

Jahresbericht 2017 der Kundenberatung

1. Allgemeines

In der Kundenberatung des Abfallwirtschaftsbetriebs 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, Beschaffung und Verteilung von Müll-Kalendern, Drucksachen, Schildern und Pressemitteilungen. Es werden Web-Seite und Abfall-App gepflegt, Statistiken und Auswertungen erstellt und Beschwerden bearbeitet.

Außerdem werden Führungen und Vorträge angeboten und Projekte im Bereich Abfallwirtschaft und Abfalltrennung umgesetzt.

2. Aufgabenschwerpunkte der Kundenberatung

2.1. Öffentlichkeitsarbeit

Der Müll-Kalender

Der Müll-Kalender 2018 wurde in der langen Fassung in 7 Versionen und einer Auflage von 305.000 Stück erstellt und im Dezember an alle Haushalte verteilt.

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

Die Rückseite (siehe Seite 4) und die kleinen Anzeigen zum Füllen der Leerräume zwischen den verschiedenen Textblöcken wurden neu gestaltet. Diese finden sich teilweise auch auf den Briefumschlägen der Gebührenbescheide wieder.



Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Die Internetpräsenz wurde kontinuierlich weiterentwickelt.

Im vergangenen Jahr wurde die Web-Seite des Abfallwirtschaftsbetriebs mehr als

450.000 Mal besucht. Das ist eine Steigerung um ca. 12 % gegenüber 2016.

Die Abfall-App verzeichnete in 2017 einen stetigen Benutzer-Zuwachs auf nahezu 31.000. Damit hat sich die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer der Abfall-App gegenüber 2016 um 30% erhöht.

Den Verschenkmarkt, der sowohl auf der Web-Seite als auch in der App angeboten wird, besuchten mehr als 220.000 Kundinnen und Kunden.

Auf der Homepage des Kompostwerks wurden rund 28.200 Besuche gezählt.

Faltblätter und Broschüren

Landkreis Esslingen

awb-es
abfallwirtschaftsbetrieb

Fotos: Marcel Katz

**AUSBILDUNG BEIM
ABFALLWIRTSCHAFTSBETRIEB**

Informationen zur Ausbildung
Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft

awb-es

Die Faltsblätter des AWB werden regelmäßig aktualisiert und nachgedruckt. Insgesamt wurden in 2017 rund 10.000 Faltsblätter ausgegeben.

In 2017 wurden die Faltsblätter für die Ausbildung zur Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft überarbeitet und neu aufgelegt.

Schilder Einrichtungen

Landkreis Esslingen

awb-es
abfallwirtschaftsbetrieb

Hohenheimer Straße

Kompostierungsanlage
Recyclinghof
E-Schrott-Sammelstelle

Öffnungszeiten	Montag - Freitag	10:00 Uhr - 12:30 Uhr 13:30 Uhr - 17:00 Uhr
	Samstag	9:00 Uhr - 12:00 Uhr

Abfallwirtschaftsbetrieb
des Landkreises Esslingen
73726 Esslingen

0800 931 25 26

service-awb@ira-es.de
www.awb-es.de

Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet?
Hier finden Sie alle wichtigen Informationen zur Abfallwirtschaft im Landkreis Esslingen.

Kennen Sie schon unsere Abfall-App?
Unsere App nimmt Sie zuverlässig an die Müllabfuhr, zeigt Ihnen die Route zur richtigen Entsorgungseinrichtung für Ihren Wertstoff und vieles mehr.

Für die Entsorgungseinrichtungen Katzenbühl, Sielminger Straße, Blumentobel, Deponie Weißer Stein, Hohenheimer Straße und Eichholz wurden neue Eingangsschilder entworfen und beschafft.

Vesperboxen für Schulanfänger

Der AWB verschickt jährlich Vesperboxen und Flyer „Umweltfreundliche Schulranzen“ an die Schulen zur Verteilung an die neuen Erstklässler. In 2017 wurden ca. 5.500 Vesperboxen ausgegeben.

Die Grundschulen bekamen im Zuge dieser Verteilung die Infoblätter zur Mülltrennung in verschiedenen Sprachen angeboten, die inzwischen in 10 Sprachen vorliegt.

Rollup Azubiveranstaltungen



Das Rollup, welches bei Veranstaltungen zur Nachwuchsgewinnung aufgestellt wird, wurde grafisch an die neuen Azubiflyer angepasst.

Beklebung Auslieferungsfahrzeug



Der AWB hat im Jahr 2017 ein neues Auslieferungsfahrzeug für Abfallbehälter beschafft. Dieses wurde mit einer Werbefolie neu gestaltet.

Neuaufgabe Schreibtischunterlage KWK

Die Schreibtischunterlage mit Kalendarium wurde neu aufgelegt.

2.2 Hotline und E-Mail-Anfragen

In 2017 gab es circa 15.000 Anrufe bei der Kundenberatung, was in etwa dem Aufkommen des Vorjahres entspricht.

Mit knapp 1.400 beantworteten E-Mails hat sich das Aufkommen zum Vorjahr um fast 40% stark erhöht.

2.3 Beschwerdemanagement

Im Zuge des Beschwerdemanagements wurden zahlreiche Reklamationen und Beschwerden bearbeitet. In 2017 gab es auffallend viele Beschwerden wegen nicht ausgelieferter Gelber Säcke und Tonnen.

2.4 Sonstiges

Präsentation beim Kehler Abfalltag 2017

Da der Internetauftritt des AWB in Verbindung mit der Abfall-App nach wie vor innovativ ist, wurde der AWB eingeladen, diesen beim Kehler Abfalltag, einer überregionalen Fachtagung der Kehler Akademie an der Hochschule Kehl vorzustellen.



Die Präsentation erfuhr sehr gute Resonanz durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Veranstaltung.

Präsenz bei Veranstaltungen

Die Kundenberatung nahm 2017 teil am Bildungsprojekt Nachhaltigkeit der Stadt Kirchheim und bot Unterrichtseinheiten und Führungen zum Thema Abfallwirtschaft an.

Im Rahmen von Unterrichtsbesuchen in Schulen, Führungen im Kompostwerk, Schulungen von Migranten usw. war die Kundenberatung an 19 Terminen vor Ort aktiv.

An 6 Terminen fand eine Teilnahme an Ausbildungsmessen statt.

Überprüfung der Internetpräsenz der Gemeinden auf korrekte Daten des AWB

Die Kundenberatung hat in 2017 die Webseiten aller 44 Städte und Gemeinden überprüft. Viele hatten dort noch alte Kontaktdaten zum AWB bereitgestellt. Sie wurden gebeten, diese entsprechend anzupassen.

Coffee to Go – Recherche und Gestaltung der Rückseite Müllkalender



Landkreis
Esslingen



awb-es
abfallwirtschaftsbetrieb



Mehrweg statt Einweg

Nimm dir Zeit – für die Umwelt, für dich und den Genuss

Stündlich landen in Deutschland 320.000 Einwegbecher im Müll. Pro Jahr sind das fast drei Milliarden Becher, für deren Herstellung zehntausende Tonnen Holz und Kunststoff sowie Milliarden Liter Wasser benötigt werden. Nimm dir 5 Minuten Zeit und trinke deinen Kaffee aus der Tasse. Das schützt die Umwelt, das Klima und schont wertvolle Ressourcen.

Aufgrund des Antrags aus dem Kreistagsgremium wurde im Herbst 2017 dargestellt,

welche Möglichkeiten der AWB zur Reduzierung von Coffee-to-Go-Blechern sieht. Es wurde entschieden, die Öffentlichkeitsarbeit auf diesem Gebiet zu verstärken.

Als erstes wurde die Rückseite des Müllkalenders mit dem Thema „Mehrweg statt Einweg“ neu gestaltet.

So geht Bio – Notizblöcke und Bleistifte



Die Kundinnen und Kunden des AWB trennen ihren Biomüll verglichen mit anderen Landkreisen recht ordentlich. Dennoch gibt es vor allem bezüglich Plastiktüten noch deutlich Verbesserungspotential.

Aus diesem Grund wurden Bleistifte und Blöcke mit dem Slogan „So geht Bio“ bedruckt. Idee dabei ist, dass Notizblöcke und Bleistifte stets griffbereit auf dem Schreibtisch und dadurch immer im Blickfeld liegen. So wird der Kunde ständig daran erinnert, seinen Biomüll frei von Plastik zu halten.

Blöcke und Stifte werden unter anderem bei der Anmeldung von Biotonnen an Besucherinnen und Besucher ausgegeben.

3. Ausblick 2018

Für 2018 ist aus oben genannten Gründen eine Kampagne gegen Störstoffe im Biomüll geplant. Zum Thema Mülltrennung wird es ein Kinderprogramm bei einer Leistungsschau in Esslingen geben.

gefertigt: Claire Herrmann, 05.02.2018