



Drucksache: 020/2013

Bezug:

Datum: 06.03.2013

Beratungsfolge:

Abfallwirtschaftsausschuss	Kenntnisnahme	20.03.2013	öffentlich
----------------------------	---------------	------------	------------

Tagesordnungspunkt:

Beschwerdemanagement Jahresveranlagung 2013

Sachverhalt / Problem	Auswertung vom Kundenkontakten
Ziel	Kontinuierliche Verbesserungen, Kundenzufriedenheit
Finanzielle Auswirkungen	
<input type="checkbox"/> ja Betrag in EUR:	
<input checked="" type="checkbox"/> nein	
Im Wirtschaftsplan vorgesehen	
<input type="checkbox"/> ja Konto:	
<input type="checkbox"/> nein Finanzierung:	
Zeitraumen für Realisierung	Jeweils nach Jahresveranlagung

Bantel	Bareth	
Sachbearbeitung / Bereichsleitung	Eigenbetriebsleitung	Landrat

**Antrag:
Kenntnisnahme****Sachverhalt:**

Der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb versendet jedes Jahr im Februar etwas über 60.000 Gebührenbescheide an die Haushalte und Gewerbebetriebe im Landkreis Heidenheim.

Bei dieser Masse an Bescheiden meldet sich jedes Jahr eine Vielzahl an Kunden, die bezüglich des erhaltenen Gebührenbescheides Fragen, Anmerkungen oder Probleme haben.

Um diesen verstärkten Kundenkontakt entsprechend erfassen, kanalisieren und letztendlich auswerten zu können, hat der Kreisabfallwirtschaftsbetrieb hierfür ein eigenes Programm entwickelt. Mit Hilfe dieser Software werden bereits seit dem Jahr 2007 im Zeitraum von vier Wochen nach dem Versand der Bescheide alle Kundenkontakte erfasst und anschließend ausgewertet.

Dadurch kann sehr detailliert festgehalten werden, wie viele Kunden sich aufgrund der Jahresveranlagung beim Kreisabfallwirtschaftsbetrieb melden und was die häufigsten Anliegen dabei sind. Daraus lässt sich insbesondere die Qualität und die Aktualität der Kundendaten ableiten, außerdem lassen sich eventuelle Probleme bzw. Schwerpunkte bei den Kundenanfragen frühzeitig erkennen und analysieren.

Diese Erkenntnisse können dann in die regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit und in den betrieblichen Ablauf einfließen, um so die Information für die Kunden und den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern.

Nähere Erläuterungen erfolgen in der Sitzung.