

Jahresbericht der Kundenberatung 2014

1. Allgemeines

Die Kundenberatung umfasst zwei Vollzeit- und drei Teilzeitkräfte mit derzeit 53, 50 und 41 %. Seit Mai 2014 ist die Stelle der Sachgebietsleitung wieder besetzt.

Wie in den vergangenen Jahren erhielt der Abfallwirtschaftsbetrieb in 2014 von den 9 Dualen Systemen eine Vergütung in Höhe von rund 134 000 Euro für Kundenberatung und Öffentlichkeitsarbeit.

2. Aufgabenschwerpunkte der Kundenberatung

2.1. Öffentlichkeitsarbeit

Müll-Kalender



Der für 2015 konzipierte Müll-Kalender in der reduzierten Fassung in 7 Versionen und einer Stückzahl von 295 000 wurde in Eigenregie erstellt. Er wurde von Firma Bechtle gedruckt und im Dezember an alle Haushalte verteilt.

Durch die Neuvergabe der Rest- und Biomüllabfuhr gab es viele Änderungen bei den Abfuhrtagen. Darauf wurde auf der Umschlagaußenseite hingewiesen; in der Umschlaginnenseite wurden die Änderungen nochmals genau erläutert.

Auf der Rückseite des Müll-Kalenders wurde eine Anzeige zur Bewerbung der Saisonbiotonne platziert.

Die Saisonbiotonne

Ein tolles Angebot ab Bordsteinkante



Die Saisonbiotonne für den vermehrten Anfall von Biomüll während der Gartensaison gibt es von Mai bis Oktober ab 19,50 Euro zusätzlich zur Ihrer Biotonne. Beide werden ab 2015 von Juni bis September wöchentlich abgefahren. Informationen und Anmeldung unter avb-es.de oder bei der Abfallberatung: 0711-9312526.

Weitere Informationen finden Sie auf Seite 2 des Müllkalenders.



Landkreis
Esslingen



Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Im vergangenen Jahr besuchten nahezu 313 000 Kundinnen und Kunden die Homepage des Abfallwirtschaftsbetriebs. Dies bedeutet eine Steigerung um 11 % gegenüber 2012.

Auf der Homepage des Kompostwerks wurden rund 27 000 (+11 %) Besuche gezählt.

Die Internetpräsentation wurde im Hinblick auf Abfuhr- und Sammeltermine, GPS-Daten sowie die Abfallgebühren in Eigenregie aktualisiert.



Die Web-Seite des AWB ist nicht mehr zeitgemäß und die Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger nach einer App für Abfalltermine und Entsorgungseinrichtungen ist hoch. In 2014 wurde deshalb mit der Konzeption einer neuen Homepage für den Abfallwirtschaftsbetrieb begonnen, die auch eine Abfall-App beinhalten wird.

Der Verschenkenmarkt bietet Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, online für 4 Wochen kostenlos ein Inserat zum Verschenken oder zum Tauschen von nicht mehr benötigten Dingen einzustellen. Letztes Jahr drückten rund 216 000 Kundinnen und Kunden die Maus, um zum Verschenkenmarkt des Abfallwirtschaftsbetriebs zu gelangen.

Broschüren

Die Faltblätter des Abfallwirtschaftsbetriebes werden nahezu jährlich aktualisiert und nachgedruckt. Mittels Bestellkarten im Müll-Kalender, Ausgabe von Infomappen an Neuzugezogene und im Rahmen der Anmeldung von Schulanfänger(inne)n wurden im letzten Jahr insgesamt ca. 24 000 Faltblätter ausgegeben.



Vesperboxen für Schulanfänger

Rechtzeitig zur Anmeldung in der Grundschule bekamen alle ABC-Schützen im Landkreis Esslingen im Frühjahr wie jedes Jahr eine Vesperbox und das Faltblatt „Mülldiät für den Schulanfänger“ ausgehändigt. Insgesamt wurden im Jahr 2014 circa 5.500 Vesperboxen ausgegeben.



Neueröffnung der Entsorgungsstation Sielminger Straße

Die neu errichtete Entsorgungsstation Sielminger Straße in Leinfelden-Echterdingen / Stetten wurde am 31. Oktober 2014 eröffnet. Die Kundenberatung organisierte die Eröffnungsfeier und verfasste eine Informationsbroschüre, die die neue Einrichtung vorstellt, Informationen zur Historie und dem Bau der Einrichtung gibt und die Neuerungen gegenüber der alten Entsorgungsstation beschreibt.



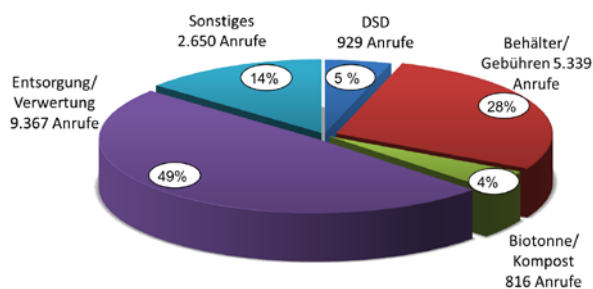
Veröffentlichungen

In 2014 wurden 14 Pressemitteilungen an unseren Presseverteiler sowie an die Amtsblätter des Landkreises verschickt, um Bürgerinnen und Bürger über Aktuelles, Änderungen usw. zu informieren. Sämtliche Pressemitteilungen sind auch auf unserer Homepage unter dem Stichwort Pressedienst zu finden.

2.3 Infotelefon der Kundenberatung

Seit 2008 können unsere Kundinnen und Kunden den Abfallwirtschaftsbetrieb aus dem Festnetz kostenlos erreichen. Dieser Service wird sehr gut angenommen.

Telefonische Beratungsgespräche im Jahr 2014



In 2014 gab es über 19 000 Anrufe bei der Kundenberatung. Davon waren 770 Rückrufe auf Mailboxnachrichten. 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.

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

2.5 Sonstiges

Im Rahmen von Unterrichtsbesuchen in Schulen, des Ferienprogramms der Kommunen und Führungen im Kompostwerk mit Schulklassen und anderen Gruppen war die Kundenberatung an 31 Terminen vor Ort aktiv.

Neben der Erstellung der jährlichen Abfallbilanz für das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft und der Ausbildung der Fachkräfte für Kreislauf- und Abfallwirtschaft, stellt die Kundenberatung den Betriebsbeauftragten für Abfall.

gefertigt: Claire Herrmann, 06.02.2015