

Telefon: 0 233-31349
Telefax: 0 233-31264
Az.: TS

Kommunalreferat
Abfallwirtschaftsbetrieb

**Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM);
Zentralwerkstatt im AWM – Ergebnis der Kundenbefragung 2015**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05053

**Kurzübersicht zur Bekanntgabe im Kommunalausschuss als Werkausschuss für
den Abfallwirtschaftsbetrieb München am 04.02.2016**
Öffentliche Sitzung

Stichwort	Kundenbefragung Zentralwerkstatt im AWM
Anlass	Bekanntgabe über Ergebnisse der Kundenbefragung 2015
Inhalt	Die Bekanntgabe gibt Auskunft über das Ergebnis der 2015 durchgeführten Kundenbefragung. Dies ist die erste Kundenbefragung seit der Zusammenlegung der städtischen Werkstätten im Jahr 1999.
Entscheidungsvorschlag	Der Stadtrat nimmt die Bekanntgabe zur Kenntnis.
Gesucht werden kann auch nach:	Zentralwerkstatt der LHM

Telefon: 0 233-31349
Telefax: 0 233-31264
Az.: TS

Kommunalreferat
Abfallwirtschaftsbetrieb

**Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM);
Zentralwerkstatt im AWM – Ergebnis der Kundenbefragung 2015**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05053

Anlage:

Ergebnisbericht / Präsentation Kundenbefragung der Firma L Q M - Stand 02.12.2015

**Bekanntgabe im Kommunalausschuss als Werkausschuss für den
Abfallwirtschaftsbetrieb München am 04.02.2016**
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

1. Anlass

Die Zentralwerkstatt der Landeshauptstadt München (LHM) im Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM) hat im Jahr 2015, erstmalig seit der Zusammenlegung der städtischen Werkstätten unter der Leitung des AWM im Jahr 1999 (Gmunder Straße, Sachsenstraße), eine umfassende professionelle Kundenbefragung bei der Firma L Q M in Mainz in Auftrag gegeben. Das Ergebnis liegt nun vor, dies wird u. a. zum Anlass genommen, den Stadtrat darüber zu informieren.

2. Historie und Gründe für die Kundenbefragung

Seit der wirtschaftlichen, räumlichen und personellen Zusammenlegung der städtischen Werkstätten des Baureferates und des damaligen Amtes für Abfallwirtschaft am zentralen Standort des AWM, Georg-Brauchle-Ring 29, und deren Neueröffnung im Jahr 1999 hat die Werkstatt eine Reihe von Prozessen zur Optimierung und Stabilisierung durchlaufen.

Die konzeptionellen Vorgaben des Stadtrates für den Bau und die Einrichtung sowie die sog. Auflagen zum Weiterbetrieb der neu zu installierenden und zu etablierenden Werkstatt waren u.a.:

- Die neue zentrale Werkstatt ist **wirtschaftlich** zu führen, d. h. sie muss **kostendeckend** arbeiten und wirtschaften (bis einschließlich Deckungsbeitrag 3) und muss gleichzeitig die Werkstattpreise unter dem branchenüblichen Durchschnitt, gemessen an Werkstätten auf dem freien Markt, halten.
- Der Anschluss und Benutzungszwang (im Folgenden „ABZ“) gilt für alle **städtischen Kunden** (AWM und alle Referate der LHM, außer Feuerwehr), solange die o. g. Auflagen der Wirtschaftlichkeit erfüllt sind.

Zur Erreichung der Stadtratsziele, zur Einhaltung der o. g. Auflagen und zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Zentralwerkstatt im AWM, wurden in den letzten Jahren bereits folgende **Maßnahmen** durchgeführt:

- Einführung von SAP (2003 / 2004)
- Teilnahme an mehreren bundesweiten Benchmarks mit kommunalen Werkstätten
- Werkstättenvergleich 2009 (Fa. Gekon/Lindauer) mit weiteren städtischen KFZ-Werkstätten innerhalb Deutschlands
- Optimierung der Prozesse im Rahmen des 2010 ff. durchgeführten Projektes Prozessmanagement unterstützt durch eine professionelle Organisationsberatung
 - Erweiterung der Öffnungszeiten der Werkstatt von 6 h bis 20 h
 - Einführung der versetzten Arbeitszeit
 - Umbau des Meisterbüros
 - Professionalisierung der Kundenannahme
 - Schulung der Meister und Vorhandwerker (insbes. Führung)
 - Einführung eines Kundenbetreuers und einer Feedbackrunde für interne und externe Kunden
 - Erweiterung des Personalstammes und
 - Entscheidung zur Einführung eines Qualitätsmanagements, Beschwerdemanagements, usw.

Parallel dazu wurde die Werkstatt 2011/2012 erstmalig seit der Inbetriebnahme 1999 umfassend durch das **Revisionsamt geprüft** und ihr Fortbestand vollumfänglich bestätigt. Durch den sog. Städtischen Anschluss- und Benutzungszwang (ABZ), dessen Fortführung mit vorgelegtem Revisionsbericht vom 27.03.2012 (AZ: 9633.02_PG4_007_11) bestätigt wurde, sind neben den AWM-Kunden auch alle städtischen Referate weiterhin verpflichtet, Reparaturen und Wartungen etc. an den städtischen Dienstfahrzeugen in der Zentralwerkstatt durchführen zu lassen.

Um die Serviceleistungen weiter verbessern zu können, ist es von zentraler Bedeutung die Kundenwünsche/-anregungen zu kennen und aufzugreifen. Insbesondere gilt das für die o. g. „Zwangskunden“, die möglicherweise innerhalb ihrer Dienststellen divergierenden Zielsetzungen unterliegen, weshalb sich der AWM 2015 entschieden hat, die professionelle, umfassende Kundenbefragung als Messinstrument durchzuführen.

3. Ziele und Nutzen

Die Ergebnisse aus der Kundenbefragung unterstützen die Zentralwerkstatt u. a. dabei, ihre Prozesse und Kommunikation nach den Bedürfnissen aller Kunden auszurichten. Nur so ist es möglich, die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden weiter auszubauen und zu festigen. Mit der Befragung der Werkstattkunden werden der aktuelle Status der Kundenzufriedenheit gemessen und Optimierungspotenziale aufgezeigt.

Ein Anliegen der Werkstatt ist es, die internen Kunden im AWM aber auch insbesondere die sog. „Zwangskunden“ der städtischen Referate aufgrund von

- hoher Service- und Reparaturqualität
- angemessenen Preisen (gemessen an dem Freien Markt immer unterdurchschnittlich)
- hoher Flexibilität
- geringst möglichen Standzeiten
- bestmöglicher Kundenorientierung

weiterhin zu überzeugen und so die Kunden-Zufriedenheit und -Loyalität zu steigern. Der Begriff „Zwangskunden“ sollte künftig der Vergangenheit angehören!

Diese Befragung stellt nun die Basis für die weiteren Maßnahmen dar, die seitens der Werkstatt in enger Abstimmung mit den Kunden zu ergreifen sind.

Weiterhin stellt sie die „Nullmessung“ als Basis zum kontinuierlichen Benchmarkvergleich in der Entsorgungs-Branche und im Vergleich zu externen Werkstätten dar.

4. Ergebnisse

Trotz des ABZ ist das Ergebnis der Kundenbefragung als positiv zu bewerten. Die Gesamtzufriedenheit der befragten Werkstattkunden beträgt immerhin 93 % (Seite 8 der Anlage), 50 % der befragten Werkstattkunden (Seite 16 der Anlage) würden die Werkstatt nicht wechseln, wenn Sie könnten/dürften.

Besonders hervorzuheben ist, dass die im Vorfeld identifizierten und bereits erfolgreich umgesetzten Maßnahmen (Kundenbetreuung, erweiterte Öffnungszeiten, Flexibilität, Reparaturqualität, Wirtschaftlichkeit, usw.) ihre Wirkung jetzt schon entfaltet haben; dies konnte bereits in der vorliegenden Kundenumfrage und in den bisher geführten Feedbackgesprächen deutlich herausgearbeitet werden.

Aber auch der Verbesserungsbedarf, insbesondere der Bedarf nach weiterer Optimierung hinsichtlich der Reduzierung der Reparatur- und Standzeiten sowie der Wunsch der Kunden nach Rückmeldung und Kommunikation ist bereits identifiziert. Die detaillierten Ergebnisse sind in der Anlage dargestellt.

5. Weiteres Vorgehen

Die Handlungsfelder werden entsprechend der Auswertung und der Nachbereitung der Kundenbefragung identifiziert, umgesetzt und kontrolliert.

Die erneute Befragung erfolgt nach 2 Jahren mit dem Ziel, die umgesetzten Maßnahmen auf Ihre Wirkung hin zu evaluieren und ggf. bedarfs- und kundengerecht nachzusteuern.

Weiterhin ist geplant, diese Systematik beizubehalten um damit die nachhaltige, kontinuierliche Verbesserung am Leben zu erhalten und langfristig zu sichern.

6. Beteiligung der Bezirksausschüsse

In dieser Angelegenheit besteht kein Anhörungsrecht des Bezirksausschusses.

7. Unterrichtung der Korreferentin und der Verwaltungsbeirätin

Der Korreferentin des Kommunalreferates, Frau Stadträtin Ulrike Boesser, und der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Heide Rieke, wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Bekanntgegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Der Referent

Josef Schmid
2. Bürgermeister

Axel Markwardt
Berufsmäßiger Stadtrat

III. Abdruck von I. und II.
über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Revisionsamt
an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an das Direktorium - Leitung
z.K.

IV. Wv. Kommunalreferat - Abfallwirtschaftsbetrieb - TS

Kommunalreferat

I. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

II. An
Baureferat, RG 2, G, H, T
IT@M - WL
Kreisverwaltungsreferat, GL
Kommunalreferat, GL
Kulturreferat, GL
Münchner Stadtentwässerung
Referat für Bildung und Sport
Referat für Stadtplanung und Bauordnung, SG12
Sozialreferat-Z-BE
AWM – Zweiter Werkleiter
AWM – Personalrat
AWM – BdWL
AWM – BdWL, Presse
AWM – TS (2x)
AWM – TS-WST (3x)
AWM – USP
AWM – LO
AWM – LO-FPM
AWM – BA
AWM – FR
AWM – VR
AWM – PI
AWM – MV
z.K.

Am _____