

Jahresbericht 2015 der Kundenberatung

1. Allgemeines

In der Kundenberatung des Abfallwirtschaftsbetriebes sind zwei 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 und Verteilung des Müll-Kalenders, verschiedener Faltschriften und anderer Drucksachen, die Erstellung und Pflege der Web-Seite und Abfall-App sowie das Beschwerdemanagement.

Des Weiteren werden Führungen auf den Entsorgungseinrichtungen und im Kompostwerk Kirchheim angeboten und kleinere Projekte im Bereich Abfalltrennung, Abfallwirtschaft umgesetzt.

2. Aufgabenschwerpunkte der Kundenberatung

2.1. Öffentlichkeitsarbeit

Der Müll-Kalender

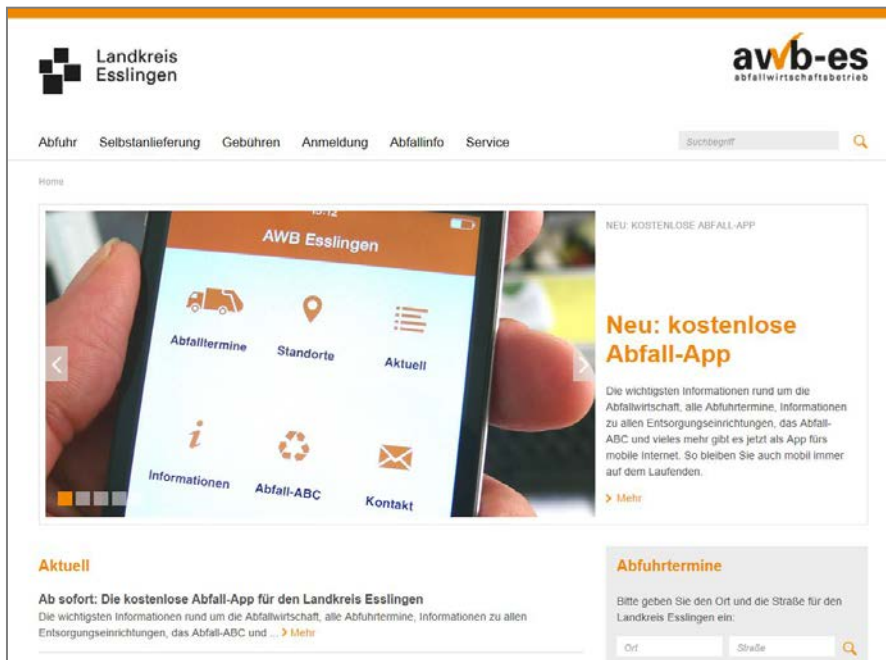
Der Müll-Kalender 2016 wurde in der ausführlichen Fassung in 7 Versionen und einer Auflage von 295 000 Stück erstellt und im Dezember an alle Haushalte verteilt.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Die Web-Seite des Abfallwirtschaftsbetriebs wurde 2015 vollständig neu konzipiert und programmiert und ging im November online. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf Kunden- und Benutzerfreundlichkeit gelegt. Die neue Seite kann auf jedem Endgerät vom PC mit großem Monitor bis zum Smartphone dargestellt werden (Responsive Design).

Zusätzlich zur Web-Seite wurde eine Abfall-App erstellt, durch die die Kundinnen und Kunden auf dem Smartphone an ihre Termine erinnert werden, die aber auch sämtliche Standorte von der Entsorgungsstation bis hin zur Grünschnitt-Sammelstelle samt Routenplaner, Abfall-ABC, Neuigkeiten, Ansprechpartner usw. liefert. Selbstverständlich ist auch der Verschenkmart integriert. Hier können Fotos vom zu verschenkenden Objekt direkt vom Smartphone hochgeladen und eingestellt werden.

App und Web-Seite sind miteinander gekoppelt, so dass einerseits über die Web-Seite Funktionen der App genutzt werden können wie zum Beispiel die Terminerinnerung per E-Mail, die Suche der verschiedenen Entsorgungseinrichtungen auf einer Google Karte (incl. Routenplanung) nach Abfallart und die Nutzung des Abfall ABCs:



In 2015 wurde das Falblatt für die Neuzugezogenen überarbeitet und in neuem modernem Design aufgelegt.

Die Falblätter Biomüll, Saisonbiotonne und Kompostierung wurden zu einem Falblatt: „Biomüll und Gartenabfälle“ zusammengefasst.

Das Falblatt „Baustellenabfälle“ wurde neu erarbeitet im Hinblick auf die neue Klassifizierung des Bauschutts in die verschiedenen Deponieklassen sowie die ordnungsgemäße Entsorgung von asbesthaltigen Abfällen und Dämmmaterialien.

Andererseits können über die App Informationen der Web-Seite angezeigt werden wie zum Beispiel die aktuellen Informationen oder die Online-Anmeldung.

Das Falblatt für die Ausbildung beim Abfallwirtschaftsbetrieb wurde überarbeitet und neu aufgelegt

Im vergangenen Jahr besuchten nahezu 368.000 Kundinnen und Kunden die Web-Seite des Abfallwirtschaftsbetriebs. Das ist eine Steigerung um 15 % gegenüber 2014.

Das Falblatt für die Ausbildung beim Abfallwirtschaftsbetrieb wurde überarbeitet und neu aufgelegt

Die Abfall-App verzeichnete in den ersten beiden Monaten 5.500 Registrierungen.



Der Verschenkmarkt, der sowohl auf der Web-Seite als auch der App läuft, bietet die Möglichkeit, online für 4 Wochen kostenlos ein Inserat zum Verschenken oder zum Tauschen von nicht mehr benötigten Gegenständen einzustellen. Letztes Jahr besuchten mehr als 220.000 Kundinnen und Kunden den Verschenkmarkt.

Trennhilfe

Auf der Homepage des Kompostwerks wurden rund 24.000 Besuche gezählt.

Die Abfalltrennhilfe, die den Kunden zeigt, welcher Abfall in welche Tonne gehört wurde in weitere Sprachen übersetzt. Sie steht nun in den Sprachen albanisch, arabisch, deutsch, englisch, französisch, italienisch, kroatisch und türkisch zur Verfügung.

Faltblätter und Broschüren

Vesperboxen für Schulanfänger

Die Falblätter des Abfallwirtschaftsbetriebes werden regelmäßig aktualisiert und nachgedruckt. Insgesamt wurden in 2015 rund 20.000 Falblätter ausgegeben.

Rechtzeitig zur Anmeldung in der Grundschule bekamen alle ABC-Schützen wie jedes Jahr eine Vesperbox ausgehändigt. Insgesamt wurden ca. 5.500 Boxen ausgegeben.

Projekt Integra

Der Verein INTEGRA Filder e.V. hat in Zusammenarbeit mit dem Umweltschutzreferat der Stadt Filderstadt die Ausbildung von Migrantinnen und Migranten zu ÖEN-Mentorinnen und Mentoren konzipiert. Das Projekt hatte zum Ziel, Mentoren in verschiedenen umweltrelevanten Bereichen zu schulen, so dass diese das erworbene Wissen in der jeweiligen Muttersprache weitergeben können. Der Abfallwirtschaftsbetrieb hat das Thema Abfallwirtschaft und Mülltrennung übernommen.

2.2 Infotelefon der Kundenberatung

In 2015 gab es rund 21.000 Anrufe bei der Kundenberatung. Die meisten Anruferinnen und Anrufer erkundigen sich nach Entsorgungsmöglichkeiten für verschiedenste Stoffe, nach Terminen usw. Viele Kunden nutzen aber auch die kostenlose Hotline, um ihre Behälter an- oder umzumelden. Diese werden in der Kundenberatung selbstverständlich auch bedient und dann an die entsprechenden Mitarbeiterinnen der Gebührenabteilung weitergeleitet.

2.3 Beschwerdemanagement

Die überwiegende Anzahl der Reklamationen bezog sich auf nicht geleerte Behälter. Diese Reklamationen werden an die zuständigen Abfuhrunternehmen weitergeleitet und können in der Regel zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erledigt werden.

Bei engen Straßen, Baustellen und sonstigen Problemen bei der Durchfahrt werden im Rahmen von Besichtigungen vor Ort in Zusammenarbeit mit den Ordnungsämtern, den Abfuhrunternehmen und den Anwohnern Lösungen für Parkregelungen und

Sammelplätze gesucht. Im Winter führen Straßen mit Gefälle zu massiven Beschwerden, wenn diese von den Müllfahrzeugen trotz Schneeketten nicht befahren werden können.

Insgesamt sind die Kundinnen und Kunden mit den Leistungen des Abfallwirtschaftsbetriebs zufrieden.

2.4 Sonstiges

Im Rahmen von Unterrichtsbesuchen in Schulen, des Ferienprogramms der Kommunen und Führungen im Kompostwerk mit Schulklassen und anderen Gruppen war die Kundenberatung an 25 Terminen vor Ort aktiv.

gefertigt: Claire Herrmann, 13.01.2016

ÖEN - Mentoren/innen

Ökologie - Energie - Nachhaltigkeit: Von Migrant/innen für Migrant/innen

Abfallberatung
Abfallwirtschaftsbetrieb Esslingen

Nachhaltiger Konsum
Initiative faires Filderstadt

Sparsamer Stromverbrauch
Energieagentur Landkreis Esslingen

**Ökologischer Anbau und
saisonale Ernährung**
Biogemüsehof Hörz

Umweltbewusste Mobilität
Verkehrsclub Deutschland - Kreisverband Esslingen

Sparsamer Wasserverbrauch
Regiosol - Solartechnik

**Optimales Heizen und Lüften
Schimmelvermeidung**
BUND - Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland

INTEGRA Filder e.V.
Schulstr. 3, 70794 Filderstadt Plattenhardt
Tel.: 0711 79 47 82 38
Fax: 0711 48 96 87 07
www.integra-bildung.de
info@integra-bildung.de