

Bezirksausschuss München Trudering-Riem
Dr. Georg Kronawitter
Tangastraße 28

81827 München

Erste Werkleiterin

Gabriele Friderich
berufsmäßige Stadträtin

Telefon 089 233-22871
Telefax 089 233-26057
gabriele.friderich@muenchen.de
Roßmarkt 3
80331 München

23.01.2008

**Beleidigungsbeschuldigung; Wertstoffhof Trudering
BA-Antrags-Nr. 02-08 / B 02671 des Bezirksausschusses
des Stadtbezirkes 15 – Trudering-Riem
vom 13.12.2007 (ED 18.12.2007)**

Sehr geehrter Herr Dr. Kronawitter,
sehr geehrte Damen und Herren,

der Bezirksausschuss Trudering-Riem fordert mit Beschluss vom 13.12.07, der Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM) möge mitteilen, wie die Angestellten in den Wertstoffhöfen zum Umgang mit den Kunden geschult werden.

Dieser Antrag betrifft eine Angelegenheit der laufenden Verwaltung nach Art. 88 Abs. 3 Satz 1 Gemeindeordnung (GO); die Behandlung erfolgt deshalb mit diesem Schreiben. Nach Prüfung der Sachlage darf ich Ihnen folgendes mitteilen:

Die Mitarbeiter/innen der 12 Münchner Wertstoffhöfe werden bereits seit 2001 geschult. Die Seminare konnten sehr intensiv die Themen "Service" und "Umgang mit Kunden" behandeln und mit praktischen Übungen das erworbene Wissen vertiefen. Leider konnten mit diesen Seminaren längst nicht alle Mitarbeiter/innen erreicht werden.

Deshalb wurde ein völlig neues Konzept der Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wertstoffhöfe erarbeitet.

Seit 2005 werden auf allen Wertstoffhöfen Teamcoachings durchgeführt. Der Coach lernt dabei am Vortag des Coachings den jeweiligen Wertstoffhof und die Mitarbeiter/innen kennen, in dem er in Arbeitskleidung für 2 Stunden mitarbeitet. Das Coaching findet vor Ort in den Räumen des Wertstoffhofes statt.

Neben Bürgerservice und Kundenfreundlichkeit wird auch das Thema "Umgang mit schwierigen Kunden" behandelt. Den Mitarbeitern wird unter anderem vermittelt, wie sie freundlich aber bestimmt mit Kunden umgehen, die sich unfreundlich, aggressiv, uneinsichtig oder beleidigend verhalten. Am Ende des Coachings haben die Mitarbeiter/innen Gelegenheit zu einem Austausch mit dem Leiter des Geschäftsbereiches Wertstoffhöfe.

Die intensiven Coachingmaßnahmen führten bereits im ersten Jahr 2005 zu einem Rückgang der Beschwerden. Diese positive Entwicklung setzte sich 2006 und 2007 fort. Auch 2008 sind wieder Teamcoachings mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wertstoffhöfe geplant.

Damit ist die Angelegenheit satzungsgemäß erledigt.

Mit freundlichen Grüßen

Gabriele Friderich
Erste Werkleiterin