

Einladung zur Verwaltungsratssitzung der bonnorange AöR

- öffentliche Sitzung -



5. April 2019

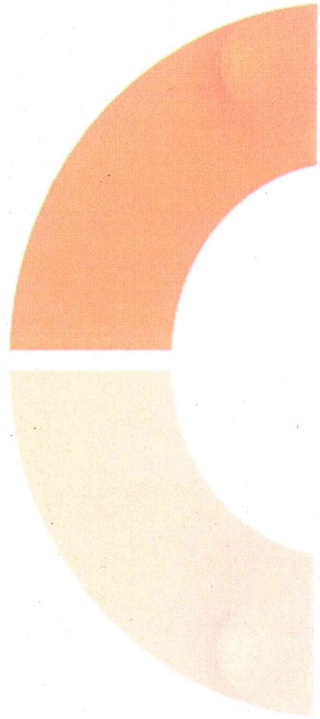
Datum

14.00 Uhr

Beginn

bonnorange AöR - Lievelingsweg 110 - 53119 Bonn

Ort



1 Öffentliche Sitzung

1.1 Anerkennung der Tagesordnung

1.2 Genehmigung der Niederschrift über die öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats am 25.01.2019

1.3 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen

1.4 Vorlagen

1.5 Mitteilungen

1.5.1 Bürgerkontakte 2018

AöR-19008 **3**

1.6 Aktuelle Informationen

1.7 Sonstiges

**1.8 Tagesordnungspunkte
der nicht öffentlichen Sitzung**

AöR-19009 **7**

Bonn, den 11.03.2019

gez. Wiesner
Verwaltungsratsvorsitzender

MitteilungsvorlageAöR-19008 *Drucksache**Anlage(n)*05.04.2019 *Sitzungstermin***TOP 1.5.1 Auswertung der Bürgerkontakte 2018**

öffentlich nach § 48 Abs. 2 Satz 1 GO NRW

Mitteilung:**Auswertung Bürgerkontakte Kundenservice bonnorange 2018**

In der folgenden Betrachtung der Bürgerkontakte im Kundenservice wird zum einen die Nutzungshäufigkeit der verschiedenen Kommunikationswege dargestellt, zum anderen die einzelnen Themenbereiche.

Abfallwirtschaft und Straßenreinigung unterscheiden sich stark in den Fragestellungen und Anforderungen und werden daher separat behandelt.

1) Gewählte Medien der Kontaktaufnahme

Das Telefon ist weiterhin das favorisierte Mittel der Kommunikation.

Die Anzahl der telefonisch eingegangenen Anfragen ist merklich gestiegen auf 28.180 (26.577 im Vorjahr). Den Kundenservice erreichten immer noch ca. 987 direkte Anrufe. Die deutliche Mehrzahl betraf dabei die Abfallwirtschaft. Über das Bürgertelefon wurden 27.193 (24.049 in 2017) Anrufe entgegen genommen. Dies entspricht durchschnittlich 110 Anrufen pro Tag; eine Steigerung am Bürgertelefon gegenüber dem Vorjahr um 12,8 %!

Per Mail wurden 2.901 Anliegen (per mail übersandte Anfragen des Bürgertelefons nicht mitgerechnet) an bonnorange gerichtet, wobei das Gros (2.035) über den Mängelmelder der Stadt Bonn für die Straßenreinigung bestimmt waren.

Die Anzahl der Faxe und postalischen Eingänge ist mit 22 (Vorjahr: 55) sehr stark rückläufig. Hier sind Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit nahezu gleichermaßen häufig angesprochen. Die Anzahl der Anliegen in Schriftform mag zahlenmäßig zu vernachlässigen sein, hat es aber inhaltsmäßig meist „in sich“; diese Hinweise weisen oft umfänglich auf mutmaßliche Missstände hin oder geben vielschichtige Fragestellungen auf.

2) Abfallwirtschaft

2018 sind im Bereich Gewerbeabfall 305 Beratungen durchgeführt worden. Dabei ist der Bedarf im Gastronomiebereich durch die häufigen Wechsel und bestimmte Betriebe, die

immer wieder unangenehm in Erscheinung treten, ungebrochen hoch. Alleine im Gastronomiebereich wurden 95 Vor-Ort-Beratungen durchgeführt.

Den Gewerbebereich ausgenommen wurden 5.856 allgemeine Anfragen und Reklamationen behandelt. Das auf der Startseite des bonnorange beworbene Kontaktformular für die Abfallberatung wurde 366mal genutzt.

Eine sehr hohe Dichte der Anrufe ist im Januar/Februar zu verzeichnen. Dies ist bedingt durch zusätzliche Anforderungen des Abfallplaners (522) und Reklamationen Abfuhr Tanzenbäume (180).

Es wurde mit verschiedenen Mitteln versucht diese Spitzenzeiten zu entlasten. Trotz Bewerbung des elektronischen Erinnerungsservices, des Angebots des sogenannten Newsletters und der Möglichkeit sich Abfallplaner einfach aus dem Internet herunter zu laden, bleibt die Anzahl der Menschen, die auf die Zustellung eines gedruckten Abfallplaners aus der Hand der bonnorange bestehen, nahezu unverändert hoch.

Reklamationen/ Beschwerden

Die weitaus häufigste Reklamation betrifft nicht entleerte Abfallgefäße.

Die Reklamationen über nicht entleerte Gefäße bewegen sich nach wie vor auf einem sehr niedrigen Niveau (0,037 Prozent). Am häufigsten (45 Prozent) wurde die Restmüllabfuhr mit 717 Meldungen (Vorjahr 712) reklamiert, wovon in 60 Prozent (Vorjahr: 61 Prozent) der Fälle nachgefahren wurde; gefolgt von Reklamationen über nicht entleerte Biogefäße (555/ Vorjahr: 542), die zu einem Drittel nachgebessert wurden. Der Anteil für den Papierbereich betrug 21 Prozent (335/ Vorjahr: 290), wobei lediglich ein Drittel dieser Beanstandungen gerechtfertigt war.

Nicht abgeholte Weihnachtsbäume wurden 180mal (Vorjahr 158) gemeldet.

Reaktionszeit

Standardanliegen wie „Mülltonne nicht entleert“ werden in der Regel innerhalb eines, spätestens innerhalb zwei Werktagen bearbeitet und beantwortet. Aufwendigere Angelegenheiten können in der Regel innerhalb von 14 Tagen beantwortet werden.

3) Stadtsauberkeit

Die Meldungen zum Thema Stadtsauberkeit sind im Vergleich zum Vorjahr um rund 5 Prozent gestiegen. Im Vergleich zu 2017 mit 5.077 Meldungen hat sich die Zahl der Kundenanliegen auf 5.320 erhöht. Da die Meldungen oft Mehrfachanliegen beinhalten, entspricht die Summe der Anliegen nicht der Anzahl der erfassten Kontakte.

Die Hinweise auf Missstände im öffentlichen Straßenland und allgemeine Anfragen sind deutlich angestiegen um 20 Prozent von 3.893 auf 4.692, wobei mit 42 Prozent am häufigsten illegale - sogenannte wilde- Müllablagerungen gemeldet wurden (1.965). Die Hinweise auf abgerissene/ fehlende Papierkörbe haben ebenfalls zugenommen (von 250 auf 272). Die Anzahl der nicht in der Zuständigkeit der bonnorange liegenden Hinweise ist erstaunlicherweise wieder angestiegen von 300 in 2017 auf 445. Dies sind immerhin 8,4 Prozent der gesamten bearbeiteten Meldungen. Dabei handelt es sich größtenteils um Meldungen von Verunreinigungen, deren Beseitigung den jeweilig anliegenden Grundstückseigentümern obliegt.

Reklamationen/ Beschwerden

Auffällig waren 2017 die Reklamationshäufigkeit über überquellende Papierkörbe. Diese wurden in der Statistik 2017 als Reklamation geführt, wobei es diskussionswürdig ist, ob dieser Missstand als eine Reklamation (Versäumnis bonnorange) zu werten ist oder ein Missstand im Öffentlichen Straßenland durch unsachgemäße Nutzung (Sperrige Pizzakartons oder Ähnliches). Aus dieser Überlegung heraus wurden diese gesondert erfasst.

Um die Daten 2017/ 2018 dahin gehend vergleichbar zu machen, wurde die Anzahl Reklamationen 2017 bereinigt.

Diese sind leicht gestiegen von 742 auf 777. Am häufigsten waren dabei Beanstandungen über den Ausfall der Straßenreinigung. Schwerpunkte der Arbeit liegen in den Herbst- und Wintermonaten mit Winterdienst und erhöhtem Arbeitsaufkommen aufgrund des Laubfalls. Im Winterdienst fällt auf, dass der Umweltgedanke bei einigen Mitbürgern in den letzten Jahren stärker in den Vordergrund gerückt ist und Beschwerden über zu viel ausgebrachtes Salz- weitgehend berechtigt- vermehrt geäußert werden.

Ärgernisse die allgemeine Stadtsauberkeit betreffend (Zitat: „Wir schämen uns für unsere Stadt“, werden vereinzelt sehr vehement vorgebracht, sind allerdings aufgrund diffuser Angaben und der vielen unterschiedlichen Akteure im öffentlichen Straßenraum selten befriedigend aufzulösen.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist abhängig von den personellen Kapazitäten, der Dringlichkeit und Komplexität des Anliegens.

So wird unter anderem unterschieden zwischen akuten Zuständen im öffentlichen Straßenraum und Meldungen über wilde Müllkippen. Die Abwendung von Gefährdungen der Verkehrssicherheit durch Glasbruch, Glätte oder Ölspuren hat allerhöchste Priorität und wird sofort veranlasst. Wilde Müllablagerungen werden je nach Exponiertheit der Lage behandelt und sind in der Regel innerhalb einer Woche beseitigt.

Abhilfe bei Standardreklamationen (Straßenreinigung ungenügend/ ausgefallen) erfolgt üblicherweise bei der nächsten regulären Straßenreinigung oder über gesonderte Einsätze der Handreiniger.

Diffizile Anliegen, bei denen verschiedene Flächen und mehrere Ansprechpartner betroffen sind, können in der Regel innerhalb von 14 Tagen beantwortet werden.

4) Pilotprojekt Sperrmüll auf Abruf und Abholung Elektrogroßgeräte

Gesondert behandelt werden die neuen Angebote im Kundenservice.

Seit dem 01.01.2018 wird für rund 20 Prozent der Bonner Haushalte probeweise Sperrmüll nach Anmeldung angeboten. Mit der Terminvergabe geht eine genaue Abfrage der zu entsorgenden Gegenstände und sehr häufig daraus resultierend eine Beratung einher. Im Jahr 2018 wurde dieser Service 11.015mal telefonisch nachgefragt, 3.055 Anfragen gingen per mail/ Fax ein und einmal per Brief. Umgerechnet sind dies durchschnittlich 57 Anfragen pro Arbeitstag.

Ab dem 01.04.2018 wurde außerdem die Abholung von Elektrogroßgeräten durch die bonnorange AöR selbst übernommen und damit auch die Auftragsannahme.

Dieser Zusatzservice wurde in den neun Monaten Laufzeit 7.911mal telefonisch nachgefragt und 2.077 mal per mail/ Fax. Hochgerechnet sind dies pro Werktag ungefähr 54 Anforderungen, die bearbeitet werden müssen.

5) Resümee und Ausblick:

Bei der Annahme der Anliegen hat sich das vorgeschaltete Bürgertelefon bei der deutlich gestiegenen Zahl der Anrufe als nützliches Instrument erwiesen, zumal dort bereits der größte Teil der Anfragen direkt beantwortet werden kann. Bei der Erstbeauftragung des Bürgertelefons wurde dieser Trend von den Ansprechpartnern der Stadt Köln prognostiziert und hat sich in den letzten Jahren tatsächlich bestätigt. Durch die in letzter Zeit extrem hohe Personalfuktuation beim Bürgertelefon kommt es aber leider vereinzelt zu qualitativen Mängeln in den Auskünften. Auch die Kosten je Produktivminute sind erheblich gestiegen.

Wegen der guten zeitlichen Erreichbarkeit und der flexiblen Personalausstattung kann dieser Service aber immer noch punkten.

Es wird aber zu überlegen sein, ob dieser Service dauerhaft beibehalten werden soll, oder anderweitige Kooperationslösungen bzw. sogar der Aufbau eines eigenen Bürgertelefons sinnvoller und wirtschaftlicher sind.

Im Bereich der Abfallwirtschaft wurde durch zahlreiche flankierende Maßnahmen in den letzten Jahren ein sich auf etwa auf gleichbleibend niedrigen Niveau bewegendes Reklamationshäufigkeit erreicht. Eine weitere Optimierung wird vermutlich nur mit extrem hohem Aufwand zu erreichen sein.

Im Bereich der Stadtsauberkeit wird ein immer wiederkehrender Kritikpunkt in der Laubzeit an den Kundenservice herangetragen: die Kapazitäten für die Aufnahme von Laub reichen bei vielen Bürgern nicht aus. Das Verbringen an die Grüncontainer wird mobilitäts-, beziehungsweise altersbedingt als zu umständlich und beschwerlich empfunden.

Hier besteht angesichts des demographischen Wandels Handlungsbedarf mit alternativen Angeboten wie beispielsweise Laubsäcken oder ortsnahe temporären aufgestellten Laubgattern.

Durch die Gespräche im Abholservice wird deutlich, dass die Nachfrage nach geeigneten Abgabemöglichkeiten für Elektrokleingeräte sehr hoch ist. Dieser Eindruck entstand bereits bei den stadtteilbezogenen Aktionen, an denen stundenweise die Abgabe erfolgen konnte. War Bonn lange Vorreiter in Sachen getrennte Entsorgung der Elektrogeräte, stagniert das Angebot an öffentlich zugänglichen Abgabestellen in den letzten Jahren und kann mit dem heutigen Konsumverhalten nicht mehr Schritt halten. Hier besteht - auch im Eigeninteresse (Stichpunkt Rückgewinnung seltene Erden) - Handlungsbedarf. Es wird daher geprüft, wie die Sammlung von Elektrokleingeräten bürgerfreundlich ausgeweitet werden kann.

Mitteilungsvorlage

AöR-19009 *Drucksache*

Anlage(n)

05.04.2019 *Sitzungstermin*

TOP 1.8 Tagesordnungspunkte der nicht öffentlichen Sitzung

öffentlich nach § 48 Abs. 2 Satz 1 GO NRW

Mitteilung:

2 Nicht öffentliche Sitzung

2.1 Anerkennung der Tagesordnung

2.2 Genehmigung der Niederschrift über die nicht öffentliche Sitzung des Verwaltungsrats am 25.01.2019

2.3 Genehmigung von Dringlichkeitsentscheidungen

2.4 Vorlagen

2.4.1 Messung der Mitarbeiterzufriedenheit AöR-19010

2.4.2 Unternehmensentwicklung AöR-19011

2.4.3 Besetzung der Stelle als Vorständin der bonnorange AöR AöR-19012

2.5 Mitteilungen

2.5.1 Projektstände AöR-19013

2.5.2 § 2 b Umsatzsteuergesetz AöR-19014

2.5.3 Mitteilung über vergebene Aufträge AöR-19015

2.6 Aktuelle Informationen

2.7 Sonstiges