

BESCHLUSSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: B 04/0383
102 - Zentrale Dienste			Datum: 18.10.2004
Bearb.	: Herr Sandhof	Tel.:	öffentlich
Az.	: 70.1/ti		

Beratungsfolge

Sitzungstermin

Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr

04.11.2004

Kundenbefragung Abfallwirtschaft

In der Sondersitzung des Ausschusses für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr am 23.09.2004 hat die Verwaltung u. a. angeregt, eine Kundenbefragung im Bereich Abfall durchzuführen. Die Befragung hat das Ziel, mögliche Änderungen der Leistungspalette Abfallentsorgung im Vorfeld auf die Kundenakzeptanz zu überprüfen.

Nach Abschluss der Auswertung der Unterlagen und Vorstellung in den politischen Gremien können dann in Zusammenarbeit mit dem Ausschuss notwendige Veränderungen begonnen werden. Ziel ist insgesamt eine Überprüfung der Verhältnisse Kosten zu Leistungen in der Abfallwirtschaft mit dem Ziel einer langfristigen Gebührenstabilität oder sogar einer Gebührensenkung. Auf Grund der Komplexität der Aufgabe und des Umfangs ist die Leistung extern zu vergeben.

Die Kosten werden ca. 15.000,00 € betragen. Die Deckung dieser Mittel erfolgt durch die Ausgabenreduzierung in verschiedenen Positionen des Gebührenhaushaltes (Altpapierentsorgung, Sperrabfallentsorgung, Personalkostensenkung).

Erhebungsziele des Interviews:

- Fragen zur Kundenzufriedenheit,
- Fragen zur Servicequalität (Verlässlichkeit der Abholung, Feiertagsregelung, Informationsverhalten, Sonderservice, etc.),
- Fragen zur Preisgestaltung (PreisLeistungsverhältnis, Bekanntheitsgrad der freiwilligen Leistungen),
- Fragen zur Akzeptanz von Leistungsänderungen (Straßensammlung Sperrmüll/ Abrufsammlung Sperrmüll, Strauchgutsammlung Wechsel vom Hol- zum Bringsystem, etc.).

Die Interviewinhalte gliedern sich in

Sachbearbeiter/in	Abteilungsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 20)	Dezernent/in
-------------------	---------------------	---------------	--	--------------

- a) Allgemeines
- b) Bekanntheitsgrad/Wahrnehmung
- c) Leistungserwartung/Effektive Leistungen
- d) Kundenverhalten/Entsorgungsnutzung
- e) Kundeninformationen über Anfragen

Die Gesamtfallzahl soll bei 750 bis 1.000 Interviews liegen.

Die Kundenbefragung wird in Bezug auf die Auswertung nach dem Bewertungs- und Notenschlüssel gemäß IHK-Richtlinien (siehe Anlage 1) durchgeführt.

Der Kunde soll gefragt werden, ob er lieber erhöhte Restabfallgebühren bei gleicher Leistung oder eine reduzierte Leistung bei gleich bleibenden Restabfallgebühren möchte. Die daraus abzuleitenden Handlungsmöglichkeiten können dann im Vorfeld hinsichtlich ihrer Akzeptanz beim Bürger analysiert und anschließend bewertet werden. Daraus abgeleitet können dann der Politik fundierte Vorschläge für eine weitere Gestaltung abfallwirtschaftlicher Zielsetzungen vorgenommen werden.

Anlagen: