

Jahresbericht 2011 der Kundenberatung

1. Allgemeines

Die Kundenberatung umfasst zwei Vollzeit- und drei Teilzeitkräfte mit 53 %, 42 % und 39 %. Wie in den vergangenen Jahren erhielt der Abfallwirtschaftsbetrieb in 2011 für die Kundenberatung eine Vergütung von den 9 Dualen Systemen in Höhe von ca. 134 000 €.

2. Aufgabenschwerpunkte

2.1. Öffentlichkeitsarbeit

Müll-Kalender

Der für 2012 konzipierte Müll-Kalender in der ausführlichen Fassung in 7 Versionen und einer Stückzahl von 285 000 wurde im Dezember an alle Haushalte verteilt.



Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Im vergangenen Jahr besuchten **224 000** Kundinnen und Kunden die Homepage des Abfallwirtschaftsbetriebs. Dieses bedeutet gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung um **8 %**. Auf der Homepage des Kompostwerks wurden **20 700** Kund(inn)en gezählt.

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



» Termine als iCal-Datei speichern

» Termine als PDF-Datei öffnen

Verschenmarkt

Im Verschenmarkt des Abfallwirtschaftsbetriebs können Inserate auf 4 Wochen begrenzt kostenlos eingestellt werden. Letztes Jahr drückten **248 000** Kund(inn)en die Maus, um zum Verschenmarkt des Abfallwirtschaftsbetriebs zu gelangen. Dieses entspricht gegenüber dem Vorjahr einer **Steigerung um ca. 9 %**.



Aktion gegen Kunststofftüten im Biomüll und Werbung für die Saisonbiotonne

Im Frühjahr zum Beginn der Gartensaison wurden kreisweit Anhänger an allen Biotonnen angebracht. Einerseits sollte erneut auf das Angebot einer Saisonbiotonne aufmerksam gemacht werden. Gleichzeitig wurde unter dem Motto „Mögen Sie Plastik im Salat? Wir auch nicht!“ auf das Problem der Kunststofftüten im Biomüll hingewiesen. Auch biologisch abbaubare Kunststofftüten sind in der Biotonne unerwünscht, da sie im Sammelfahrzeug verschmutzt werden und von anderen Kunststofftüten schwer zu unterscheiden sind. Letztlich ist der Rotteprozess des Biomülls im Kirchheimer Kompostwerk deutlich kürzer als die der meisten Tüten. Ob biologisch abbaubar oder nicht, am Ende müssen die Kunststoffteile aus dem Kompost aufwendig entfernt werden.



Kirchheimer Qualitätskompost

Im Frühjahr 2011 wurde im Rahmen einer Sonderverkaufsaktion an 2 Samstagen auf 5 Einrichtungen Kirchheimer Qualitätskompost verkauft. Wie im Vorjahr erfreute sich die Aktion einer großen Nachfrage. Als Werbung für Kirchheimer Qualitätskompost wurden Sonderanzeigen in den Tageszeitungen geschaltet. Auch die Werbung auf hoch frequentierten Sammelstellen wurde durch das Aufstellen von Freistellern intensiviert.



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.32 000 Faltblätter ausgegeben.

Auch das Nachschlagewerk für die Bertreuer(innen) der Sammelstellen wurde aktualisiert und neu aufgelegt.



Aktionstag an der Käthe-Kollwitz-Schule

Auf Initiative der Umwelt AG und der Schulleitung wurde der Papiereinsatz in der Käthe-Kollwitz-Schule gänzlich auf Recyclingpapier umgestellt. Durch die beim Produktionsprozess eingesparte Energie können 58 000 Rechner und Flachbildschirme 1 Tag lang betrieben werden. Die Kundenberatung hat die Umstellung unterstützt und stellte für den Aktionstag am 6. Juni kostenlos Collegenblöcke aus Recyclingpapier zur Verfügung.



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 Schulranzen“ ausgehändigt. Insgesamt wurden ca. 5 500 Boxen ausgegeben.



2.2 Einführung der Papiertonne in Ohmden

Zur Jahresmitte 2011 organisierte die Kundenberatung die Einführung der Papiertonne in Ohmden. Die erste Leerung erfolgte im Juli. Damit können inzwischen 93,8 % der Kreisbevölkerung den Service der Papiertonne in Anspruch nehmen.

Ohne Papiertonne sind noch Filderstadt-Harthausen, Filderstadt-Sielmingen, Holzmaden, Kohlberg, Lichtenwald, Neidlingen, Nürtingen-Hardt, Nürtingen-Reudern und Reichenbach. Dort sammeln die Vereine mindestens einmal pro Monat.

Durch die Einführung der Papiertonne in Ohmden musste die Tourenplanung umgestellt werden. Dadurch änderte sich zum Jahreswechsel in 5 Abfuhrbezirken der Leerungstag der Papiertonnen. Die Kundinnen und Kunden wurden mit Anhängern an den Tonnen darüber informiert.

Neues zu Ihrer Papiertonne!

Geänderte Abfuhrtage ab 1. Januar 2012

- ✓ Kirchheim 3: **Neu** Mittwoch
- ✓ Kirchheim 4: **Neu** Mittwoch
- ✓ Lindorf/Ötlingen: **Neu** Donnerstag
- ✓ Dettingen: **Neu** Donnerstag
- ✓ Ohmden: **Neu** Dienstag

Alle Abfuhrtermine im Jahr 2012 finden Sie in Ihrem Abfallkalender oder zum Jahreswechsel im Internet.
www.awb-es.de

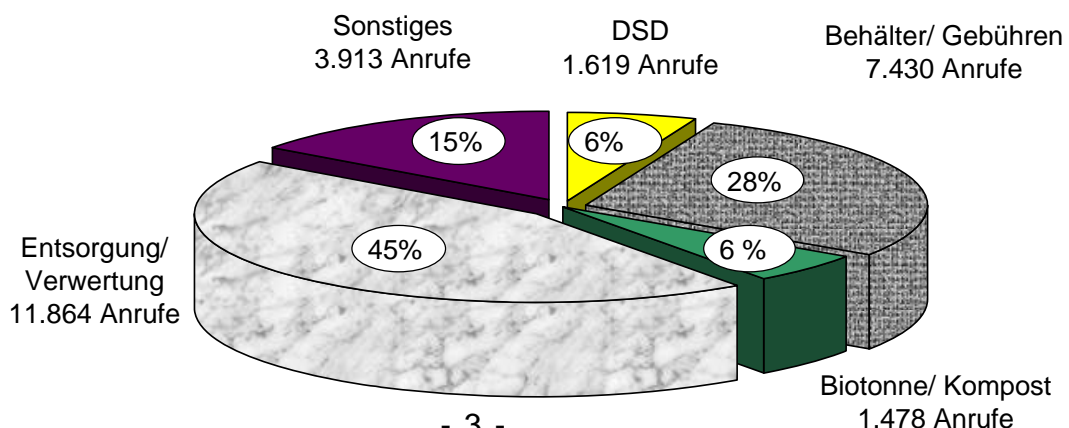
2.3 Infotelefon der Kundenberatung

Seit 2008 können unsere Kundinnen und Kunden den Abfallwirtschaftsbetrieb aus dem Festnetz kostenlos erreichen. Dieser Service wird sehr gut angenommen, die Anzahl der Beratungsgespräche nahm gegenüber dem Vorjahr um **8 %** zu.

☎ 0800 9312526
 Kontaktzeiten
 Mo – Fr 8.00 – 12.00 Uhr
 Mo – Mi 13.30 – 15.30 Uhr
 Do 13.30 – 18.00 Uhr

Telefonische Beratungsgespräche im Jahr 2011 nach Themen

telefonische Beratungsgespräche gesamt: 26.304
 davon Rückrufe: 760



2.3 Beschwerdemanagement

Hinsichtlich der Beschwerden wies das vergangene Jahr keine Besonderheiten auf. Die überwiegende Anzahl der Reklamationen bezog sich auf nicht geleerte Behälter. Diese Reklamationen werden per Fax an die zuständigen Abfuhrunternehmen weitergeleitet und können in der Regel zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erledigt werden.

Bei engen Straßen und 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, weil sie nicht geräumt sind.

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 28 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: Hepp, 19.01.2012