

MITTEILUNGSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: M 18/0361
701 - Fachbereich Verwaltung			Datum: 21.08.2018
Bearb.:	Hübschmann, Peter	Tel.: -180	öffentlich
Az.:			

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeit
Umweltausschuss	19.09.2018	Anhörung

Bürgerbefragung zur Zufriedenheit und Leistungsbedarf im Bereich Abfallwirtschaft der Stadt Norderstedt - Ergebnisbericht

Sachverhalt

Im Zeitraum vom 25.06.2018 bis zum 09.07.2018 wurde im Auftrag des Betriebsamtes zum 4. Mal seit 2009 eine repräsentative Befragung der Norderstedter Einwohner und Einwohnerinnen zum Thema Abfallentsorgung durch die Firma LQM Marktforschung durchgeführt.

Neben allgemeinen Abfragen zu Bekanntheitsgrad und angebotenen Leistungen, Image und Zufriedenheit wurde ein Schwerpunkt bei der Befragung auf die Bewertung der Nutzung der vorhandenen Kommunikationswege (Telefon, Internet, App) gelegt.

Da neben dem Betriebsamt weitere 25 Abfallwirtschaftsbetriebe regelmäßig an Bürgerbefragungen im Bereich Abfallwirtschaft teilnahmen, ist ein kommunaler Benchmark (Vergleichsmaßstab) einzelner Ergebnisse möglich.

Ergebnis der Befragung (Zusammenfassung)

Allgemeine Zufriedenheit

- Die repräsentative Befragung zeigt erneut eine große Zufriedenheit mit dem Betriebsamt. Im kommunalen Vergleich ist die Zufriedenheit überdurchschnittlich gut.
- Damit einhergehend ist auch das Image des Betriebsamtes gut beurteilt worden. Insbesondere die Wahrnehmung als „umweltorientiert“ ist im Vergleich zu den vorherigen Befragungen stärker geworden und übertrifft die Werte des kommunalen Benchmarks.
- Die Hausmüllabfuhr und die Entsorgung des Biomülls werden besonders gut bewertet. Generell werden fast alle Entsorgungsleistungen positiv beurteilt.
- Es wurde aber auch deutlich, dass es erhebliche Verbesserungspotenziale in verschiedenen Bereichen gibt (s.u.).

Schwachstellen/Verbesserungspotenzial:

Für eine Optimierung der Organisation und eine stetige Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen sind Kritikpunkte für die Verantwortlichen im Betriebsamt von besonderem Interesse.

Hauptkritikpunkt war bei dieser Befragung das Thema **Internetpräsenz!**

Sachbearbeiter/in	Fachbereichsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 11)	Stadtrat/Stadträtin	Oberbürgermeisterin

Hier wird das Betriebsamt im Vergleich zu vielen anderen kommunalen Entsorgern auffallend schlecht beurteilt.

So ist es zum Beispiel bis heute nicht möglich, seine Abfallbehälter online anzumelden/zu tauschen oder sich im Internet einen Sperrmülltermin oder einen Termin für eine Containerstellung einfach und bequem zu besorgen.

Dies ist einer der Gründe, weshalb das Betriebsamt in den Jahren 2018 und 2019 deutlich in die Beschaffung neuer Software investiert. Auch für die Jahre 2020 und 2021 wird es Hauptaufgabe sein, die Digitalisierung mit Blick auf die Kundenwünsche mithilfe einer modernen Softwarelösung voranzutreiben.

Wichtig ist bei einer EDV Lösung immer, dass die Daten, die im Internet eingegeben werden nach einer Prüfroutine sofort in der Datenbank weiterverarbeitet werden können und Doppeleingaben so der Vergangenheit angehören.

Ein weiteres Feld der möglichen Verbesserungen sind stärkere Anstrengungen im Bereich bestimmter Marketingmaßnahmen, zum Beispiel zur Erhöhung der Bekanntheit einiger Angebote wie die neuen Laub Big Bags, die Biosaisontonne oder Ähnliches.

Informationsleistungen

Nach wie vor ist der Telefonanruf die präferierte Methode, um mit dem Betriebsamt der Stadt Norderstedt in Kontakt zu treten.

Die Antworten auf die Frage nach der zukünftig bevorzugten Kontaktmethode zeigen, dass dies auch auf absehbare Zeit so bleiben wird.

Der Wunsch nach einem direkten Kontakt mit einem Mitarbeiter/einer Mitarbeiterin ist die beliebteste Kontaktmöglichkeit, hierzu soll weiter in moderne Callcenter-Software investiert werden (die einen reibungslosen Übergang zur EDV-Abfallwirtschafts-Datenbank ermöglicht).

Gleichzeitig soll in Zukunft eine Lenkung der Anrufer zum jeweils gewünschten Bereich (Privatabfälle, gewerbliche Abfälle, Sperrmüll, Hempels Termin, etc. etc.) erfolgen.

Personell ist das Abfall Service Center in den letzten Jahrzehnten mit dem steigenden Bevölkerungszahlen nicht mitgewachsen; interne Analysen zeigen, dass die Grenze der Belastbarkeit erreicht ist und weitere Stellen zur Erhaltung des hohen Servicelevels bereitgestellt werden müssen.

Gleichzeitig sollen die Erreichbarkeitszeiten ausgeweitet werden.

Die bisher sehr guten Werte aus den vorherigen Befragungen in vielen anderen Bereichen der abfallwirtschaftlichen Leistungen blieben konstant oder konnten verbessert werden.

Sehr zufrieden sind die Kunden mit der Erledigung ihres eigenen Anliegens und damit der Kernaufgabe des Abfall-Service-Centers (ASC).

Die deutliche Verbesserung in 2018 zeigt die Professionalität und Kundenorientierung der Mitarbeiter/innen im ASC.

Bei der telefonischen Erreichbarkeit lag das Betriebsamt knapp über den Durchschnitt der befragten Unternehmen.

Der Anteil der Nutzer der städtischen Internet-Homepage ist angestiegen (30 % der Befragten), aber leider immer noch auf einem sehr niedrigen Niveau.

Die Erwartungen an eine „Abfall-Website“ mit mehr und vor allem zeitgemäßen Onlineangeboten steigt.

Mehr Befragte als zuvor wünschen sich eine Verbesserung der Übersichtlichkeit des Internetangebots und auch grundsätzlich mehr Anwendungsmöglichkeiten, z. B. zur Bestellung von Dienstleistungen.

Die Bekanntheit und Nutzung des Online-Abfallkalenders (31%) liegen noch weit von den entsprechenden Werten des gedruckten Kalenders (85%) entfernt und dies unabhängig vom Alter der Befragten.

Auch die „Abfall-App“ ist leider wenig bekannt und wird zu wenig genutzt.

Fazit:

Für das Betriebsamt ist es von größter Bedeutung, die hohe Zufriedenheit der Kunden mit den angebotenen Kernleistungen auch weiterhin sicherzustellen. Die große Konstanz der guten Werte, die seit 2009 durch die Befragung der Kunden gemessen wurden, zeigt, dass dies bisher auch gelungen ist. Die Kompetenz der Mitarbeiter/innen insbesondere bei der telefonischen Kontaktaufnahme ist hierbei mit ausschlaggebend für das gute Ergebnis.

Eine Überarbeitung des Internetangebots wird von vielen Bürgerinnen und Bürgern dringend gewünscht! Ziel des neuen Internetauftrittes ist es, innerhalb der nächsten 3 Jahre eine deutlich kundenfreundlichere Struktur der gesamten Angebotspalette bereit zu stellen (Stichwort eGovernment / ePayment).

Der ausführliche Ergebnisbericht kann auf Wunsch beim Betriebsamt der Stadt Norderstedt als PDF-Dokument angefordert werden.