

Sachkundige Einwohner nach § 22 und § 23 der Hauptsatzung

Herr Dr. Peter Krebs

Herr Sabri Surat

Frau Heidi Eichenbrenner

Frau Uta Grimbach-Schmalfuß

AVRASYA

AIDS-Hilfe Köln e.V.

bis 15:05 Uhr

Verwaltung

Frau Beigeordnete Marlis Bredehorst

Herr Dr. Ernst Drösemeier

Herr Michael Eppenich

Herr Christian Rahmfeld

Herr Peter Winkels

Schriftführer/in

Frau Barbara Bültge

Presse

Zuschauer

Tagesordnung

I. Öffentlicher Teil

0. Vortrag von Frau Ute Kerber, Geschäftsführerin der Firma "Lindauer Qualität & Marktforschung" zur Mitteilung unter TOP 5.2

1 Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen

2 Anfragen gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates und der Bezirksvertretungen

3 Anträge gem. § 3 der Geschäftsordnung des Rates und der Bezirksvertretungen

4 Beschlussvorlagen

- 4.1 AWB 2018 Verlängerung der Leistungsverträge zwischen Stadt Köln und AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG
5222/2008

5 Mitteilungen

- 5.1 Die Entwicklung der Abfall- und Straßenreinigungsgebühren seit 2001
5330/2008

- 5.2 Umfrage der AWB GmbH & Co.KG zur Ermittlung der Bekanntheit und
Akzeptanz der Serviceleistungen und Informationsangebote der AWB
GmbH & Co.KG
4386/2008

6 Mündliche Anfragen

- 7 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen gemäß § 3 Absatz 4 Satz 2
der Betriebssatzung der Stadt Köln für die Abfallwirtschaftsbetriebe der
Stadt Köln**

I. Öffentlicher Teil

0. Vortrag von Frau Ute Kerber, Geschäftsführerin der Firma "Lindauer Qualität & Marktforschung" zur Mitteilung unter TOP 5.2

Anhand einer PowerPoint-Präsentation stellt Frau Kerber die Ergebnisse zur Ermittlung der Bekanntheit und Akzeptanz der Serviceleistungen und Informationsangebote der AWB GmbH & Co. KG vor.

Die Folien des Vortrags sind der Niederschrift beigelegt.

Viele detaillierte Leistungen der AWB GmbH & Co. KG, wie z. B. die kostenlose Abholung von Gartenabfällen oder die kostenpflichtige Abholung von Sperrmüll und die Beseitigung von wildem Müll, seien nur bei etwa der Hälfte der Befragten bekannt. Noch weniger bekannt seien Leistungen wie die kostenpflichtige Abholung von Grünschnitt, die Reinigung von Grünflächen und Spielplätzen oder der Winterdienst. Gar nicht im Bewusstsein der Befragten sei der Tonnenwasch-Service oder die Entrümpelung von Wohnungen.

Zusammenfassend könne von einer Verbesserung der Umfragewerte im Vergleich zu der Studie aus dem Jahr 2005 gesprochen werden. Lediglich bei der telefonischen Erreichbarkeit sei der "schlechteste" Wert ermittelt worden. Auch das Thema "Erledigung der beanstandeten Leistungen" sei etwas problematisch.

RM Frau Dr. Müller bemerkt hierzu, dass dieser Wert sich als Einziger tendenziell verschlechtert habe.

Frau Kerber vermutet als jemand, die sich im Betrieb selbst nicht auskenne, ein Schnittstellenproblem. D. h. die Hotline nehme den Anruf entgegen, gebe das Anliegen weiter und die Feed-back-Schleife funktioniere wahrscheinlich nicht.

Hierzu informiert Herr Berf vom AWB, dass in dieser über zweijährigen Phase das Holsystem in Köln eingeführt worden sei. Man habe im Grunde eine zweite Müllabfuhr für die blauen Tonnen aufgebaut. Aber auch für die gelben Tonnen sei vom AWB-Kundenservice betrieben worden, so dass es in dieser Zeit zu einer Verdreifachung der telefonischen Nachfragen gekommen sei. Das habe trotz Personalzusatzung zu telefonischen Engpässen an der Hotline geführt. Und dies, obwohl noch drei Kollegen eingesetzt worden seien, die vor Ort über 10.000 Informationsgespräche durchführten. Jetzt sei man wieder weitaus besser erreichbar.

Zudem habe man auf der Grundlage dieser Kundenbefragung ein neues EDV-System eingeführt, in dem Beanstandungen und Beschwerden sofort erfasst und automatisch an den Betrieb oder auch an die Fa. Remondis weitergegeben werden. Der Weg der Beschwerde sei jetzt nachvollziehbar und die Abhilfe könne aus dem System heraus überprüft werden.

Frau Kerber spricht den schwierigsten Punkt, die Reklamationen, an. Die Lösung der Beschwerden – es handle sich hauptsächlich um Abfuhr bzw. Leerungen von Tonnen – werde in der Regel nicht so sehr zufriedenstellend wahrgenommen. Dies sei jedoch auch in der Natur der Sache begründet und gelte für alle Branchen und Bereiche. Trotzdem sei es immer einen Versuch wert, die Leute bei der Beschwerdebehandlung zufrieden zu stellen. Denn diese Leute gehörten dann oft zu den treuesten Kundinnen und Kunden bzw. loyalsten Bürgerinnen und Bürgern. Häufig sei dies aber auch ein Kommunikationsproblem, wenn versucht werden müsse, nicht änderbare Fakten so zu erläutern, dass sie nachvollziehbar werden.

Herr Krebs greift als Mitglied der Seniorenvertretung den Abfuhrkalender im hinteren Teil des Abfallkalenders auf. Hier seien die Abholsymbole grün und rot verwendet worden, aber die Tonnen seien gelb und blau. Dies sei aus seiner Sicht völlig unverständlich. Er schlage vor, den Abfuhrkalender, wenn man ihn schon farblich markiere, in der Farbe der Tonnen zu markieren. Außerdem dürfe man nicht voraussetzen, dass alle Bürgerinnen und Bürger einen Computer haben und mit diesem auch umgehen könnten. Insbesondere, was ältere Menschen anbelange, sei die Zahl derer, die überhaupt nichts damit anfangen könnten, noch sehr hoch. Dies sollte man berücksichtigen.

RM Herr Dr. Fladerer vermisst die Fragen nach der Zufriedenheit mit den Kernleistungen des AWB, also der Sauberkeit in der Stadt, insbesondere an den neuralgischen Punkten, den Punkten im Viertel, die tatsächliche Leistungserbringung vor Ort. Diese Fragen seien nicht explizit abgefragt worden. Es fehle die Frage nach der gefühlten Sauberkeit.

Herr Dr. Fladerer kündigt im Rahmen der Vorlage 2018 für die Sondersitzung am 17.12.2008 einen Vorstoß zusammen mit der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen an, der den Bürger als Benchmark mit einbinde.

Ausschussvorsitzender RM Herr Bacher bedankt sich im Namen des Ausschusses bei Frau Kerber für den Vortrag.

Der Ausschuss Umwelt, Gesundheit und Grün nimmt den Vortrag von Frau Kerber und die mündlichen Ausführungen von Herrn Berf zur Kenntnis.

1 Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen

Keine.

2 Anfragen gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates und der Bezirksvertretungen

Keine.

3 Anträge gem. § 3 der Geschäftsordnung des Rates und der Bezirksvertretungen

Keine.

4 Beschlussvorlagen

**4.1 AWB 2018 Verlängerung der Leistungsverträge zwischen Stadt Köln und AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG
5222/2008**

Vor Eintritt in die Tagesordnung in die Sondersitzung am 17.12.2008 zurückgestellt.

5 Mitteilungen

**5.1 Die Entwicklung der Abfall- und Straßenreinigungsgebühren seit 2001
5330/2008**

Vor Eintritt in die Tagesordnung in die Sondersitzung am 17.12.2008 zurückgestellt.

**5.2 Umfrage der AWB GmbH & Co. KG zur Ermittlung der Bekanntheit und Akzeptanz der Serviceleistungen und Informationsangebote der AWB GmbH & Co. KG
4386/2008**

Dieser Punkt wurde bereits unter TOP 0 abgehandelt. Der Ausschuss Umwelt, Gesundheit und Grün nimmt die als Tischvorlage umgedruckte Mitteilung der Verwaltung zur Kenntnis.

6 Mündliche Anfragen

Keine.

7 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen gemäß § 3 Absatz 4 Satz 2 der Betriebssatzung der Stadt Köln für die Abfallwirtschaftsbetriebe der Stadt Köln

Keine.

gez. Götz Bacher
(Ausschussvorsitzender)

gez. Barbara Bültge
(Schriftführerin)