

BESCHLUSSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: B 04/0383
102 - Zentrale Dienste			Datum: 18.10.2004
Bearb.	: Herr Sandhof	Tel.: 182	öffentlich
Az.	: 70.1/ti		

Beratungsfolge

Sitzungstermin

Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr

18.11.2004

Kundenbefragung Abfallwirtschaft

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr stimmt dem Vorschlag der Verwaltung zu, im 1. Quartal 2005 eine Kundenbefragung im Bereich Abfallwirtschaft durchzuführen. Die Kosten in Höhe von ca. 15.000 € sind im Budget Abfallentsorgung an anderer Stelle einzusparen.

Sachverhalt:

2006 werden erstmals die Verrechnungen der Deponieausgleichsrücklage in Höhe von 228.000 € fehlen, die sich bisher gebührenmindernd ausgewirkt haben. Durch diesen Kostendruck muss eine Entscheidung darüber getroffen werden, wie zusätzliche Mittel eingenommen oder Kosten eingespart werden können.

Neben den Möglichkeiten der weiteren internen Prozess- und Ablaufoptimierung sind auch Änderungen bei der heutigen Systemleistung denkbar.

Eine Alternative ist z.B. die Berechnung von Sonderleistungen oder die Umwandlung von Hohlleistungen in Bringleistungen (Beispiel Strauchgutabfuhr).

Hier spielt insbesondere der neue Wertstoffhof in der Oststrasse eine entscheidende Rolle, der im Rahmen der Kooperation zwischen WZV und Stadt Norderstedt im Jahr 2005 gebaut wird.

In der Sondersitzung des Ausschusses für Stadtentwicklung, Umwelt und Verkehr am 23.09.2004 hat die Verwaltung u. a. angeregt, eine Kundenbefragung im Bereich Abfallwirtschaft durchzuführen.

Die Befragung hat das Ziel, mögliche Veränderungen der „Leistungspalette Abfallentsorgung“ im Vorfeld auf ihre Akzeptanz bei den Betroffenen zu überprüfen.

Auf Grund der Komplexität und des Umfangs der Aufgabe ist die Leistung extern zu vergeben. Die Kosten werden ca. 15.000,00 € betragen. Die Deckung dieser Mittel wird durch eine Ausgabenreduzierung im Budget Abfallwirtschaft (z.B. Altpapierentsorgung, Sperrabfallentsorgung) erwirtschaftet.

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

Nach Abschluss der Auswertung und Vorstellung der Ergebnisse in den politischen Gremien sind dann mit dem Ausschuss die notwendigen Veränderungen für eine weitere Gestaltung abfallwirtschaftlicher Zielsetzungen zu erarbeiten.

Erhebungsziele der Interviews:

- Fragen zur Akzeptanz von Leistungsänderungen (Straßensammlung Sperrmüll/ Abrufsammlung Sperrmüll, Strauchgutsammlung: Wechsel vom Hol- zum Bringsystem, etc.)
- Veränderungsbereitschaft der Kunden / Kundinnen
- Zahlungsbereitschaft für Sonderleistungen im aktuellen Bedarfsfall
- Kundenzufriedenheit mit aktuelle Serviceleistungen der Verwaltung und der Müllwerker
- Leistungserwartung der Verbraucher/-innen für Zahlung der Monatsgebühr
- Fragen zur Preisgestaltung (PreisLeistungsverhältnis, Bekanntheitsgrad der freiwilligen Leistungen)
- Bewertung Arbeitsweise des Betriebsamtes als Dienstleister für die Abfallentsorgung
- Bewertung der verfügbaren Informationssysteme/Öffentlichkeitsarbeit

Organisation/Ablauf:

- Die Interviews sollen als Stichprobe erhoben werden
 - Die Gesamtfallzahl soll bei ca. 1.000 Interviews liegen.
 - Die Interviews sollen auch online gestellt (sofern technisch möglich) und ausgewertet werden
 - Die Interviews sollen im 1. Quartal 2005 an verschiedenen Standorten geführt werden: Herold-Center, U-Bahn Norderstedt-Mitte, Rathaus, Wochenmärkte, Baumärkte (in möglicher Kooperation mit OBI) geführt werden.
 - Geplant ist die Mitgabe des Befragungsbogens für weitere „Haushaltsmitglieder“.
- Die Kundenbefragung wird mit dem Bewertungs- und Notenschlüssel gemäß IHK-Richtlinien (siehe Anlage 1) ausgewertet.

Die daraus abzuleitenden Handlungsmöglichkeiten können dann hinsichtlich ihrer Akzeptanz bei der Kundin/ dem Kunden im Vorfeld analysiert und anschließend bewertet werden.

Anlagen:

1. Bewertungs- und Notenschlüssel gemäß IHK-Richtlinien