu den Leerungsterminen für jeden Haushalt im Heidekreis.

Ein halbes Jahr später wurde „Wertstoff-Alex“ mehrsprachig auf die Sprachen Englisch, Polnisch, Ukrainisch und Arabisch erweitert.



Innovative Lösungen stehen bei AHK ganz oben auf der Agenda.

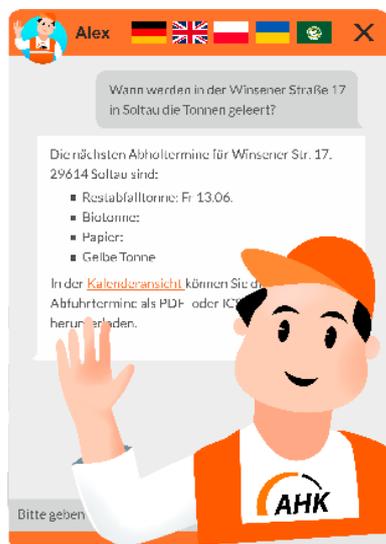
### Warum das Lösungskonzept von acceptIT die AKH überzeugt

AHK-Projektleiter Steven Birk suchte eine Chatbot-Lösung, die auf die besonderen Belange der Abfallwirtschaft Heidekreis zugeschnitten werden konnte und bei der das Unternehmen gleichzeitig die volle Kontrolle über die Antworten erhalten würde

Die Antworten des Chatbots sollten die speziellen Gegebenheiten im Heidekreis so konkret und verbindlich wie möglich abbilden. Denn schließlich ist die richtige Abfallsortierung nicht nur für die Umwelt wichtig, sondern auch von erheblichem wirtschaftlichem Interesse für Entsorgungsunternehmen.

Bewusst entschied sich die AHK für die Branchenlösung Reinbert von acceptIT. Reinbert setzt KI für die Erkennung der Absichten ein, nicht aber, um Antworten zu generieren.

Außerdem war die Zusammenarbeit mit der acceptIT von Anfang an sehr produktiv und angenehm und über-



„Wertstoff-Alex ist eine wertvolle Ergänzung unseres Service-Angebots. Er bietet rund um die Uhr eine gute Orientierung für alle betreuten Haushalte.“ (Steven Birk, AHK)



Steven Birk, stellvertretender AHK-Vorstand und Abteilungsleiter für Finanzen und Verwaltung, leitet das Chatbot-Projekt

zeugte die AHK von Beginn an, um dieses Projekt erfolgreich umzusetzen. **Wertstoff-Alex basiert auf Reinbert, Chatbot für die Abfallwirtschaft** „Wertstoff-Alex“ basiert auf der Branchenlösung „Reinbert von acceptIT. Ausschlaggebend für die Entwicklung eines Chatbots für die Abfallwirtschaft war die Überlegung, dass kommunale Entsorgungsunternehmen mit vielen ähnlichen Fragen konfrontiert werden, die Antworten aber von Kommune zu Kommune unterschiedlich sind.

Chatbot Reinbert ist auf diese Fragen vortrainiert und nutzt zur Erkennung die KI-Komponente watsonx Assistant von IBM. Reinbert verfügt außerdem über allgemeine Antworten, die das Chatbot-Team der acceptIT mit den spezifischen Unternehmensinformationen ihrer Kunden anreichert. Hierzu können alle digitalen Quellen (Website, Datenbanken, Excel-Tabellen, Word- oder PDF-Dokumente) genutzt werden.

**Reinbert integriert vorhandene Systeme, wie Abfall-ABC und Tourenplan**

Reinbert kann mit vorhandenen Systemen oder Datenbanken verknüpft werden, zum Beispiel mit Tourenplänen, Behältermanagement-Systemen oder dem Abfall-ABC.

Einzige Voraussetzung für die Anbindung vorhandener Systeme ist, dass diese über eine REST-API verfügen. Reinbert kann ebenso strukturiert vorliegende Informationen, zum Preisstabellen, verarbeiten und so Auskünfte zu Preisen oder Annahmehöhen geben.

Durch Verknüpfungen mit Datenbanken und Systemen können Chatbot-Lösungen auf Reinbert-Basis Kundenfragen

gen konkret beantworten bzw. bereits vorqualifiziert zur Sachbearbeitung weiterleiten.

**Mehrsprachigkeit für mehr Teilhabe** Reinbert unterstützt verschiedene Konzepte zur Umsetzung der Mehrsprachigkeit.

Eine Anbindung automatischer Übersetzungsservices wie Deepl ist sehr schnell umzusetzen und bietet interessante Einstiegsvarianten. Sprachen können schnell ergänzt bzw. ausgetauscht werden. Über ein Glossar können außerdem Fachbegriffe und Eigennamen in den verschiedenen Sprachen festgelegt werden.

Ein alternatives Konzept ist das Hinterlegen manuell übersetzter Texte, die der Chatbot beispielsweise per Datenbankabfrage entsprechend ausspielen kann.

**Barrierefreiheit**

Die Barrierefreiheit ist selbstverständlich nach den Vorgaben der EU-Richtlinie 2019/882 und des BfSGV in der Chatbot-Lösung Reinbert umgesetzt. Es ist außerdem sichergestellt, dass die Chatbox mit gängigen Website-Plugins zur Barrierefreiheit harmonisiert.

**Reinbert Konsole mit Dashboard sorgt für Transparenz und Kontrolle**

Ein weiterer Pluspunkt der Chatbot-Lösung Reinbert ist die Konsole und das darin enthaltene Dashboard.

Über die Konsole hat die AHK Zugriff auf das „Herz der Lösung“. Die Reinbert-Konsole ist so konzipiert, dass Kunden einfache Anpassungen an ihrer Chatbot-Lösung selbst vornehmen können. Nicht erkannte Sätze können zum Beispiel per Mausklick richtig zugeordnet oder neue Einträge zum Abfall-ABC hinzugefügt werden.

Alternativ setzt die acceptIT alle Ergänzungen und Aktualisierungen im Rahmen eines Service-Vertrags um – natürlich in enger inhaltlicher Abstimmung mit dem Kunden. Die AHK hat sich für die Service-Variante entschieden und die acceptIT mit der Umsetzung aller Änderungen beauftragt.

**Per Dashboard hat die AHK alle Kenndaten ihres Chatbots im Blick**

Das Dashboard bietet einen Rundumblick auf die wesentlichen Kenndaten des Chatbots, die Performance der Lösung und macht einen eventuellen Verbesserungsbedarf transparent.

Im Zeitverlauf kann die AHK erkennen, zu welchen Zeiten der Chatbot genutzt wird und welche Fragen gestellt werden. Kommen neue Themengebiete auf, wird dies ebenfalls transparent im Dashboard angezeigt. Selbstverständlich werden personenbezogene Daten weder erfasst noch angezeigt. Datenschutz wird hierbei ganz groß geschrieben.

Dank der transparenten Darstellung kann die AHK das Kundeninteresse unmittelbar identifizieren und schnell entscheiden, ob Themen bzw. Antwortdetails ergänzt werden sollen, um dem Kundenwunsch noch besser zu entsprechen. Unterstützt wird sie dabei von der acceptIT.

**AHK ist mit Alex und dem Chatbot-Team der acceptIT rundum zufrieden**

Die AHK ist mit ihrer Chatbot-Lösung „Wertstoff-Alex“ und der Zusammenarbeit mit der acceptIT sehr zufrieden.

Als stellvertretender Vorstand der Abfallwirtschaft Heidekreis hat sich Steven Birk von Anfang an für die Einführung eines Chatbots stark gemacht und das Projekt maßgeblich vorangetrieben. Er ist sowohl von der Chatbot-Lösung Reinbert, als auch von der Zusammenarbeit mit acceptIT begeistert:

„Mit acceptIT haben wir einen sehr zuverlässigen, proaktiven und unkomplizierten Dienstleister gefunden. Das Team setzt individuelle Anforderungen, Änderungen und Erweiterungen zügig und pünktlich um. Wir stehen mit acceptIT im regelmäßigen Kontakt und arbeiten gemeinsam daran, den Chatbot kontinuierlich zu optimieren.“

Projektleiter Steven Birk hat bereits nächste digitale Ausbaustufen für die Abfallwirtschaft Heidekreis im Blick. Aktuell erwägt die AHK, die Anmeldung von Sperrmüll per Chatbot abzuwickeln. Auch ein Konzept für eine Erweiterung auf gesprochener Sprache (Voicebot) ist derzeit in Arbeit.

**Mit Reinbert und acceptIT auf die nächste Stufe im Kundenkontakt!**

acceptIT entwickelt auf Basis von Reinbert maßgeschneiderte Chatbot-Lösungen, die den speziellen Anforderungen ihrer Kunden entsprechen, Arbeitsabläufe optimieren und den Kundenservice wirksam ergänzen.

acceptIT verfügt über eine große Expertise in den Bereichen KI und Chatbot-Technologie. Das Unternehmen versteht die Kundenbedürfnisse und wandelt sie in entsprechende KI-Konzepte um.

Von der ersten Idee über die Anpassung und Integration in vorhandene Systeme bis hin zu KI-Schulungen – die acceptIT versteht sich als Rundum-Partner für digitale KI-Anwendungen und Chatbots.

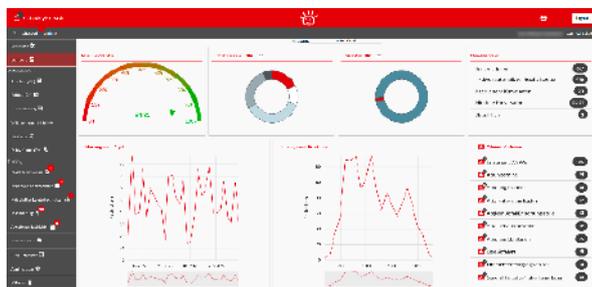
Sie haben Fragen rund um die Branchenlösung Reinbert, Chatbot für die Abfallwirtschaft? Bitte wenden Sie sich an



Martina Rottschäfer  
Projektleiterin  
[mrottschaefer@cobuddy.de](mailto:mrottschaefer@cobuddy.de)  
acceptIT – Home of Cobuddy

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte auch die Website [www.cobuddy.de](http://www.cobuddy.de).

Das Dashboard macht transparent, wie gut der Chatbot den Erwartungen der Nutzer entspricht und wo er verbessert werden kann.



# Zirkulär agieren



Die durch das **KrWG** und den **EU-Aktionsplan für Kreislaufwirtschaft** verankerte Circular Economy wird im vorliegenden Werk umfassend und interdisziplinär dargestellt. Das Handbuch punktet mit einer gleichermaßen komplexen wie lösungsorientierten Darstellung akuter Problemfelder und erläutert dabei Fragen aus rechtlicher, technischer, naturwissenschaftlicher und abfallwirtschaftlicher Sicht.

Geeignet als **strukturierte Arbeitshilfe** für Verantwortliche in Abfallwirtschaftsunternehmen, Abfallbeauftragte und -manager, Umweltjuristen sowie für Behörden, Ministerien und Verbände, mit verständnisfördernden Übersichten, anschaulichen Abbildungen und Praxisbeispielen.

## Vorteile auf einen Blick

- ▶ **über 40 instruktive Beiträge**
- ▶ **viele weitere Querschnittsthemen** wie Ressourcenproblematik sowie Wettbewerbs- und Vergaberecht
- ▶ **wichtige Instrumentarien** wie Gebührengestaltung, steuerliche Aspekte, ökonomische Anreize, Information und Ökodesign

## Handbuch Kreislaufwirtschaft Recht, Ingenieur- und Naturwissenschaften, Nachhaltigkeit, Klimaschutz, Digitalisierung

Herausgegeben von **Prof. Dr. jur. Walter Frenz**,  
Maître en Droit Public, Professor für Berg-, Umwelt-  
und Europarecht an der Rheinisch-Westfälischen  
Technischen Hochschule Aachen

2024, 1.326 Seiten, mit zahlreichen farbigen  
Abbildungen, Übersichten und Praxisbeispielen,  
fester Einband, € 149,-. ISBN 978-3-503-20067-2  
eBook: € 135,90. ISBN 978-3-503-20068-9



Online informieren  
und versandkostenfrei bestellen:  
[www.ESV.info/20067](http://www.ESV.info/20067)

ESV LIZENZEN

Versprochen! Zum eBook finden  
wir für Sie immer die richtige Lösung.

☎ (030) 25 00 85 - 150

✉ [ESV-Lizenzen@ESVmedien.de](mailto:ESV-Lizenzen@ESVmedien.de)

Bestellungen bitte an den Buchhandel oder  
Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG  
Genthiner Str. 30 G · 10785 Berlin  
Tel. (030) 25 00 85-265  
Fax (030) 25 00 85-275  
[ESV@ESVmedien.de](mailto:ESV@ESVmedien.de) · [www.ESV.info](http://www.ESV.info)

**ESV** ERICH  
SCHMIDT  
VERLAG

*Auf Wissen vertrauen*