

	Einladung
	<input checked="" type="checkbox"/> öffentlich <input type="checkbox"/> nicht öffentlich
	Drucksachenummer AöR-16032
Sitzung	Verwaltungsrat
Sitzungstag	02.09.2016
Sitzungsort	Treffpunkt für die Bereisung: Verwaltungsgebäude bonnorange AöR, Pforte, Lievelingsweg 110, 53119 Bonn
Beginn	13:30 Uhr (Abfahrt)
Ende	

Tagesordnung

Die Sitzung beginnt mit der Abfahrt zur Besichtigung der KompostWerke Rhein-Sieg in Swisttal-Miel. Vor Ort wird Herr Meinolf Hein (Leiter Geschäftsbereich Technik RSAG AöR) die Besichtigung leiten und später im Tagungshotel Weidenbrück (Nachtigallenweg 27, 53913 Swisttal) einen kurzen Vortrag zum Thema halten.

- 1. Öffentliche Sitzung**
- 1.1 Anerkennung der Tagesordnung** **2**
- 1.2 Genehmigung der Niederschrift über die öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats am 17.06.2016** **2**
- 1.3 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen**
- 1.4 Vorlagen**
- 1.5 Mitteilungen**
- 1.5.1 AöR-16034: Beibehaltung Serviceleistung Bürgertelefon Köln** **3**
- 1.5.2 AöR-16035: Reinigung des Baumschulwäldchens durch die bonnorange AöR** **5**
- 1.6 Aktuelle Informationen**
- 1.7 Sonstiges**
- 1.8 AöR-16036: Tagesordnungspunkte der nicht öffentlichen Sitzung** **6**

Bonn, den 09.08.2016

gez. H. Wiesner
Vorsitzender Verwaltungsrat

1. Öffentliche Sitzung

1.1 Anerkennung der Tagesordnung

Beschlussvorschlag:

Die mit der Einladung vom 09.08.2016 zur öffentlichen Sitzung des Verwaltungsrats der bonnorange AöR am 02.09.2016 übersandte Tagesordnung wird anerkannt.

1.2 Genehmigung der Niederschrift über die öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats am 17.06.2016

Beschlussvorschlag:

Die Niederschrift über die öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats der bonnorange AöR vom 17.06.2016 wird genehmigt.

1.3 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen

- entfällt -

1.4 Beschlüsse

- entfällt -

1.5 Mitteilungen

Mitteilungsvorlage - öffentlich nach § 48 Abs. 2 Satz 1 GO NRW
Drucksachen-Nr. AöR-16034
Externe Dokumente

Betreff Beibehaltung Serviceleistung Bürgertelefon Köln

Eventuelle Begründung der Dringlichkeit
--

Finanzielle Auswirkungen <input type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input checked="" type="checkbox"/> Nein	Stellenplanmäßige Auswirkungen <input type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input checked="" type="checkbox"/> Nein
---	---

Unternehmensinterne Abstimmung	Datum	Unterschrift
bonnorange AöR, Vorständin	02.08.2016	gez. i. V. Münz

Beratungsfolge	Sitzung	Ergebnis
Verwaltungsrat	02.09.2016	

Inhalt der Mitteilung

Wie in der Mitteilungsvorlage AöR-16020 zur statistischen Auswertung der Kundenkontakte der bonnorange AöR 2015 in der Verwaltungsratssitzung am 17.06.2016 mitgeteilt, ergab die Auswertung der telefonischen Kundenkontakte, dass knappe 43 Prozent der Anrufe am Bürgertelefon der Stadt Köln (FrontOffice) an den Kundenservice der bonnorange AöR (BackOffice) durchgegeben wurden. Des Weiteren waren vereinzelt Stimmen von Kunden zu hören, die unzufrieden waren. Sie bemängelten, nicht direkt auf den „richtigen“ Ansprechpartner getroffen zu sein, da sie weiterverbunden werden mussten.

Vor diesem Hintergrund wurde überlegt, ob nicht die Einrichtung eines eigenen Kundenservices sinnvoll wäre. Vorteil wäre eine höhere Auskunftqualität durch direkte Einflussnahme seitens der Leitung auf die Mitarbeiter.

Daher wurden speziell die Leistungen des Bürgertelefons noch einmal genauer untersucht.

Eine detaillierte Auswertung der 43 Prozent Weiterleitung zeigt, dass lediglich 14 Prozent der Anrufer telefonisch weiterverbunden wurden. In diesen Fällen war die Fragestellung zu komplex für die Mitarbeiter des Frontoffice.

Die übrigen 29 Prozent der weitergeleiteten Anliegen wurden in sogenannten Tickets erfasst und dann an das BackOffice durchgegeben.

Dabei handelte es sich um Anliegen, Reklamationen oder Fragen, die zur Klärung Rücksprachen mit dem Betrieb oder anderen Ämtern erforderten und daher nicht direkt beantwortet/geklärt werden konnten.

Die Mitarbeiter des Bürgertelefons nehmen in solchen Fällen den Sachverhalt und die Kontaktdaten der Anrufer auf und senden diese Mitteilungen per mail an das BackOffice.

Dort werden Informationen zum Sachverhalt zusammengetragen, bearbeitet und je nach Anforderung wird der Bürger von dort aus über den weiteren Fortgang informiert.

Dies bedeutet, dass rund 86 Prozent der Anrufer direkt beim Erstkontakt ihr Anliegen bei den Mitarbeitern des Bürgertelefons Köln „loswerden“ konnten. Sie erhielten entweder direkt telefonisch eine abschließende Antwort oder die Information, dass ihr Anliegen zur weiteren Klärung entgegengenommen wurde. Nach Klärung erhielten sie dann vom BackOffice die abschließende Antwort.

Unabhängig davon, dass die Beauftragung des Bürgertelefons Köln die wirtschaftlich günstigere Alternative zur Eigenleistung ist, bietet es eine wesentlich höhere Flexibilität. So können dort kurzfristig mehr Kräfte für die Anliegen von bonnorange eingesetzt werden, wenn zu den Stoßzeiten (Laubzeit, Jahreswende, Feiertage, unvorhersehbare Ereignisse) der Gesprächsbedarf deutlich höher ist. Bewiesen hat sich dies aktuell wieder nach der Bachüberflutung in Bad Godesberg Anfang Juni. Hier konnte die Erreichbarkeit trotz stark gestiegener Anruferzahlen sichergestellt werden.

Gute Erreichbarkeit und kurze Wartezeiten sind wesentliche Qualitätsmerkmale eines gut funktionierenden Kundenservices.

Vor diesem Hintergrund sind die ursprünglichen Bedenken nachrangig und halten zudem einer wirtschaftlichen Prüfung nicht stand, so dass die Serviceleistung des Bürgertelefons Köln beibehalten wird.

Mitteilungsvorlage - öffentlich nach § 48 Abs. 2 Satz 1 GO NRW
Drucksachen-Nr. AöR-16035
Externe Dokumente

Betreff Reinigung des Baumschulwäldchens durch die bonnorange AöR

Eventuelle Begründung der Dringlichkeit
--

Finanzielle Auswirkungen <input checked="" type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input type="checkbox"/> Nein	Stellenplanmäßige Auswirkungen <input type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input checked="" type="checkbox"/> Nein
---	---

Unternehmensinterne Abstimmung	Datum	Unterschrift
bonnorange AöR, Vorständin	02.08.2016	gez. i. V. Münz

Beratungsfolge	Sitzung	Ergebnis
Verwaltungsrat	02.09.2016	

Inhalt der Mitteilung

Das Baumschulwäldchen wird immer häufiger von Suchtkranken aufgesucht, die dann dort in den Gebüschern ihre gebrauchten Spritzen, etc. hinterlassen. Wegen des dichten Bewuchses und der damit verbundenen schlechten Einsehbarkeit ist dieser Bereich ein idealer Treffpunkt für diesen Personenkreis geworden. Gleichzeitig werden die Reinigungsarbeiten durch den dichten Bewuchs erheblich erschwert.

Als sich im Frühsommer ein Kind an einer gebrauchten Spritze verletzte, wurde auch in der Presse verstärkt über diese Problematik berichtet.

Das Amt für Stadtgrün hat daher in Abstimmung mit der bonnorange AöR im Juli die Sträucher beigeschnitten, so dass jetzt zum einen der Bereich besser eingesehen werden kann, zum anderen aber auch die Reinigung, insbesondere die Entfernung gebrauchter Spritzen, erleichtert wird.

Seit August werden die Reinigungsarbeiten, die bisher drittvergeben waren, von der bonnorange AöR in Eigenregie durchgeführt. Dabei erfolgt die Reinigung zunächst täglich, bzw. zeitnah bei Bedarf.

Mit den Kosten der Reinigung wird wie bisher der Gebührenhaushalt Abfall belastet.

Mitteilungsvorlage - öffentlich nach § 48 Abs. 2 Satz 1 GO NRW
Drucksachen-Nr. AöR-16036
Externe Dokumente

Betreff Tagesordnungspunkte der nicht öffentlichen Sitzung
--

Eventuelle Begründung der Dringlichkeit
--

Finanzielle Auswirkungen <input type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input checked="" type="checkbox"/> Nein	Stellenplanmäßige Auswirkungen <input type="checkbox"/> Ja, sh. Begründung <input checked="" type="checkbox"/> Nein
---	---

Unternehmensinterne Abstimmung	Datum	Unterschrift
bonnorange AöR, Vorständin	08.08.2016	gez. i. V. Münz

Beratungsfolge	Sitzung	Ergebnis
Verwaltungsrat	02.09.2016	

Inhalt der Mitteilung

- 2. Nicht öffentliche Sitzung**
 - 2.1 Anerkennung der Tagesordnung**
 - 2.2 Genehmigung der Niederschrift über die nicht öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats am 17.06.2016**
 - 2.3 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen**
 - entfällt -
 - 2.4 Vorlagen**
 - entfällt -
 - 2.5 Mitteilungen**
 - 2.5.1 AöR-16037: Strategische Ziele und ihre Erfüllungsgrade**
 - AöR-16037 Anlage: Zielerfüllungsgrade
 - 2.6 Aktuelle Informationen**
 - 2.7 Sonstiges**