



Pressekonferenz am 29.10.2010, 11:30 Uhr

mit Kommunalreferentin und Erster Werkleiterin des AWM, Gabriele Friderich
und dem Zweiten Werkleiter, Helmut Schmidt; Rathaus, Grütznerstube

AWM: Mehr Service für weniger Geld - Gezielte Serviceangebote für bessere Verwertung

Bürgerinnen und Bürger kennen die freundlichen Müllader und Müllfahrer, die jede Woche pünktlich die Tonnen leeren. Doch nicht nur die Dienstleistung vor Ort, sondern auch die Serviceorientierung entwickelt sich kontinuierlich weiter.

Der AWM hat schon früh erkannt, dass guter Kundenservice neben nachhaltigem Abfallmanagement mehr und mehr zum entscheidenden Element wird. Die Ansprüche an kommunale Serviceeinrichtungen werden immer höher. Verlangt wird, perfekte Dienstleistung vor Ort sowie kompetente Beratung, leichte Orientierung für alle Kundengruppe und rasche Erledigung von Wünschen und Beschwerden. Aufgrund regelmäßiger Befragungen und Kundenkontakte optimiert der AWM sukzessive sein Dienstleistungsangebot, passt es den Bedürfnissen der Kunden an und entwickelt neue Zusatzdienstleistungen. Rund 75 % der Bürger leben im Geschosswohnungsbau. Deshalb stehen die Serviceleistungen für die Hausverwaltungen im besonderen Fokus des AWM.

I. Serviceangebote für Hausverwaltungen

Ziel des AWM ist es, die Hausverwaltungen dabei zu unterstützen, attraktive Wohnanlagen und effektive Entsorgungsabläufe zu sichern. Hierzu zählen insbesondere saubere Tonnenstandplätze, ein optimal angepasstes Wertstoff- und Restmüllvolumen, geringe Gebührenbelastung, Lösungen für Sperrmüll in Wohnanlagen und gute Mülltrennung. Damit wird eine hochwertige Verwertung sicher gestellt.

Das Dienstleistungsangebot gestaltet sich wie folgt:

- **Persönliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim AWM**, welche die Hausverwaltungen in allen Fragen rund um das Abfallmanagement in Wohnanlagen kostenlos kompetent beraten und unterstützen. Diese bevorzugte Betreuung zeigt sich auch im Rahmen von Vor-Ort-Terminen. Hier werden individuelle Lösungen gesucht und Maßnahmen ergriffen, die zur nachhaltigen Verbesserung der Wertstoffbetreuung und der Sauberkeit der Wohnanlagen sowie zur Reduzierung der Abfallgebühren beitragen können.

- Außerdem hat der AWM eine große Anzahl von **Printmedien**, wie Broschüren, fremdsprachige Trennlisten, Aushänge für Treppenhäuser, Mieteranschreiben und Tonnenhausplakate. Mit Hilfe dieser Medien können Hausverwaltungen die Menschen in den Wohnanlagen über bessere Mülltrennung und Abfallvermeidung informieren und motivieren.



- **Exklusiver Bereich auf der AWM-Homepage www.awm-muenchen.de.**

Aktuelle Informationen und Filme zu unseren Dienstleistungen stehen auf der AWM-Homepage zur Verfügung, zu welcher die Kundengruppe mit einem persönlichen Passwort Zugang hat. Zum jetzigen Zeitpunkt haben z.B. die 430 größten Hausverwaltungen in München ihr persönliches Passwort schriftlich und bei Kundenbesuchen mitgeteilt bekommen.

- **Online-Rechner zur Behälteroptimierung.**

Mit Hilfe des Online-Rechners kann die optimale Tonnenanzahl für alle zu entsorgenden Abfallfraktionen (Restmüll, Papier, Bioabfälle) ermittelt werden. Zudem werden die anfallenden Kosten angezeigt. So können Kunden das maximal mögliche Einsparpotential bei guter Abfalltrennung und Abfallvermeidung erkennen und mögliche Optimierungsmaßnahmen einleiten.

- **Standplatzservice.** Serviceteams des AWM fahren regelmäßig vor Ort zu den Tonnenstandplätzen in die Wohnanlagen und führen dort Optimierungsmaßnahmen durch, die zu einer Reduzierung des Restmüllvolumens beitragen und die Standplätze sauber halten. Die Wertstoff-erfassung wird ebenso erhöht. Insbesondere werden Sperrmüll, sperrige Gegenstände und Kartonagen aus den Restmülltonnen entfernt und abgestellter Sperrmüll beseitigt. Auch wird dafür gesorgt, dass die Behälter gut zugänglich und gleichmäßig befüllt sind und der Tonnenstandplatz sauber ist.



Das Serviceteam sucht zudem individuelle Lösungen um einen reibungslosen Entsorgungsablauf zu ermöglichen und trägt durch den Aufbau effektiver Entsorgungsstrukturen zu einer Abfall- und Gebührenreduzierung bei. Als regelmäßige Ansprechpartner vor Ort haben die Bewohner auch die Möglichkeit, sich über die richtige Mülltrennung zu informieren.

Die **Kosten für den Service** berechnen sich nach der Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und die Häufigkeit der Anfahrten pro Woche. Pro Anfahrt und Wohneinheit werden 0,25 Euro berechnet. Für einen Wohnblock mit 15 Wohneinheiten kostet der Service bei zweimaliger Anfahrt beispielsweise 390,- € im Jahr. Diese Ausgaben können in der Regeln durch die damit eingesparten Restmüllgebühren finanziert werden.

- **Sperrmüllabholservice.** Der AWM bietet eine zuverlässige und umweltgerechte Entsorgung von Sperrmüll an. Für Wohnanlagen bieten wir entweder eine regelmäßige Entsorgung von **Sperrmüllsammelplätzen** an oder eine flexible Abholung des Sperrmülls. So wird vermieden, dass wilde Sperrmüllablagerungen die Attraktivität der Wohnanlagen beeinträchtigt.

Gebührenübersicht:

ab 01.01.2011

Kosten	in Euro
Sperrmüllabholung Standard	27,00 für jede begonnene Viertelstunde Ladezeit
Sperrmüllabholung Express- und Terminabholung	65,00 für die erste Viertelstunde Ladezeit 40,00 für jede weitere begonnene Viertelstunde Ladezeit



- **Tonnenreinigung:** Der AWM tauscht verschmutzte Tonnen gegen saubere Tonnen – einfach, kompetent und alles aus einer Hand. Der Vorteil: es ist weder ein Wasseranschluss vor Ort notwendig, noch muss sich der Kunde um eine Abstimmung zwischen Leerungs- und Reinigungstermine kümmern.

Die Leistung wird auch als Abo für die Sommermonate oder ganzjährig angeboten.

Gebührenübersicht:

ab 01.01.2011

Kategorie	Preis
Kleinbehälter (80l, 120l u. 240l)	11,00 Euro*
Großbehälter (770l u. 1100l)	36,00 Euro*



*Preis pro Bereitstellung/Behälter;

- **Behälterschlösser:** Vor allem für Tonnen, die nicht in abgesperrten Tonnenhäuschen untergebracht sind, bietet der AWM die Installation von Behälterschlössern. So kann beispielsweise bei öffentlich zugänglichen oder gemeinschaftlich genutzten Tonnenstandplätzen die Benutzung durch Unbefugte verhindert werden. Die Gebühr für den Einbau eines Tonnenschlosses einschließlich Hin- und Rücktransport beträgt 40,-- Euro.

- **15plus:** Wir holen Ihre Tonnen auch wenn sie weiter als 15 m von der Straße entfernt stehen. Voraussetzung hierfür sind gut begehbare und für Behälter befahrbare Wege. Die Preise für die Dienstleistung variieren nach Entfernung und Behältergröße.

Gebührenübersicht:

ab 01.01.2011

Entfernung	15-30 m	> 30-80 m	> 80 m
Kleinbehälter (80l, 120l u. 240l)	1,22 Euro*	2,45 Euro*	3,66 Euro*
Großbehälter (770l u. 1100l)	2,45 Euro*	4,89 Euro*	7,35 Euro*

*Preis pro Bereitstellung/Behälter;



- **Kundenveranstaltungen** wie Hausmeisterschulungen, Tag der Offenen Tür oder Runde Tische werden regelmäßig durchgeführt, damit Kunden und Bewohner ihre Anliegen vor Ort beim AWM platzieren können. Daneben werden neueste Informationen des AWM in regelmäßigen Abständen an alle Kunden versandt.

II. Serviceangebote für Gewerbebetriebe

Auch bei **Gewerbebetrieben** ist kompetente fachliche Beratung vor Ort durch persönliche Ansprechpartner der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit. Der AWM bietet den Gewerbebetrieben nicht nur eine zuverlässige Entsorgung auf ökologisch hohem Niveau, sondern sorgt auch durch individuelle und effektive Abfallmanagementkonzepte für kostengünstige Lösungen. Eine in München flächendeckende Logistik ermöglicht die flexible und schnelle Entsorgung der Wertstoffe und des Restmülls.

III. Serviceangebote für die Münchner Bürgerinnen und Bürger

• **Das AWM Infocenter – 233-96200: Eine Nummer für alles**

Auch für die Münchner Bürgerinnen und Bürger hat der AWM seine Servicepalette sukzessive erweitert. So wurde das kundenfreundliche Infocenter des Abfallwirtschaftsbetriebes bereits vor über 10 Jahren in Betrieb genommen, um eine bessere telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten.



Von Montag bis Freitag werden hier – unterstützt von modernen Kunden- und Beratungsdatenbanken - telefonisch Anfragen zu allen abfallwirtschaftlichen Themen beantwortet, Entsorgungsaufträge wie z. B. Sperrmüllabholung, Beschwerden und Reklamationen entgegengenommen, Auskünfte zu Gebührenbescheiden, Leerungstagen, Rechnungen und Mahnungen erteilt. Zudem wird bei Bedarf an Ansprechpartner im Haus weiter vermittelt. Auch schriftliche Anfragen oder e-mails laufen zentral im Infocenter ein.

Besonders häufig sind Fragen nach der Tonnenleerung und der Abfalltrennung. Viele Kunden kommen auch persönlich vorbei, um einen Müllsack zu kaufen oder wenn sie Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen benötigen.

Im Jahr 2009 wurden 68 000 Beratungsgespräche geführt und 7300 schriftliche Anfragen beantwortet -wobei die Telefonanrufe rückläufig sind und sich die Anfragen per mail stetig erhöhen.

• **AWM im Internet – Service rund um die Uhr abrufbar**

Rund um die Uhr ist der AWM über den Internetauftritt www.awm-muenchen.de erreichbar. Hier wurde ein komplexes Informationsmedium geschaffen, das sich zunehmender Beliebtheit erfreut. Die Zahl der Benutzer steigt kontinuierlich und beläuft sich auf ca. 1300 Besucher pro Tag. Neben einem deutschen Internetauftritt sind auch die wichtigsten Informationen in Englisch und Türkisch nachzulesen. Alle aktuellen Informationen sind auf einen Blick ersichtlich: Leistungsangebote, Entsorgungsmöglichkeiten, Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe, Veranstaltungen des AWM wie z.B. Rama dama usw.

Ein besonderes Highlight ist das **Abfallexikon**, wo man zu allen Dingen derer man sich entledigen möchte, die richtigen Entsorgungs- und Verwertungswege findet. Ob Energiesparlampe oder Lackreste: Man gibt nur den Namen in der Online-Datenbank ein und erhält alle wichtige Informationen zur Verwertung oder zur Entsorgung.

In der Rubrik **Tauschbörse** können gut erhaltenen Gegenstände verschenkt werden. Viele Dinge sind zu schade für den Müll. Was für den einen ein Staubfänger ist, ist für den anderen das lang ersehnte Liebhaberstück. Um Interessenten unkompliziert zusammenzuführen und den Gedanken der Abfallvermeidung und Nachhaltigkeit Rechnung zu tragen, hat der AWM auf seinen Internetseiten eine kostenlose Tauschbörse eingerichtet. Jeder kann privat aktiv werden. Angebote und Gesuche für Dinge, die getauscht oder verschenkt werden sollen, können hier zeitunabhängig und unkompliziert mit Hilfe eines Formulars selbst eingetragen und gelöscht werden. Die Angebote können mit Bildern versehen werden. Monatlich nutzen zum jetzigen Zeitpunkt ca. 1400 Besucher die Tauschbörse des AWM. Die Anzahl der Inserate schwankt zwischen 20-40.

Ein umfangreiches Download-Angebot ermöglichte es, alle **Formulare zur Leistungserbringung sowie alle Informationsmaterialien** wie beispielsweise Abfall-Trennlisten digital zu speichern oder auszudrucken.

Sperrmüllabholung kann auch per Internet beauftragt werden. Sie geben alle zu entsorgenden Gegenstände an, sowie ihre Kontaktdaten und bekommen nach einigen Tagen einen Termin per Telefon oder per mail mit geteilt.

Für die Kundengruppe Hausverwaltungen und Gewerbe sind spezielle Bereiche eingerichtet worden, in denen alle wichtigen Informationen für diese Kundengruppen gebündelt sind.

Ausblick: Der Internetauftritt wird kontinuierlich weiter ausgebaut. Zum jetzigen Zeitpunkt werden Kurz-Filme erstellt, die die Entsorgungs- und Verwertungswege des in München gesammelten Abfalls zeigen. Ebenso wird an einem neuen Service-Tool gearbeitet: dem Abfuhrkalender. Mit Hilfe des Abfuhrkalenders kann jeder Münchner seinen Tonnenleerungstermin mit einem Klick erfahren.

IV. Resümee

Obwohl der AWM bei den regelmäßigen Kundenbefragungen gute Noten erhält, will er sich nicht auf den erreichten Erfolgen ausruhen, sondern ist bestrebt, die Servicequalität ständig weiter zu verbessern, damit die LHM auch weiterhin die Großstadt mit der besten Verwertungsquoten bleibt.

Zukünftig wollen wir unseren Fokus noch stärker darauf richten, die Erfassungsquote bei den Elektro-Altgeräten und das Recycling der Eisen- und Nichteisenmetalle nach der Müllverbrennung weiter zu verbessern.

Die Abfallwirtschaft hat ihre Aufgaben bezüglich Klimaschutz bereits erledigt. Nunmehr steht die Ressourcenschonung im Vordergrund der abfallwirtschaftlichen Aktivitäten. Zudem soll das Serviceangebot rund um das Thema Abfall kontinuierlich ausgebaut werden - im Dienste der Münchner Bürgerinnen und Bürger.

Pressekontakt:

AWM
Büro der Werkleitung
Bettina Fischer
Tel.: 089/233-31002
E-Mail: bettina.fischer@muenchen.de

Kommunalreferat
Pressestelle
Silke Pesik
Tel.: 089/233-238640
E-Mail: bdr.kom@muenchen.de