

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:
V/0007/2005
Auskunft erteilt: Frau Sander
Ruf: 492 67 61
E-Mail: Uschi.Sander@stadt-muenster.de
Datum: 04.01.2005

Betrifft

Die Umweltberatung im Kundenzentrum Planen - Bauen - Umwelt

Beratungsfolge

25.01.2005 Ausschuss für Umweltschutz und Bauwesen

Bericht

Erster Jahresbericht der Umweltberatung nach Umzug des Umweltbüros ins Stadthaus 3
Berichtszeitraum: April 2003 - März 2004

Nach gut 10-jähriger Arbeit in der Innenstadt nahm die Umweltberatung am 20.3.2003 ihre Arbeit am neuen Standort im Kundenzentrum des Stadthauses 3 auf. Im Berichtszeitraum zählte die Umweltberatung insgesamt 12.468 Kundenkontakte. Erwartungsgemäß sank die Zahl der Kontakte nach dem Umzug zunächst stark. Der Verlauf zeigt jedoch einen stetigen Anstieg von 604 Kontakten im April 2003 auf monatlich 1584 im anfragestärksten Monat, dem Februar 2004. Die positive Entwicklung dieser Zahlen belegt den Erfolg des Marketings für den neuen Standort und die Annahme des angepassten inhaltlichen Angebotes der Umweltberatung bereits im ersten Jahr. Sie verdeutlicht zudem den Stellenwert, den das Kundenzentrum Planen – Bauen – Umwelt insgesamt für die Stadtverwaltung hat.

Das Beratungsangebot

Die Umweltberatung bietet sich mit einem unabhängigen, freundlichen und effektiven Dienstleistungsservice in Sachen Umweltschutz an. Hier werden kompetente Beratung, Hintergrundinformationen und Tipps zu umweltverträglichem Handeln persönlich, telefonisch, per E-Mail, Fax oder schriftlich geboten. Die Themenpalette umfasst neben dem „Umweltschutz für alle“ auch die Fördermittel von Stadt, Land und Bund in den Bereichen Bauen, Wohnen und Altbausanierung, die ökologische Bauberatung, das gesunde Wohnen durch umweltgerechte Materialauswahl und die Vermeidung von Wohngiften, ökologisches Gärtnern, Bekämpfung von Schädlingen im Haushalt, Artenschutz und vieles mehr.

An dem zweiten Beratungsplatz werden durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes und externe Kooperationspartner (Verbraucherzentrale, Stadtwerke) Expertenberatungen regelmäßig sowie aus aktuellem Anlass angeboten. Integriert ist die Dezernentensprechstunde, die immer am 4. Montag im Monat stattfindet.(s. Anlage 1)

Darüber hinaus ist die Umweltberatung unter dem Begriff „Umweltservice“ Anlaufstelle für alle Beschwerden, Anregungen und sachdienliche Hinweise aus der Bevölkerung in Sachen Umweltschutz und Grünflächen. (s. Ausblick)

Den Dienstleistungsservice begleitet die Umweltberatung durch ein zielgruppen- und themenorientiertes Marketing.

Das Umweltmarketing mit Qualitätsmanagement

Aktionen, Ausstellungen und Veröffentlichungen

Im Berichtszeitraum wurden 5 Aktionstage, 11 Führungen und 4 Ausstellungen mit mehreren tausend Besuchern durchgeführt. In direkter Anbindung zur Glashalle des Stadthauses 3 begleiteten diese Präsentationen das Beratungsangebot der Umweltberatung und leisteten deutliche Beiträge zur weiteren Bewerbung und Attraktivitätssteigerung der Angebote im Kundenzentrum. Beispiele hierzu sind die Holzpellet-Tage mit Ausstellung und Beratungsangeboten verschiedener Kooperationspartner, Igelschutz- und Papierausstellung, die vielfältigen Angebote im Rahmen der Schimmelpilztage oder der Veranstaltungsreihe „Energie für Menschen“.

Begleitend zum Beratungsangebot und den Inhalten ihrer Aktionstage und Ausstellungen erstellte die Umweltberatung zahlreiche Handzettel, Faltblätter und Infomappen. Der Umweltwegweiser erschien in seiner 9. aktualisierten Auflage. (s. Übersicht in der Anlage 1)

Öffentlichkeitsarbeit

Über 400 Presseartikel, Radioberichte und Anzeigen (s. Anlagen) holten Umwelt-Themen immer wieder ins Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger in Münster. Die intensive, vielfältige Medienarbeit dient der Umweltberatung zur öffentlichkeitswirksamen und zielgruppenspezifischen Darstellung und Bewerbung ihres Beratungsangebotes, der Aktionen, Ausstellungen und Veröffentlichungen. Die Anlage 3 bietet einen kleinen Ausschnitt aus dem Spektrum der im Berichtszeitraum in der örtlichen Presse erschienenen Artikel. Interviews für Radio AM und den WDR sowie Werbeanzeigen in der örtlichen Presse, in Fachzeitschriften, in Beilagen der Zeitungen und in zahlreichen Veranstaltungskalendern oder Studenten-Magazinen ergänzen die Bewerbung der inhaltlichen Angebotspalette. Stetige Medienpräsenz zielt darüber hinaus auf den Nebeneffekt, den Bekanntheitsgrad der Einrichtung „Umweltberatung“ am jetzigen Standort zu steigern.

Wöchentlich erschienen regelmäßig mindestens 3 Pressemitteilungen zur Ankündigung regelmäßig angebotener Fachberatungen. Weitere Artikel präsentierten Umwelttipps zu Themen wie: Energie-safer zur Reduzierung des Stand-by-Stromverbrauchs, Energiebilanz bei Batterien und Akkus, Informationen zum Freiwilligen Ökologischen Jahr oder Richtiges Heizen und Lüften zur Schimmelpilzvermeidung. Aus aktuellem Anlass erschienen Artikel zu Richtlinienänderungen bei Förderprogrammen und zu Beratungsangeboten wie: Mobilfunksendeanlagen oder Ozonbelastung in Münster.

Im Internet unter www.muenster.de/stadt/umwelt veröffentlicht die Umweltberatung Informationen zu ihrer breiten Palette von Spezialwissen aus aktuellem Anlass auf der Homepage des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz und unter den Rubriken „Umweltwegweiser“, „Fördermittel“ und „Umwelttipps“. Give-aways wie „100 Sonnenblumen ganz umsonst“, der ansprechend gestaltete Notiz-Abreißblock mit Werbeaufdruck oder der „Münster-Adventskalender mit Umwelttipps“ konnten zahlreiche Besucherinnen und Besucher an den neuen Standort locken.

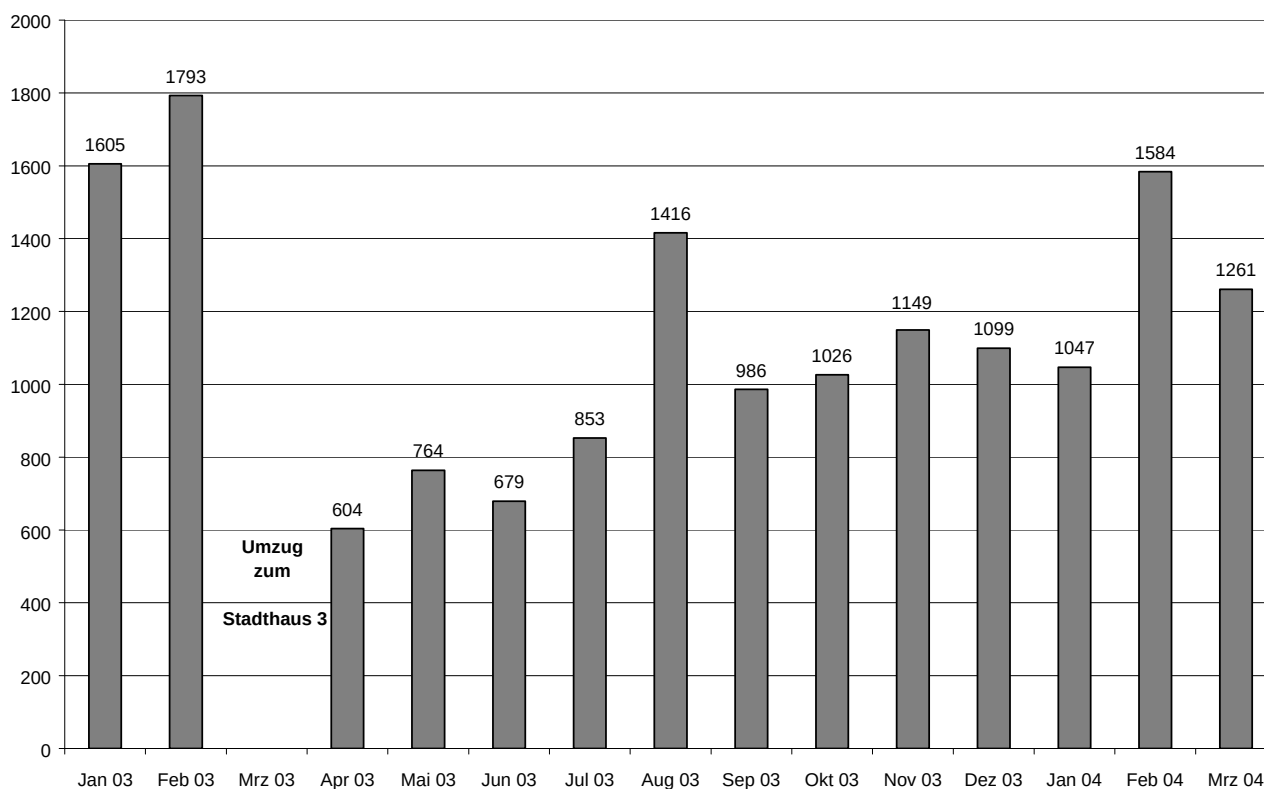
Erfolgsmessung: Zahlen, Daten, Fakten

Die Umweltberatung reagiert aktiv auf die veränderlichen Bedürfnisse innerhalb der Gesellschaft und in Münster. Um möglichst objektive Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kundinnen und Kunden zu erhalten, beteiligt sich die Umweltberatung an den Bürgerumfragen des Amtes für Stadtentwicklung und Statistik. Die Erfolgsmessung ist ein weiterer integraler Bestandteil

des Qualitätsmanagements der Umweltberatung. Die quantitative und qualitative Erfassung der Kontakte gibt wichtige Erkenntnisse über die Kunden-Akzeptanz. Die Auswertung der Messdaten und die Ergebnisse aus den Umfragen werden zur Optimierung der Konzepte für die Beratungs- und Aktionsarbeit genutzt.

Im Berichtszeitraum zählte die Umweltberatung 12.468 Kundenkontakte. Wenn man berücksichtigt, dass die Abfallwirtschaftsberatung nicht mit ins Kundenzentrum gezogen ist (Wegfall: ca. 3200 Abfallwirtschafts-Beratungen/Jahr), sind das etwa 15 % weniger Kontakte als im Durchschnitt der letzten 5 Jahre im Umweltbüro. Erwartungsgemäß sank die Zahl der Beratungskontakte am neuen Standort zunächst stark. Der Verlauf im Berichtszeitraum zeigt jedoch einen stetigen Anstieg von 604 Kontakten im April 2003 auf monatlich 1584 im anfragestärksten Monat, dem Februar 2004.

Abb. 1: Monatliche Kontakte der Umweltberatung im Berichtszeitraum 2003/2004



Im Umweltbüro, mitten in Münsters City, waren die telefonischen Kontakte stets mit durchschnittlich 33 % deutlich geringer als die persönlichen Kontakte. Wie erwartet hat sich dieses Verhältnis im Kundenzentrum verändert. Das Verhältnis von persönlichen zu telefonischen Kontakten liegt im Berichtszeitraum bei im Durchschnitt 40 % zu 60 %. Der Anteil an ausführlichen Beratungen mit einer Beratungsdauer von 15 bis über 60 Minuten liegt bei über 30 %. (s. Anlage 2, Abb. 1: Kontakte der Umweltberatung nach Beratungsformen).

Die Anlage 2, Abb. 2 zeigt die Verteilung der Kontakte auf die nachgefragten Inhalte. Die Kundenanfrage hat sich zunehmend in Richtung Spezialthemen verschoben. Spitzenreiter unter den Beratungsinhalten sind die Fördermittel, das Energiesparen, der Einsatz regenerativer Energien in Kombination mit der Beratung zum ökologischen Bauen, Wohnen und Sanieren. Es folgt der Bereich Abfallberatung / Hinweise zu unerlaubter Müllablagerung. Die Beratung zu Wespen und Hornissen ist ein saisonal stark gefragter Inhalt im Bereich Natur- und Artenschutz. Wohngifte und deren Vermeidung durch richtiges Heizen und Lüften zur Schimmelpilzvermeidung oder durch die Auswahl geeigneter Farben, Lacke, Tapeten, Bodenbeläge und Möbel im Innenbereich sind Hauptberatungsinhalte im Bereich Gesundheit / Medizin. Im Bereich Alltagsökologie sind Produktberatungen - häufig auf der Grundlage der unabhängigen Testergebnisse aus den Verbraucherzeitschriften Ökotest/Stiftung Warentest - gefragt.

Die vielen Kurzkontakte im Bereich „Sonstiges“ sind zum überwiegenden Teil Auskünfte / Wegweisungen zu den von Besucher/innen gesuchten Ansprechpartnern im Stadthaus 3. Hier leistet die Umweltberatung mitunter Unterstützung / Hilfestellung für personelle Engpässe an der benachbarten Infotheke.

Ausblick 2005

Projekt „Kundenkontaktmanagement im Amt 67“

Eine detaillierte Erfassung und Analyse des Ist-Zustandes „Umgang mit allen Kundenkontakten im Amt“ wurde systematisch Ende 2003 durchgeführt. Auf dieser Grundlage wurde das Kundenkontaktmanagement im Amt 67 konzipiert und wird nun schrittweise und systematisch zur Umsetzung gebracht.

Bezüglich aller Kundenkontakte des Amtes 67 gelten die ab dem 1.6.2004 (Beginn der Pilotphase) amtsweit und für alle Mitarbeiter verbindlichen Grundsätze in Bezug auf die Verantwortlichkeit für das Kundenanliegen, die Definition von Reaktionsketten und die Serviceversprechen. Perspektivisch wird die Erfassung der Kontakte und das Controlling DV unterstützt.

Der Werbeträger „grünes Magnet-Ampelmännchen mit aufgedruckter Telefonnummer Umweltservice 492 - 6767“ als give-away wird seit September ausgelegt und findet reißenden Absatz. Seit Anfang Dezember 2004 bietet sich der Umweltservice über die Medien in Münster als Hauptanlaufstelle nicht nur für die Beratung der Bürger, sondern für jedes Anliegen und Problem im Bereich Umwelt an. Zur Zeit wird die Infokarte „Umweltfragen? – Wir kümmern uns drum...versprochen!“ konzipiert. Die fertig gestellte Karte wird im Februar 2005 Anlass für die nächste Veröffentlichung und damit Bekanntmachung der erweiterten Dienstleistung „Umweltservice“ sein. Die Hauptbotschaft lautet: Neuer Umweltservice bündelt sämtliche Umweltfragen - Amt für Grünflächen und Umweltschutz gibt Serviceversprechen / Umweltservice der Stadt geht in die Offensive!

I.V.

gez.
Joksche

Anlagen:

1. Umweltberatung/Umweltservice als Eingangsportal für Umweltanliegen der Münsteraner/innen: Service, Angebote, Aktionen und Ausstellungen der Umweltberatung im Berichtszeitraum
2. Graphiken zur Erfolgsmessung / Statistik „Kundenkontakte“
3. Beispiele aus der Pressearbeit

Anlage 1

Umweltberatung/Umweltservice als Eingangsportal für Umweltanliegen der Münsteraner/innen

1. Unser Service:

- Anlaufstelle Umweltservice / Umweltberatung zu allen ökologischen Themen von A – Z: Das Team der Umweltberatung informiert, berät und nimmt sachdienliche Hinweise, Anregungen oder Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger gerne entgegen. Wir helfen kompetent, unbürokratisch und schnell mit Servicegarantie

Persönliche und telefonische. Erreichbarkeit zu den Öffnungszeiten: Mo-Mi 8-16, Do 8-18 Uhr und Fr 8-13 Uhr
Dazu gehören:

- Organisation der Einsatzpläne und Arbeitsplätze im Kundenzentrum und Backoffice
- Aktualisierung und Verwaltung der Beratungsmedien
- Organisation des Informationsflusses für die Beratung/den Umweltservice
- Aktualisierung des Fachwissens
- Öffentlichkeitsarbeit
- Definierte Serviceleistungen für die Sachbearbeiter in den Abteilungen des Amtes
- Verbindlicher Ablauf für den Umgang mit unseren Kunden incl. Serviceversprechen

2. Regelmäßige Expertenberatungen in der Umweltberatung

Themenfindung, Vorgespräche, Pressearbeit, Organisation begleitender Aktionen wie z.B. Ausstellungen, Messgeräteverleih etc.:

- Dezernentensprechstunde am 4. Montag/Monat, 10-12 Uhr
- Immissionsschutz: Ralf Besler, Amt 67 am 2./4. Donnerstag/Monat, 11-13 Uhr
- Energie- und Klimaschutz: Anja Karner, Amt 67 am 2. Dienstag/Monat, 11-13 Uhr
- Stadtwerke, Energie- und Wassersparen, jeden Mittwoch 9-12 Uhr
- Verbraucherzentrale NRW, Energieberatung, jeden Montag 9-13 und 14-16 Uhr

3. Expertenberatungen in der Umweltberatung aus aktuellem Anlass

- Energiesparen durch Energie-safer
- Stromfresser erkennen: Strom-Messgeräte-Verleih
- Tag des Wassers: Wassersparen hilft sofort
- Fördermittelberatungen: Zuschüsse/Darlehen von Stadt, Land und Bund in den Bereichen: Bauen, Wohnen, Sanieren und regenerative Energien nutzen.
- Altbausanierung boomt
- Kleinf Feuerungsanlagen-Verordnung, Heizen mit Holz, Heizungsmodernisierung
- Richtiges Heizen und Lüften, Thermo-Hygrometer-Verleih
- Ozon
- Mobilfunkanlagen, Elektrosmog
- Stromkostenanalyse, Heizkostenabrechnung
- Artenschutz: Bienen, Wespen und Hornissen
- Weidentippis: naturnahe Gestaltung im Außenbereich von Kindergärten, Schulen etc.

4. Beteiligung an Aktionen/Ausstellungen:

- Tag der offenen Tür im Stadthaus 3 am 17.5.03
- Expertensprechstunden im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Energie für Menschen“ Nr. 1:
 - Batterien und Akkus? Ex- und Hopp oder Wiederaufladbar?
 - Viel Licht mit wenig Geld: Energiespar- und Leuchtstofflampen
 - Energiesparen zuhause – Sparsame Geräte auf einen Blick erkennen

- Wegweiser durch den Fördermittelschunel
- Umweltwochen 2003: Baum, Holz, Wald: Anmeldungen und Infos zum Programm, Pflanzen- und Baum Experten-Sprechstunden, Infostand beim Umweltmarkt rund ums Stadthaus 1
- 22.9.03: Infos und Beratung „Spritsparen“ zum Aktionstag „Europäische Woche der Mobilität“
- Ausstellung Igelschutz 20.10 - 24.11.2003 und Expertenrat durch Pro-Igel e.V. am 30.10.03
- Holz - Pellet - Tage in Münster 3.-18.11.03 mit Geräteausstellung und Expertenrat von Klenko, Verbraucherzentrale und Immissionsschutzberatern in der Umweltberatung
- Schimmelpilze in Wohnungen: Aktion der Umweltberatung, der Verbraucherzentrale und des Amtes für Wohnungswesen: Expertenberatungen in der Umweltberatung und Messgeräteverleih, Pressegespräch
 - Beratung: Energieberater der Verbraucherzentrale 1.12.03 und 9.2.04 (+VHS-Vortrag am 28.1.03)
 - Beratung: Dipl. Ing. Annette Heuing-Velling des Amtes für Wohnungswesen am 3.12.03 und 4.2.04
- Papierwende: Ausstellung in der Glashalle des Stadthauses 3 im Dez./Jan. mit begleitenden Führungen

5. Medienverleih

- Bienen-Wespen-Infokoffer für Projektarbeit mit Dias, Büchern, Begleitmaterialien
- Igelschulpaket mit Dias, Fotos, Berichten
- 6 Thermo-Hygrometer für ein Messprotokoll bei Schimmelpilz-Problemen in Wohnungen
- 3 Wassertierbestimmungskisten für Gewässeruntersuchungen
- 2 Naturerlebniskoffer für die pädagogische Arbeit in Feld, Wald und Wiese
- Umweltspiele, Videos, Plakate und Kassetten
- Solarkocher, Solarbackofen
- Energiekoffer mit Begleitmaterialien, Photovoltaik- und Windenergiekoffer
- Öko-Audit-Power-Box für die umwelterzieherische Arbeit an Schulen (Einsparung von Energie, Wasser und Abfall)
- Wurm-Kompostkiste
- Materialien zu Papierherstellung und -recycling
- Fühlpyramide
- Wasserdurchflussmengenmesser
- Reduzieren Sie Ihren Standby-Verbrauch durch Einsatz von Energie-safer für TV, Video, Faxgeräte etc.
- Strommessgeräte

6. Öffentlichkeitsarbeit

- Internetseiten des Amtes „Umweltservice und Beratung“ zu Inhalten und Angeboten der Umweltberatung
- Redaktionelle Beiträge in verschiedenen Tageszeitungen, Zeitschriften, Broschüren und Magazinen
- Umwelttipps für Presse/Internet z.B. zu: FÖJ, Bundesumweltwettbewerb, Fördermittelfinfos etc.
- Interviews zu Inhalten aus dem Beratungsspektrum der Umweltberatung mit Vertretern der örtlichen Presse und Radio AM, Schülerinnen im Rahmen von Projektunterricht:
 - O-Ton-Beiträge in Radio AM zu: Die Umweltberatung im Kundenzentrum, Erfahrungsbericht nach 6 Wochen; Innenraumlufbelastung; Fördermitteln; Tipps zum richtigen Heizen und Lüften; Schimmelpilz in der Wohnung
 - Beratung und Information von Redakteuren für Umweltschutz-Beiträge in den örtlichen Medien
- Vorträge / Führungen in der Umweltberatung
 - Effektiver Bürgerservice: Erfahrungsaustausch mit Bau- und Umweltfachleuten aus Oldenburg
 - Vortrag beim Workshop „Ökoaudit in Kindertagesstätten“ der Klenko
 - Verschiedene Japanische Delegationen besichtigen die Umweltberatung
 - Auszubildende und Praktikanten hospitieren in der Umweltberatung
- Umweltmarketing: Anzeigen und Öffentlichkeitsarbeit, Give-aways
 - Anzeigenwerbung und Adresseinträge in Studentenmagazinen: uni-plan-Magazin, Studieren in Münster, na dann, AstA-Ersti-Info, Erstsemester-Flyer, Ultimo, Uni-GIG mit zusätzlichem redaktionellem Textbeitrag

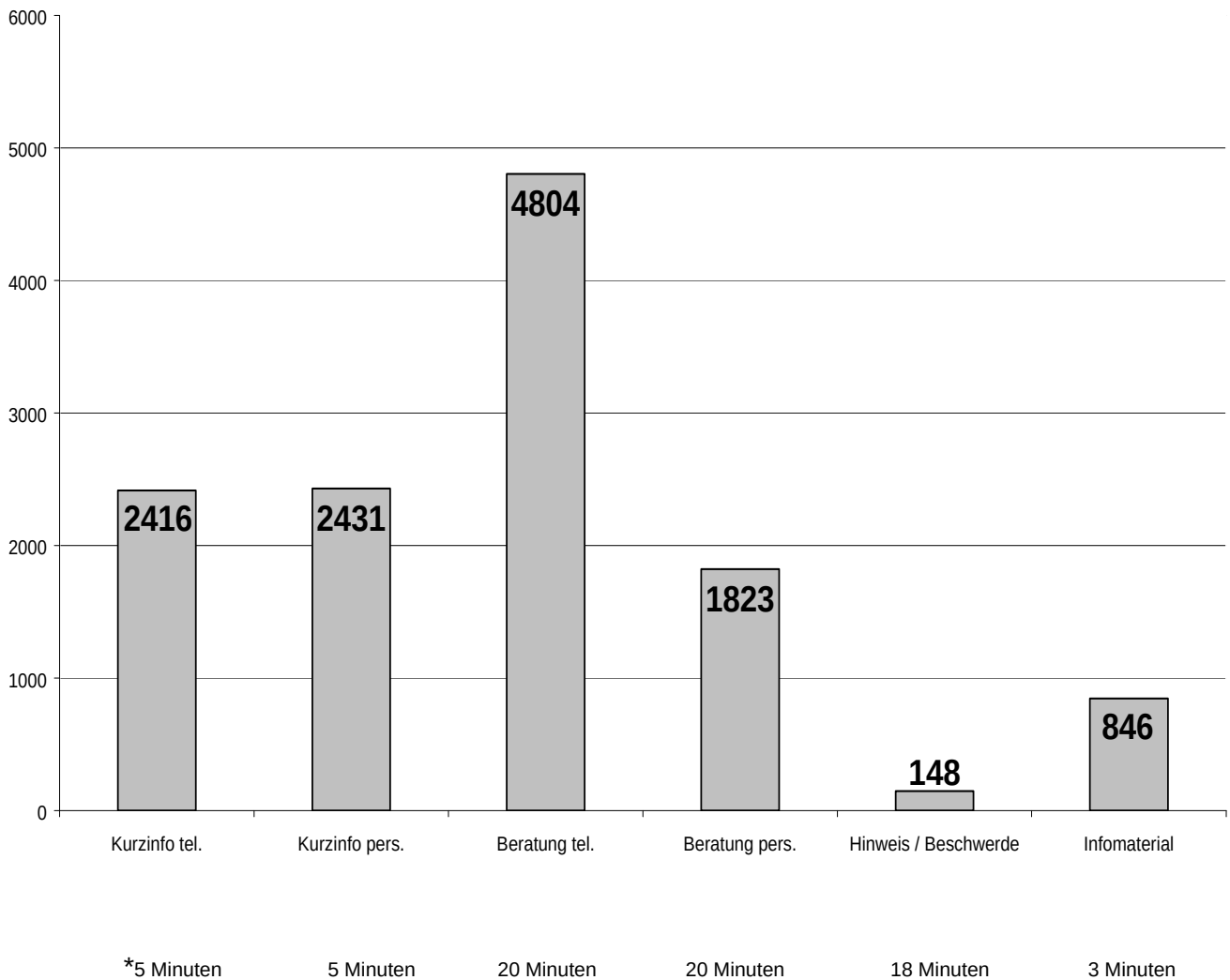
- Anzeigenwerbung in Münsters Service Guide, Sonderseiten von MZ, WN, MS am Sonntag und Kaufen und Sparen, z. B.: BauZeitung zur Messe „Bauen und Wohnen“
- Beteiligung an der Initiative der Innung Sanitär-Heizung-Klima „Jahr des Kessels“, Artikel und Anzeige in Zeitschrift „Wartung direkt“, Verteilung des Aufklebers für das Gewinnspiel
- Abreißblocks (A5 in Regenbogenfarben) mit Werbeaufdruck „Umweltberatung“
- Adventskalender mit Umwelttipps
- Handzettel „Umweltberatung - Willkommen im Stadthaus 3“
- 100 Sonnenblumen ganz umsonst
- Kinder-Malbuch: Umweltbewusstsein mit dem Buntstift lernen

7. Veröffentlichungen der Umweltberatung

- Infomappe: Fördermittel im Überblick (gedruckt und online)
- Umweltwegweiser, 9. aktualisierte Ausgabe 2003 (gedruckt und online)
- Broschüre Wohngifte, aktualisierte Ausgabe 2003
- Faltblatt Streusalz, aktualisierte Ausgabe 2003
- Faltblattreihe Mobilfunk, 5 Faltblätter
- Broschüre: Energiefresser auf einen Blick erkennen: Energie- und Spritsparen beim Autofahren
- Handzettel: Wasser ist zum Trinken da

Anlage 2: Statistik

Abb. 1: Kontakte in der Umweltberatung nach Beratungsformen



* durchschnittliche Dauer der Beratungskontakte

Abb. 2: Kontakte in der Umweltberatung nach Beratungsinhalten

