

# Jahresbericht 2016 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.

## 2. Aufgabenschwerpunkte der Kundenberatung

### 2.1. Öffentlichkeitsarbeit

#### Der Müll-Kalender

Der Müll-Kalender 2017 wurde in der kurzen Fassung in 7 Versionen und einer Auflage von 297 000 Stück erstellt und im Dezember an alle Haushalte verteilt.



#### Der Abfallwirtschaftsbetrieb im Internet

Die in 2015 neu erstellte Web-Seite wurde kontinuierlich weiterentwickelt. Stetig wurden geänderte und neue Inhalte nachgepflegt, um die Kundinnen und Kunden immer auf dem Laufenden zu halten.

Im vergangenen Jahr wurde die Web-Seite des Abfallwirtschaftsbetriebs mehr als 404.000 Mal besucht. Das ist eine Steigerung um ca.

Sie sind zuständig für die Erstellung und Verteilung des Müll-Kalenders, verschiedener Faltblätter und anderer Drucksachen, Schildern auf den Entsorgungseinrichtungen, Pressemitteilungen, die Erstellung und Pflege der Web-Seite und Abfall-App sowie das Beschwerdemanagement.

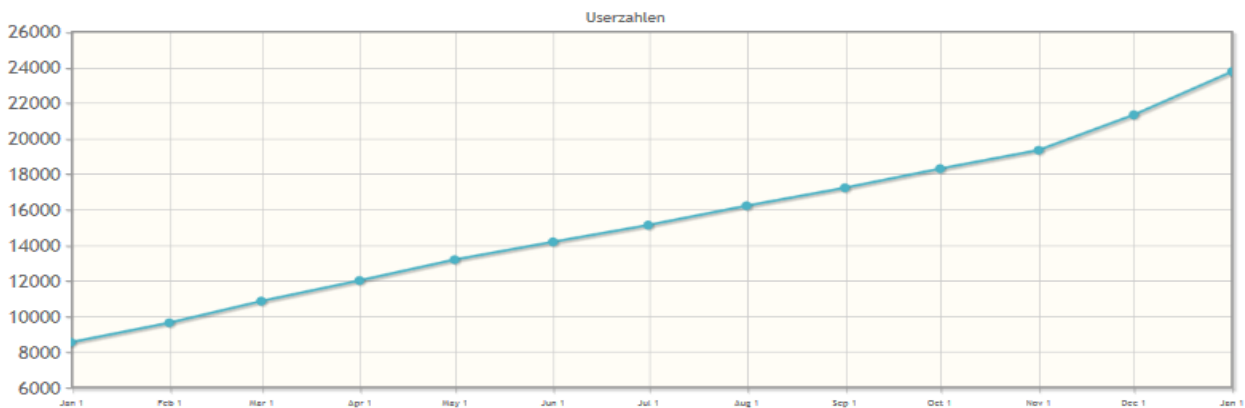
Des Weiteren werden Führungen auf den Entsorgungseinrichtungen und im Kompostwerk Kirchheim angeboten und kleinere Projekte im Bereich Abfalltrennung, Abfallwirtschaft umgesetzt.

10 % gegenüber 2015.

Die Abfall-App verzeichnete in 2016 einen stetigen Benutzer-Zuwachs auf nahezu 24.000 Benutzerinnen und Benutzer. Damit hat sich die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer der Abfall-App mehr als verdreifacht.

Da die Abfall-App sehr gut angenommen wurde und die Nachfrage groß war, wurde in 2016 auch die Nutzung für Windows-Phone realisiert.

## Statistik



Entwicklung der Anzahl der Benutzer/innen der Abfall-App 2016

Der Verschenkmart, der sowohl auf der Web-Seite als auch der App angeboten wird, 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 221.000 Kundinnen und Kunden den Verschenkmart.

Auf der Homepage des Kompostwerks wurden rund 32.310 Besuche gezählt. Dies ist eine Steigerung um 35%.

## Vesperboxen für Schulanfänger

Rechtzeitig zur Anmeldung in der Grundschule bekamen alle ABC-Schützen eine Vesperbox mit einem Flyer „Umweltfreundliche Schulmaterialien“ ausgehändigt. Insgesamt wurden ca. 5.500 Boxen ausgegeben. Die Grundschulen bekamen im Zuge dieser Verteilung die Informationsblätter zur Mülltrennung in verschiedenen Sprachen angeboten.

## Faltblätter und Broschüren

Die Falblätter des AWB werden regelmäßig aktualisiert und nachgedruckt. Insgesamt wurden in 2016 rund 12.000 Falblätter ausgegeben.

In 2016 wurden die Falblätter für den umweltfreundlichen Schulanfänger sowie der Anwendungsflyer für Kompost überarbeitet und neu aufgelegt.

Außerdem wurde die Infomappe für die neu zugezogenen Bürgerinnen und Bürger neu gestaltet und im neuen Design gedruckt.



## Malbücher und Buntstifte

In 2016 wurden das Malbuch Mini-Müll überarbeitet und neu aufgelegt. Dazu gibt es nun auch passende Buntstifte im kleinen Format, passend für Kinderhände.



## 2.2 Infotelefon der Kundenberatung

In 2016 wurde die Telefonie des Abfallwirtschaftsbetriebs im Zuge des Umzugs in die Röntgenstraße auf Skype for Business umgestellt.

Dadurch ergaben sich neue Möglichkeiten bei der Verteilung der Anrufe. Der AWB hat nun bei Anruf auf der 0800-Nummer eine Abfrage vorgeschaltet, durch die die Kundinnen und Kunden gleich auf die Sparten Service, Gebühren und Kundenberatung verteilt werden.

Dadurch werden auf die Kundenberatung nur noch die Anrufe abgeworfen, bei denen der Kunde „Beratung“ wählt, zuzüglich der Kunden, die sich unschlüssig sind und nichts auswählen.

In 2016 gab es dennoch über 15.000 Anrufe bei der Kundenberatung.

Mit knapp 1.000 beantworteten E-Mails hat sich das Aufkommen zum Vorjahr mehr als verdoppelt.

Die Arbeit der Kundenberatung hat sich deutlich verlagert. Die Pflege der Web-Seite und Abfall-App ist aufwändiger geworden, da viele Kunden gern die Online-Angebote nutzen und diese immer topaktuell sein müssen. Nur bei komplizierteren Frage, die sich nicht durch ein paar Klicks auf der Web-Seite oder einen Blick in den Müllkalender erledigen lassen, wird die Hotline angerufen oder eine E-Mail-Anfrage geschrieben.

## 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 und Führungen im Kompostwerk mit Schulklassen und anderen Gruppen war die Kundenberatung an 13 Terminen vor Ort aktiv.

gefertigt: Claire Herrmann, 30.01.2017