

Jahresbericht 2018 der Kundenberatung

1. Allgemeines

Im Sachgebiet Kundenberatung und Öffentlichkeitsarbeit des Abfallwirtschaftsbetriebs sind drei Vollzeit- und drei Teilzeitkräfte mit derzeit 53, 50 und 41% beschäftigt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenberatung übernehmen die telefonische, schriftliche und persönliche Beratung der Kundinnen und Kunden in allen Fragen zur Abfallwirtschaft.



Sie sind zuständig für die Erstellung, Beschaffung und Verteilung von Müll-Kalendern, Drucksachen, Schildern und Pressemitteilungen. Es werden Web-Seite und Abfall-App gepflegt, Präsentationen, Statistiken und Auswertungen erstellt und Beschwerden bearbeitet.

Die Kundenberatung bietet Führungen und Vorträge an und setzt Projekte im Bereich Abfallwirtschaft und Abfalltrennung um.

Hier erfolgt auch die Koordination mit den Abfuhrunternehmen bei Besonderheiten wie Baustellen, neuen Straßen, Problemen mit ruhendem Verkehr, Verzögerungen durch Schnee und Eis usw.

Außerdem werden die 3 Auszubildenden zur Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft im Sachgebiet betreut.

2. Aufgabenschwerpunkte der Kundenberatung

2.1. Öffentlichkeitsarbeit

Der Müll-Kalender

Der Müll-Kalender 2019 wurde in der kurzen Fassung in 7 Versionen und einer Auflage von 305.000 Stück erstellt und im Dezember an alle Haushalte verteilt.

Enthalten sind neben sämtlichen Terminen und Standorten auch Empfehlungen zur Abfallvermeidung und -entsorgung.

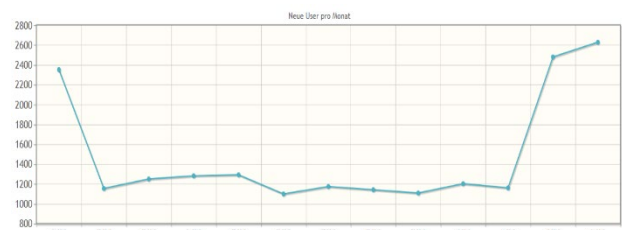
Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Die Internetpräsenz wurde kontinuierlich weiterentwickelt.

Im vergangenen Jahr wurde die Web-Seite des Abfallwirtschaftsbetriebs mehr als 500.000 Mal besucht. Das ist eine Steigerung um ca. 11 % gegenüber 2017.

Auf der Homepage des Kompostwerks wurden rund 29.000 Besuche gezählt.

Die Abfall-App verzeichnete in 2018 einen stetigen Benutzer-Zuwachs auf über 40.000. Damit hat sich die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer der Abfall-App gegenüber 2017 um weitere 25% erhöht. Interessant ist, dass sich immer im Dezember und Januar besonders viele neue Benutzer registrieren. Dies wird auf Werbung im und auf dem Müllkalender zurückgeführt.



Den Verschenkmarkt, der sowohl auf der Web-Seite als auch in der App angeboten wird, besuchten mehr als 210.000 Kundinnen und Kunden.

Pressemitteilungen und Anzeigen

2018 wurden 18 Pressemitteilungen verschickt und diverse Stellen- und Werbeanzeigen geschaltet. Die Pressemitteilungen erscheinen parallel auf der Web-Seite und in der Abfall-App als Aktuell-Meldung.

Schilder Einrichtungen

Durch Änderungen im Elektro- und Elektronikgeräte-Gesetz wurden die Sammelgruppen verändert. Hierfür bedurfte es neuer Schilder auf den E-Schrott-Sammelstellen.



Faltblätter und Broschüren

In 2018 wurden circa 10.000 Falblätter zu folgenden Themen ausgegeben:

- Abfallwirtschaft im Landkreis Esslingen (Informationen für Neuzugezogene)
- Biomüll und Gartenabfälle
- Kompostverwertung
- Baustellenabfälle

- Umweltfreundliche Schulmaterialien
- Ausbildung beim Abfallwirtschaftsbetrieb

Die Flyer Biomüll und Gartenabfälle und Umweltfreundliche Schulmaterialien wurden überarbeitet und neu aufgelegt.

Vesperboxen für Schulanfänger

Der AWB verschickt jährlich Vesperboxen und Flyer „Umweltfreundliche Schulranzen“ an die Schulen zur Verteilung an die neuen Erstklässler. In 2018 wurden ca. 5.500 Vesperboxen und Flyer ausgegeben.

2.2 Hotline und E-Mail-Anfragen

In 2018 gab es circa 15.000 Anrufe bei der Kundenberatung, was in etwa dem Aufkommen des Vorjahres entspricht.

Mit knapp 1.600 beantworteten Anfragen per E-Mail hat sich das Aufkommen zum Vorjahr weiter erhöht.

2.3 Beschwerdemanagement

Im Zuge des Beschwerdemanagements wurden zahlreiche Reklamationen und Beschwerden bearbeitet. In 2018 gab es viele Probleme in der Abfuhr durch große Baustellen und falsch geparkte Fahrzeuge.

Viele Beschwerden und deutlichen Unmut bei der Bevölkerung gab es auch wegen unvollständiger Haushaltsbelieferung mit Gelben Säcken zu Beginn des Jahres bzw. mangelhafter Belieferung der Ausgabestellen unterjährig.

2.4 Sonstiges

Verstärkte Kontrolle überfüllter Behälter und fehlbefüllter Biotonnen

Vom Abfuhrunternehmen wurden Rückmeldungen über überfüllte Behälter und fehlbefüllte Biotonnen gegeben. Diese wurden teilweise auch stehen gelassen. Die Kundinnen und Kunden wurden über die korrekte Befüllung ihrer Behälter aufgeklärt.

Sperrmüll online

Die Planung für das Projekt „Sperrmüll online anmelden“ ist in 2018 angelaufen. Es gab erste Gespräche mit den beteiligten Firmen (Programmierung für Abfall-App und Webseite, Abfuhrunternehmen, Sparkasse usw.).

Straßensanierungen mit Vollsperrung

In 2018 gab es sehr viele Straßensanierungen mit Vollsperrung. Hier mussten mit Gemeinden, Landratsamt, Baufirmen und Abfuhrunternehmen Lösungen für eine funktionierende Müllabfuhr gefunden werden.

Veranstaltungen, Führungen

Die Kundenberatung hat im Juni 2018 ein Kinderprogramm zur Mülltrennung bei einer Leistungsschau in Hohenkreuz durchgeführt.

Beim Aufräumen eines „Tatort Müll“ wurden die Kleinsten spielerisch an die korrekte Sortierung verschiedener Müllsorten herangeführt.



Im Rahmen von Unterrichtsbesuchen in Schulen, Führungen im Kompostwerk, Schulungen von Migranten usw. war die Kundenberatung an 12 Terminen vor Ort aktiv.

An 5 Terminen fand eine Teilnahme an Ausbildungsmessen statt.

Give-Aways: Holzkugelschreiber

Es wurden Kugelschreiber aus Bambus mit austauschbarer Großraummine als Give Away beschafft. Sie sollen auf das Thema Nachhaltigkeit aufmerksam machen.

3. Ausblick 2019

Es ist eine größere Kampagne gegen Störstoffe im Biomüll geplant.

Außerdem wird im Laufe des Jahres die Sperrmüllanmeldung und die Beauftragung von Sonderleerungen in die Abfall-App aufgenommen. Kundinnen und Kunden können dann ihre Abholung von Sperrmüll oder Großgeräten sowie Sonderleerungen ihrer Behälter online über die App oder Web-Seite beauftragen.

gefertigt: Claire Herrmann, 30.01.2019