

# **Das Infocenter des Abfallwirtschaftsbetriebs München Beratungs-Bilanz 2002**

Pressegespräch am Donnerstag, den 02. Januar 2003, 11.00 Uhr Zentrale des Abfallwirtschaftsbetriebs München, Georg-Brauchle-Ring 29, Besprechungsraum 318 im 3 OG

Sehr geehrte Damen und Herren,

Call-Center und Hotlines gehören inzwischen zum Standard jedes modernen Unternehmens, denn der Kundenservice wird mehr und mehr zum entscheidenden Element im Wettbewerb. Auch die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger gegenüber kommunalen Service-Unternehmen werden immer höher.

Verlangt werden:

- perfekter Service
- leichte Orientierung für Bürger und Kunden
- kompetente Beratung
- rasche Erledigung von Wünschen und Beschwerden

Die Münchner Stadtverwaltung hat in den letzten Jahren kräftig daran gearbeitet, diesen Ansprüchen gerecht zu werden. Das Ziel der städtischen Verwaltungsreform ist es, die Ämter und Betriebe in moderne und kundenfreundliche Dienstleistungsunternehmen zu verwandeln.

Oberbürgermeister Christian Ude ist es ein wichtiges Anliegen, die Serviceleistungen der Landeshauptstadt insgesamt deutlich zu verbessern. Es ist sein ausdrücklicher Wunsch, dass insbesondere der städtische Telefonservice optimiert und modernisiert wird. Ich stimme ihm voll zu, wenn er fordert: „Die Stadt darf sich nicht als Hoheit verstehen, bei der lästige Bürger vorsprechen, sondern in weiten Teilen als Dienstleistungsunternehmen, das Bürgerwünsche im Rahmen der Gesetze und finanziellen Möglichkeiten zu erfüllen hat.“

In einigen Bereichen ist die Stadt mit dem Servicegedanken schon weiter vorgeschritten, die ersten Bürgerhäuser mit Rundum-Serviceangeboten sind eingerichtet und es gibt seit kurzem ein stadtweites Call-Center.

## **Abfallwirtschaftsbetrieb München mit Vorreiterfunktion**

Mit dem Bezug unserer neuen Abfallzentrale hier am Georg-Brauchle-Ring 29 im Jahr 1999 hat der Abfallwirtschaftsbetrieb mit dem Aufbau eines neuen und kundenfreundlichen Infocenters begonnen und damit eine Vorreiterrolle in der

Stadtverwaltung eingenommen. Heute, also rund drei Jahr später, möchte ich Ihnen von den Erfahrungen berichten und die sind durchwegs positiv.

### **Organisation und Aufgaben des Infocenters**

Das Infocenter des Abfallwirtschaftsbetriebs bietet seinen Kunden, also allen Münchnerinnen und Münchnern:

- Telefonische Auftrag-Annahme (z.B. Sperrmüllabholung) sowie Beratung zu allen abfallwirtschaftlichen Themen unter der zentralen **Telefonnummer 233-96200**
- Aufnahme und Weiterleiten von Beschwerden
- Entgegennahme und Beantwortung von Telefaxen unter der **Kunden-Faxnummer 233-31215**
- Entgegennahme und Beantwortung aller Kunden-E-Mails unter [awm@muenchen.de](mailto:awm@muenchen.de)
- Information zu allen Serviceleistungen und bei Bedarf direkte Vermittlung an die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter
- Einsatz und Pflege einer Beratungs-Datenbank mit einem schnellen Zugriff auf mehr als 1000 Stichwörter
- Erstellen und Versand von Informationsmaterial (zum Beispiel Müll von A bis Z)
- Beliefern der städtischen Informationsstellen mit Broschüren und Faltschältern
- Sehr wichtig ist auch die enge Zusammenarbeit mit Betriebseinheiten: Einsammeldienst, Wertstoffhöfe, Containerdienst, Sperrmüllbüro, Gebührenbüro, Satzungsvollzug
- Persönliche Beratung von Bürgerinnen und Bürgern.
- Verkauf von Müllsäcken für Mehrmüll.

Die Kommunikation per E-Mail ist stark im Kommen. Der Vorteil: bei viele Anfragen bekommen die Bürger innerhalb wenigen Stunden eine Antwort. Per Post dauert dies mindestens 2 Tage.

### **Gute Erreichbarkeit**

Für die Kundenberatung können bis zu sieben Telefonapparate unter der Nummer 233-96 200 geschaltet werden. Das ist die Voraussetzung für eine gute Erreichbarkeit und verhindert lange Wartezeiten für die Anrufer. Die Anruferhäufigkeit schwankt sowohl im Tages- als auch Wochenverlauf. Die personelle Besetzung der Telefone im Infocenter ist danach ausgerichtet.

Das Infocenter ist erreichbar:

von Montag bis Donnerstag      8.00 Uhr bis 16.00 Uhr (durchgehend)  
am Freitag                              8.00 Uhr bis 14.00 Uhr erreichbar.

Die Ansagebänder zu unseren Wertstoffhöfen mit der Telefonnummer 233-31 220 und zum städtischen Häckseldienst mit der Telefonnummer 233-31 222 sind rund um die Uhr in Betrieb.

### **Auftragsannahme und kompetente Beratung**

Das Infocenter baut seinen Dienstleistungsservice kontinuierlich aus. So können die Anrufer seit Juli 2002 beim Infocenter direkt – also ohne lästiges Weiterverbinden - die Sperrmüllabholung und weitere Dienste bestellen. Ebenso werden Reklamationen über defekte Tonnen und nicht geleerte Behälter entgegengenommen.

Die Anrufer erhalten beim Infocenter Antworten auf alle Fragen oder Beschwerden zu abfallwirtschaftlichen Themen in München. Hier einige typische Fragen:

- Was tun, wenn die Tonne mal nicht geleert wurde?
- Wo ist der nächste Wertstoffhof?
- Welche Mengen darf ich dort abgeben?
- Wohin mit dem Christbaum?
- Wie bestelle ich die Sperrmüllabholung?

### **„bürgerfreundliche“ Datenbank**

Besonders herausheben will ich die Auskunfts- und Beratungsdatei des Infocenters des Abfallwirtschaftsbetriebs, die von den Beraterinnen und Beratern laufend aktualisiert und optimiert wird. Mehr als 1200 Stichworte rund um die Münchner Abfallwirtschaft sind über sogenannte Hyperlinks miteinander verknüpft. So haben die Fachkräfte per Mausklick für die Anrufer sofort die richtige Antwort parat. Im Anschluss an meinen Vortrag können Sie sich im Infocenter selbst ein Bild davon machen.

Das Auskunftssystem wurde von einer Kollegin im Infocenter entwickelt. Sie ist dafür von der städtischen Kommission für Verbesserungsvorschläge mit der Auszeichnung „bürgerfreundlichster Vorschlag“ prämiert worden.

Anrufer mit ganz speziellen Fragen vermittelt das Beratungsteam vom Infocenter direkt an die richtigen Ansprechpartner im Abfallwirtschaftsbetrieb:

- Gebührenbüro
- Sperrmüllbüro

- Gewerbeabfallberatung
- Containerdienst.

In bestimmten Fällen werden die Anrufer auch direkt an weitere wichtige Ansprechpartner vermittelt: die Werkleitung, die Pressestelle, die Rechtsabteilung und die Personalabteilung, sowie die technischen Bereiche und die Betriebseinheiten Wertstoffhöfe, Werkstatt, Einsammeldienst und Deponiebetrieb.

### **Statistik und Dokumentation**

Das Berater-Team führt bereits vielen Jahren eine genaue Statistik über ihre tägliche Arbeit. Dies dient einerseits zur Dokumentation und andererseits erleichtert sich so die Bestimmung von Qualitätskriterien für die Beratung.

Dadurch wissen wir jetzt genau:

- Welche Fragen werden am häufigsten gestellt,
- wie sieht es mit der Erreichbarkeit und der Kundenfreundlichkeit aus,
- Wo ist noch konkreter Schulungs- und Trainingsbedarf.

Hier die wichtigsten Ergebnisse:

### **Seit 1992 Steigerung um 600 Prozent**

Von den ersten Anfängen des damaligen Abfalltelefons im Jahr 1992 mit 8.000 Anrufen war bis 1999 eine Verdreifachung auf 26.000 Anrufe zu verzeichnen. Jetzt, nach drei Jahre Infocenter, liegt die Statistik für das Jahr 2002 vor. Daraus ist abzulesen, dass sich die Anzahl der Anrufe gegenüber 1999 nochmals verdoppelt hat, auf 51.000 Anrufe. Seit 1992 macht das eine Steigerung um rund 600 Prozent aus.

Diese Steigerung ist zum einen das Ergebnis aus der Summe der oben dargestellten Einzelmaßnahmen, wie Telefontechnik, Bündelung der Aufgaben und Optimierung der Beratungszeiten. Das Ergebnis basiert aber auch ganz wesentlich auf dem Engagement und der Leistungsbereitschaft der Kolleginnen und Kollegen des Infocenters. Es ist zugleich ein Beweis dafür, dass auch ein kommunales Serviceunternehmen zu professioneller Kundenberatung fähig ist.

### **Top-Beratungsthemen**

An der Spitze der Beratungsthemen des Jahres 2002 stehen:

- |                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| - die Wertstoffhöfe              | 6.600 Anrufe |
| - An- und Ummeldungen von Tonnen | 4.900 Anrufe |
| - nicht geleerte Tonnen          | 4.600 Anrufe |

|   |              |
|---|--------------|
| - die Sperrmüllabholung   | 4.000 Anrufe |
| - Leerungstag   | 3.800 Anrufe |
| - Drei-Tonnen-System, z.B.<br>Tonne beschädigt oder verschwunden<br>Schadensfälle<br>Beschwerden<br>Lob für Müllmänner                                    | 3.100 Anrufe |
| - Abfalltrennung, z.B .<br>was gehört in welche Tonne<br>Biotonne-Problembearbeitung<br>Falschbefüllung<br>Grauer Sack, für Zusatzmüll<br>Sonderleerungen | 2.800 Anrufe |
| - Gebühren und Gebührenbescheid   | 2.400 Anrufe |

### **Weniger Reklamationen im Jahr 2002**

Eine besonders positive Auffälligkeit gegenüber 2001 ist beim Thema „Tonnen nicht geleert“ zu verzeichnen. Hier ging die Zahl der Anrufe um 25 Prozent zurück. Der Einsammeldienst für Hausmüll leert pro Jahr rund 13 Millionen Tonnen. Mit rund 4.600 Anrufen wegen nicht geleerter Tonnen liegt die Beschwerde-Rate damit weit unter 1 Promille (genau bei 0,35 Promille oder 0,035 Prozent).

### **Beratungsspitzenzeiten**

Durchschnittlich rufen pro Woche 971 Bürgerinnen und Bürger beim Infocenter an. Dabei sind jahreszeitlich bedingte Schwankungen zu beobachten. Im Winter und im Frühjahr liegen die Anruferzahlen über 1000 im Sommer und Herbst dagegen unter 900.

- Ein erstes Maximum (1412 Anrufer/Woche) im Jahr 2002 kam Anfang Januar mit der Christbaumbearbeitung und der Kälteperiode mit eingefrorenen Biotonnen.
- Ein zweites Maximum (1.368 Anrufer/Woche) brachte im Juni die Umstellung der Einsammelpartien im Münchner Norden.
- Ein drittes Maximum (1435 Anrufer/Woche) erfolgte nach dem Versand der Gebührenbescheide.

Vor und nach Feiertagswochen (z.B. Ostern, Weihnachten) sind ebenfalls mehr Anrufe zu verzeichnen.

Im Tagesverlauf rufen generell am Vormittag fast doppelt so viele Bürgerinnen und Bürger an wie am Nachmittag. Entsprechend gut ist das Infocenter am Vormittag personell besetzt.

## **Persönliche Beratung im Infocenter**

Neben der telefonischen Beratung finden im Infocenter auch persönliche Informationsgespräche mit Bürgerinnen und Bürgern statt. Mehr als 700 Besucher kamen im Jahr 2002 ins Infocenter am Georg-Brauchle-Ring.

## **Erfolgsbilanz**

Zusammenfassend stelle ich fest: Das Konzept des Infocenters im Abfallwirtschaftsbetrieb München hat sich in den letzten drei Jahren voll und ganz bewährt. Insbesondere das Prinzip „Eine Nummer für alle“ hat die Kundenzufriedenheit und das Image Abfallwirtschaftsbetriebs gesteigert. Natürlich müssen auch die eigentlichen Serviceleistungen stimmen. Dass dem so ist, davon zeugen nicht nur die positive Leistungsbilanz des Einsammeldienstes, der Wertstoffhöfe und der anderen Bereiche des Abfallwirtschaftsbetriebs München, sondern auch die relativ geringe Anzahl der Beschwerden.

## **Dank an die Kolleginnen und Kollegen**

Die Aufgaben des Infocenters sind ebenso vielfältig wie verantwortungsvoll. Gerade die große Außenwirkung der Bürgertelefone für das Image der Stadt wird innerhalb der Verwaltung häufig noch unterschätzt. Deshalb möchte ich es nicht versäumen, den Kolleginnen und Kollegen des neuen Infocenters für ihren engagierten Einsatz bei ihrer nicht leichten Aufgabe zu danken.

**Weitere Informationen des Abfallwirtschaftsbetriebs München unter [www.awm.muenchen.de](http://www.awm.muenchen.de)**

---

### **Abfallwirtschaftsbetrieb München AWM**

1. Werkleiterin Gabriele Friderich (Kommunalreferentin)

2. Werkleiter Helmut Schmidt

Büro der Kommunalreferentin: Silke Pesik Telefon 233-28955, E-Mail: [silke.pesik@muenchen.de](mailto:silke.pesik@muenchen.de)

Pressearbeit AWM: Arnulf Grundler, Tel. 233-31060, Fax 233-31205 E-Mail: [arnulf.grundler@muenchen.de](mailto:arnulf.grundler@muenchen.de)