

Die Installation des Service-Büros erfolgte auf der Basis eines Beschlusses des Abfallwirtschaftsausschuss des Rhein-Sieg-Kreises vom 20.12.1995, in dem der Ausschuss den im Folgenden dargestellten Punkt billigte:

„Ab dem 1. Januar 1997 wird die RSAG eine Berater(-innen)stelle im Rathaus Troisdorf einrichten, die zunächst für eine Laufzeit von 3 Jahren, verbunden mit einer Verlängerungsoption im Erfolgsfalle, vorgesehen ist“.

Ziele dieser Maßnahme waren:

- Verbesserung des Kundenservices
- Angebot eines umfassenden Dienstleistungspaketes
- Kurze Weg für den Kunden,
- feste Ansprechpartner,
- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Verbesserung der Kontaktpflege zur örtl. Verwaltung
- Allgemeine Imageverbesserung

Erläuterungen:

Die RSAG hat zum Jahreswechsel 2004/2005 eine Auslastungserhebung im Service-Büro Troisdorf durchgeführt. Die Inanspruchnahme wurde wie aus der u. st. Tabelle ersichtlich in Schwerpunktthemen untergliedert. Innerhalb von 7 Wochen kam es zu der dargestellten Inanspruchnahme:

	Quote [%]
Abholung Gelbe Säcke	51,2
Zusätzliche Abfuhrkarten	4,2
Zusätzliche Abfallkalender	18,3
Einzahlungen (Kasse)	0,4
Abfuhrorganisatorische Themen	3,1
Veranlagungsangelegenheiten	18,6
Sonstiges	4,2
Gesamt	100

Aus der Erhebung wird ersichtlich, dass das Service-Büro der RSAG in erster Linie als Ausgabestelle des Dualen Systems für die gelben Säcke fungiert (51,2 %).

Da zum Jahreswechsel die Themen Veranlagungsangelegenheiten, i. d. R. handelt es sich dabei um Um-, aber auch um An - und Abmeldungen (18,6 %) sowie Abfallkalender (18,3 %) schwerpunktmäßig anstehen, ist die Inanspruchnahme zu diesen Themen im Verlauf des Jahres eher geringer.

Die ursprüngliche Intention, nämlich direkt vor Ort für Auskünfte allgemeinerer Art (hier unter Sonstiges mit 4,2 % zusammengefasst) und auch speziellere abfuhrorganisatorische Fragestellungen (3,1 %) verfügbar zu sein, wird seitens der Kunden nur mäßig in Anspruch genommen.

Da die Maßnahme von vorne herein befristet angelegt war, beabsichtigt die RSAG nun, den Betrieb des Service-Büros in den Räumlichkeiten der Stadt Troisdorf einzustellen. Hierzu wurden auch erste Gespräche mit der Stadt geführt, die diese Räume im Zuge der Umsetzung der sog. Hartz-IV-Beschlüsse benötigt.

Natürlich wird die RSAG für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Troisdorf auch weiterhin unter der sich mittlerweile sehr gut eingeführten Service-Telefonnummer 02241/306-310 bzw. -311 erreichbar bleiben.