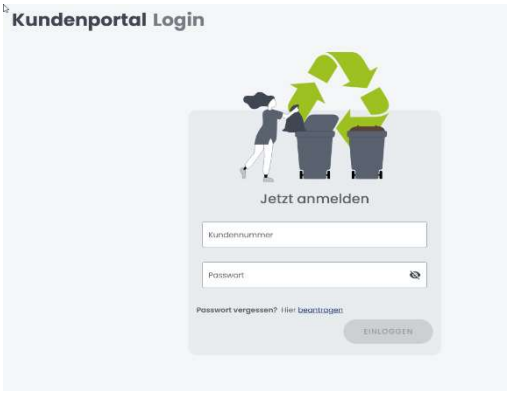
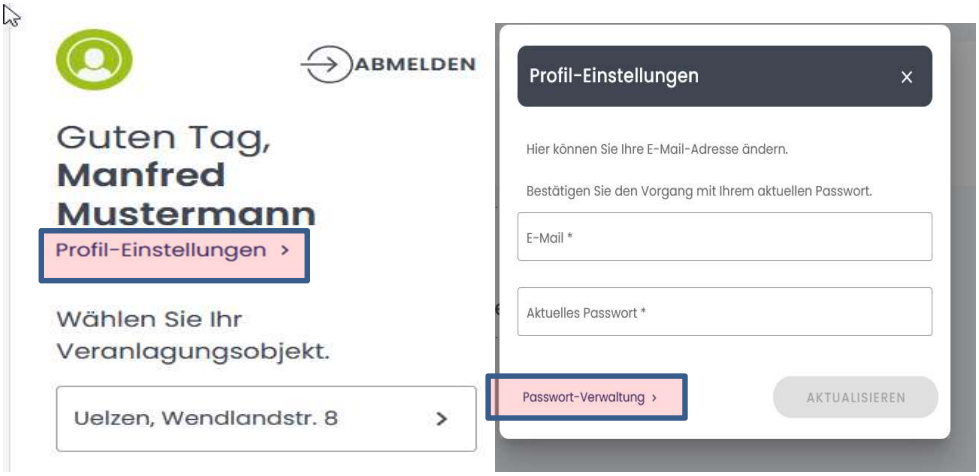
Anleitung für die Nutzung des awb-Kundenportals

Die hellgrün hinterlegten Funktionen auf dieser Anleitung gelten für den offenen Bereich am linken Rand des Portals. Bei Smartphones und Tablets öffnet sich der offene Bereich durch das Anklicken der drei waagerechten Linien in der rechten oberen Ecke des Bildschirms.

Als Eigentümer bitte über die Anmeldemaske mit den übermittelten Daten (Kundennummer und Passwort) in den geschlossenen Bereich einloggen.



Es erscheint die Übersichtsmaske. Auf der rechten Seite bitte unter **Profil-Einstellungen** als erstes die E-Mail Anschrift hinterlegen. Über die Profil-Einstellungen kann auch das Passwort geändert werden.



Behälteränderungen

Durch Anklicken des jeweiligen Behälters kann die Änderung der Behältergröße vorgenommen werden. Zusätzlich kann man über Reklamationen gerissene, nicht geleerte, verbrannte, verschwundene Behälter, defekte Deckel oder ein defektes Rad melden.
Unter Leerungen sind die Leerungsdaten des jeweiligen Behälters aufgeführt.

Nach Eingabe ist auf der rechten Seite unter **„Historie der Aufträge und Reklamationen“** die vorgenommene Behälteränderung bzw. Reklamation zu sehen:

Abfuhrkalender

Unter dem Punkt Abfuhrkalender ist der Jahresplaner mit den Abfuhrterminen hinterlegt. Dieser kann in verschiedenen Formaten heruntergeladen werden.

Sperrmüll

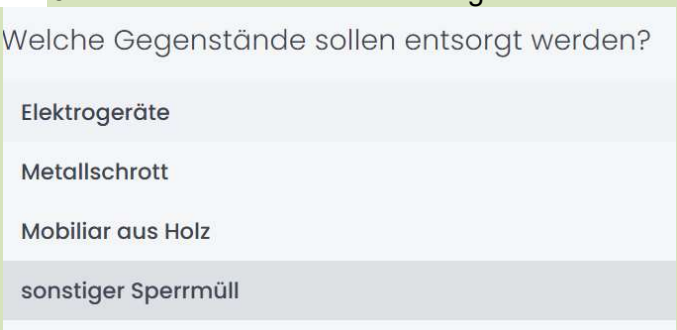
1. Sofern mehrere Grundstücke angemeldet sind, bitte darauf achten, dass das richtige Grundstück ausgewählt ist.
2. Im offenen Portal muss als erstes die Anschrift ausgewählt werden. Wenn das nicht möglich ist, ist die Adresse dem Aufkleber auf dem Restabfallbehälter zu entnehmen.

3. Unter - Wie soll entsorgt werden – kann zwischen Sperrmüll-Abholung und Selbstanlieferung ausgewählt werden.

Hier bitte auswählen

4. Aus diesen vier Möglichkeiten kann gewählt werden:

5. Dann nur noch die zu entsorgenden Abfallarten auswählen



6. und auf Termin klicken und einen Termin auswählen

7. Als letzten Schritt auf BESTELLEN gehen und absenden. Es kommt zeitnah die Terminbestätigung bzw. Anlieferungsbestätigung per E-Mail.

Sofern eine **Sperrmüllanmeldung storniert** werden soll, haben die Kunden im geschlossenen Portal die Möglichkeit auf der rechten Seite den Auftrag zu stornieren.
Die Kunden im offenen Portal können nur eine E-Mail schreiben oder anrufen.

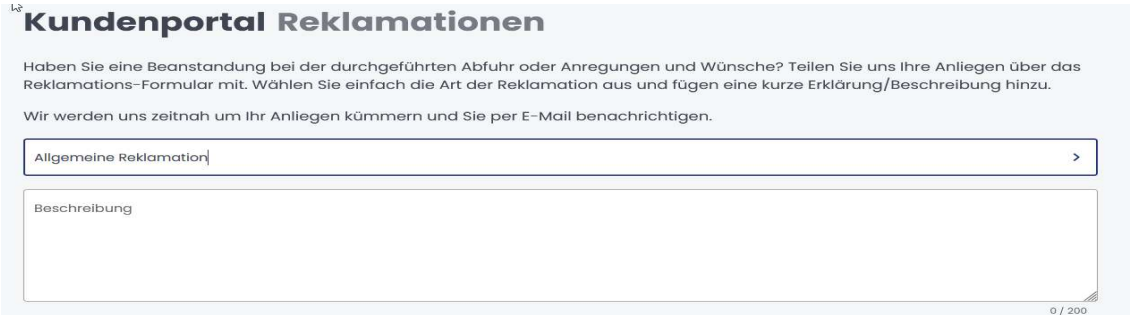
Formulare

Die Kunden haben hier die Möglichkeit Formulare hochzuladen.

Reklamationen

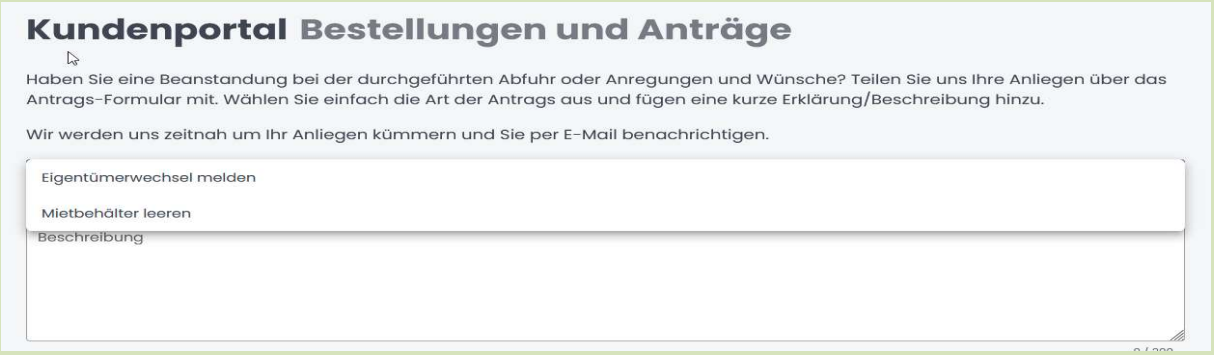
Dieser Punkt ist unterschiedlich im offenen sowie geschlossenen Portal.
Im offenen Portal hat der Bürger die Möglichkeit defekte Behälter zu melden.

Im geschlossenen Bereich meldet der Kunde defekte Behälter über den **Behälter**. Bei Reklamationen kann dort eine „Allgemeine Reklamation“ gemeldet werden.



Bestellungen und Anträge

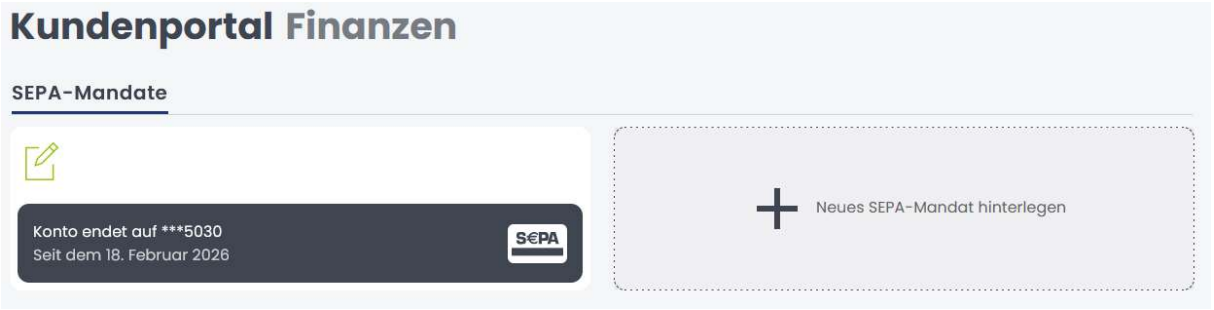
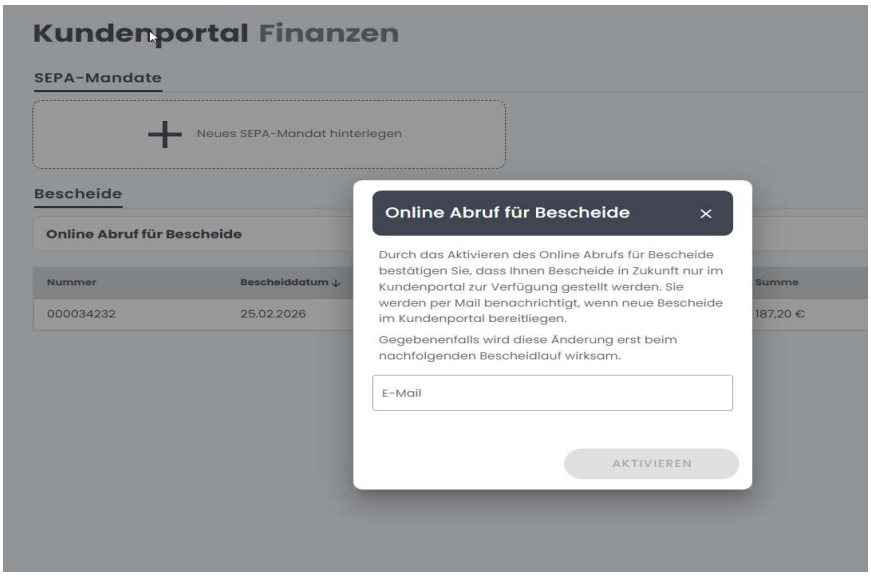
Auch hier gibt es Unterschiede zwischen dem offenen und geschlossenen Bereich.
Im offenen Bereich meldet der Bürger dort den Eigentümerwechsel oder die Leerung eines Mietbehälters.



Im geschlossenen Bereich können darüber Namensänderungen, Eigentümerwechsel, Mietbehälter leeren und die Behälterreinigung beantragt werden.

Finanzen

Dieser Button ist nur im geschlossenen Bereich vorhanden. Hier sind die Abfallgebührenbescheide für den Kunden abrufbar. Zusätzlich kann die Bankverbindung beendet und ein neues SEPA-Mandat hinterlegt werden.



Sofern zukünftig die Gebührenbescheide nicht mehr per Post zugestellt werden sollen, kann der Button bei Online Abruf für Bescheide auf aktiv gesetzt werden. Durch das Aktivieren bekommt man eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn neue Bescheide im Kundenportal bereitliegen.