

Kundenumfrage zeigt Bedürfnis nach vertiefter Information

Industrie und Gewerbe sind mit den Betriebssektionen zufrieden

Die drei Betriebssektionen des AWEL haben eine Umfrage zur Zufriedenheit von Industrie und Gewerbe über ihre Dienstleistungen durchgeführt. Die Auswertung der 147 eingereichten Fragebogen zeigt, dass die Kunden die amtlichen Schriftstücke und die Verpflichtungen mehrheitlich verstehen und akzeptieren, dass jedoch zusätzliche Information und Beratung gewünscht wird.

Für den Aufbau des internen Qualitätsmanagementsystems haben die drei Betriebssektionen der Abteilung Abfallwirtschaft und Betriebe des AWEL auch die Kundenzufriedenheit von Industrie- und Gewerbebetrieben als Ist-Zustand ermittelt. Als Stichprobe wurden diejenigen 310 Betriebe befragt, die 1999 mit den Betriebssektionen Kontakt hatten. Die Betriebe hatten entweder eine Bewilligung erhalten (149), sie wurden kon-

trolliert (140) oder sie wurden zu einer Sanierung verpflichtet (21).

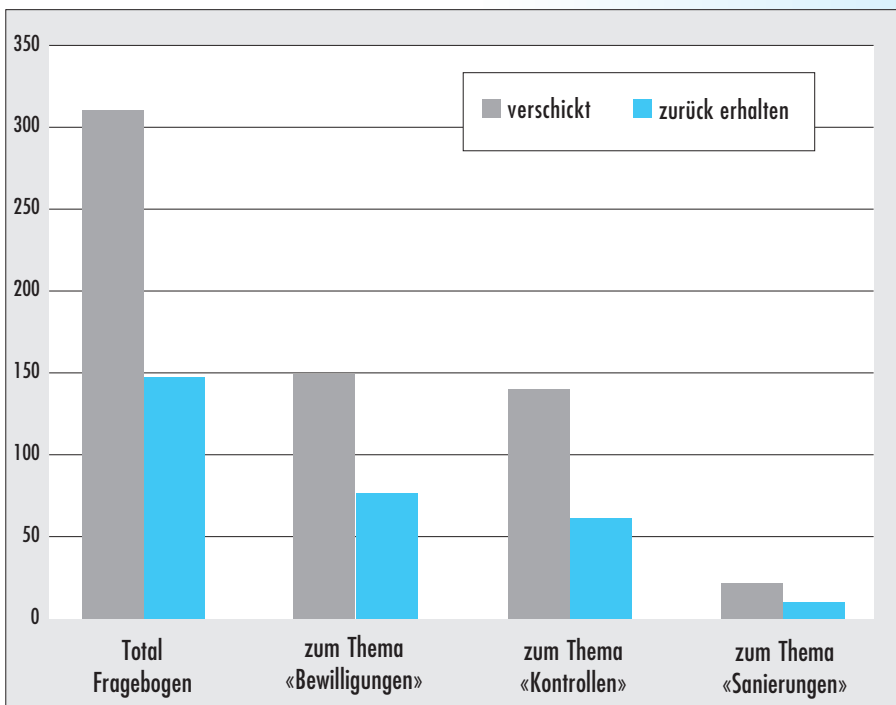
Allen drei Gruppen wurden je 7 oder 8 Fragen gestellt: Die Fragen waren auf das entsprechende Kundensegment abgestimmt. Die Kunden konnten zu jeder Frage vier verschiedene Antworten ankreuzen und zusätzliche Wünsche und Anregungen anbringen. 147 Fragebögen wurden ausgefüllt retourniert und Anfang Jahr ausgewertet.

AWEL als zuständige Behörde bekannt

Die Frage «Wie wurden Sie darauf aufmerksam, dass Sie eine Bewilligung des AWEL benötigen?» wurde von zwei Fünfteln der Kunden mit «War mir bekannt» beantwortet, von einem Viertel mit «Kontakt AWEL». Je 17 Prozent der

Inhaltliche Verantwortung:

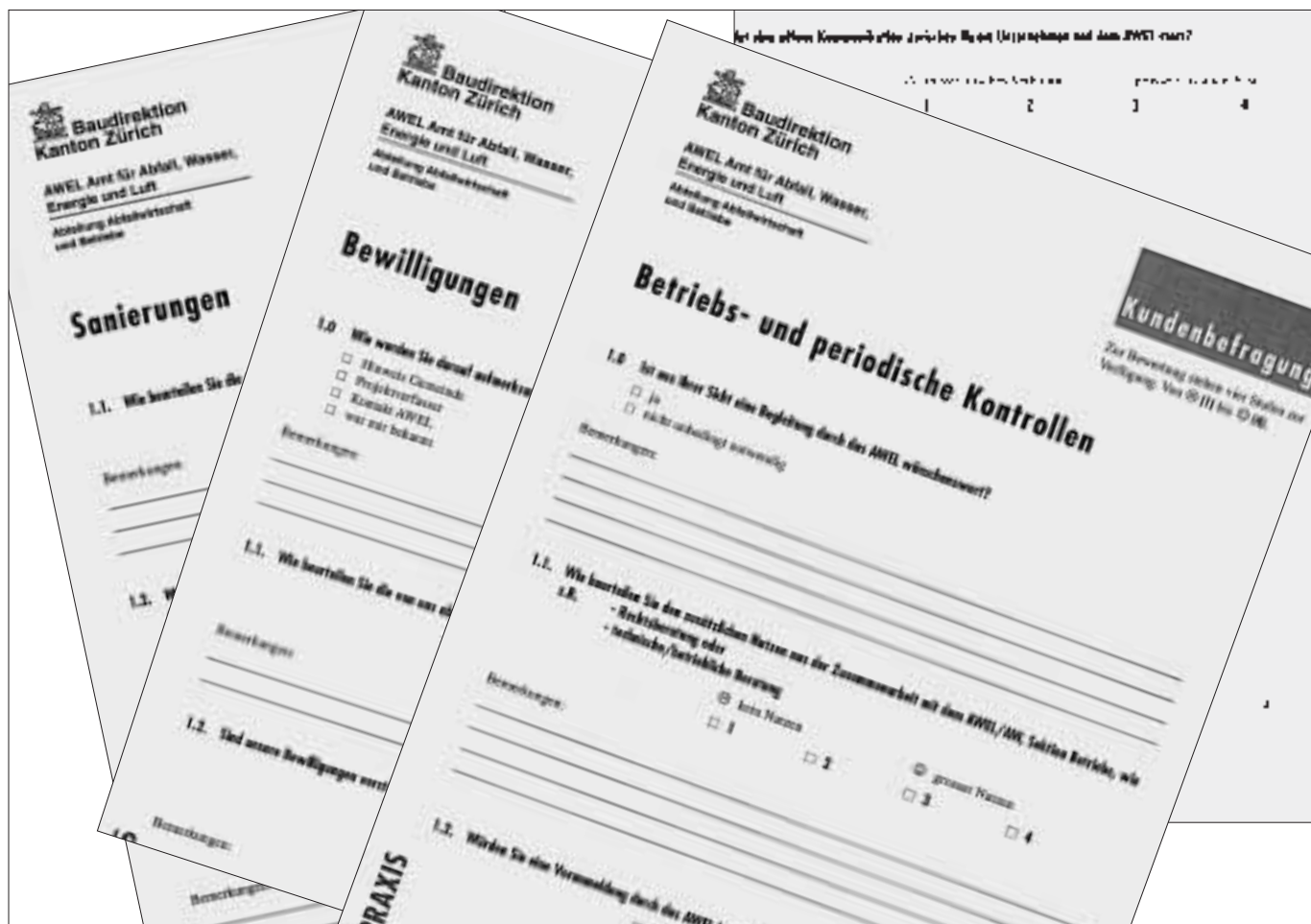
Beat Hürlimann
 Abteilung Abfallwirtschaft und Betriebe
 AWEL Amt für
 Abfall, Wasser, Luft und Energie
 Walchetur
 8090 Zürich
 Telefon 01 / 259 43 45
 Telefax 01 / 259 42 99
 E-Mail: beat.huerlimann@bd.zh.ch



Beinahe die Hälfte der versandten Fragebogen wurden ausgefüllt und zurückgeschickt.

Quelle: AWEL/Abfallwirtschaft und Betriebe

WASSER



Die Betriebe, die 1999 mit den Betriebssektionen Kontakt hatten, wurden um ihre Meinung gebeten.

Befragten wurden vom Projektverfasser oder der Gemeinde auf die Bewilligungspflicht aufmerksam gemacht. Diese Resultate lassen darauf schliessen, dass das AWEL bei Industrie- und Gewerbebetrieben bekannt ist.

Anwenderfreundliche Merkblätter und schnelle Bewilligungen

Die Bewilligungen, Merkblätter und sonstigen Unterlagen, die die Kunden von den Betriebssektionen erhielten, haben vier Fünftel der Kunden als anwenderfreundlich oder sogar sehr anwenderfreundlich beurteilt. Über 70 Prozent der Befragten waren der Meinung, dass Bewilligungen ausreichend schnell bis sehr schnell erteilt wurden. Die Betriebssektionen wirkten in rund zehn Prozent aller Baubewilligungsverfahren mit Koordinationsbedarf als kantonale Leitstelle. Nach gewissen Anlaufschwierigkeiten konnten 95 Prozent der eingegangenen Gesuche innerhalb der gesetzten Frist bearbeitet werden. Es hat sich aber auch immer wieder gezeigt, dass

noch nicht bei allen kantonalen Stellen Verfahrenskennnisse und das Bewusstsein über das Anliegen von Betrieben nach schnellen Bewilligungsverfahren vorhanden sind.

Nutzen der Zusammenarbeit und Beratung ausgewiesen

Die Resultate der Umfrage weisen auf ein sehr positives Verhältnis zu den Kunden hin. Die Aufgaben der Umweltschutzbehörden für das Kundensegment Industrie und Gewerbe haben sich in den letzten Jahren stark gewandelt: von einem kontrollierenden Organ zum Ansprechpartner.

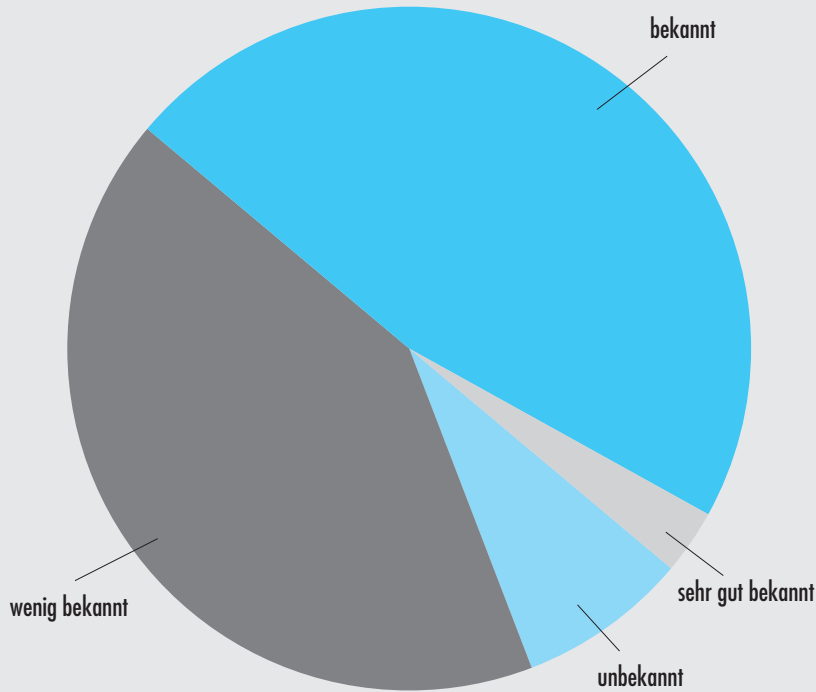
Dass dies auch zu einem grösseren Vertrauensverhältnis beigetragen hat, zeigt die Befragung deutlich: Zwei Drittel der Kunden beurteilen die Kommunikation mit den Betriebssektionen als positiv, ein Drittel betonte gar die «grosse Vertrauensbasis». Mehr als die Hälfte der befragten Betriebe gab an, dass sie einen zusätzlichen Nutzen aus der Zusammenarbeit mit den Betriebs-

sektionen gezogen haben. Dies widerspiegelt die Bemühungen der letzten Jahre, die Betriebe vermehrt durch Beratung zu unterstützen, sei dies durch Projektvorbesprechungen, Beratung bei Sanierungsmassnahmen oder bei der Einführung neuer Verfahren. Dass die anderen Betriebe keinen oder wenig zusätzlichen Nutzen erkennen, ist vor allem darauf zurückzuführen, dass im Rahmen von Bewilligungsverfahren jedes Vorhaben bewilligt werden muss, auch wenn es keine hohe Umwelrelevanz aufweist.

Bedürfnis nach mehr Information

Die Umfrage zeigt, dass bei der Information über Organisation und Dienstleistungen des AWEL noch Verbesserungspotenzial besteht. Rund die Hälfte der Befragten wünschen zusätzliche Informationen. Mehrfach geäussert wurde auch der Wunsch nach einem baldigen Internetauftritt mit der Möglichkeit, Gesuchsformulare oder Organigramme herunterzuladen.

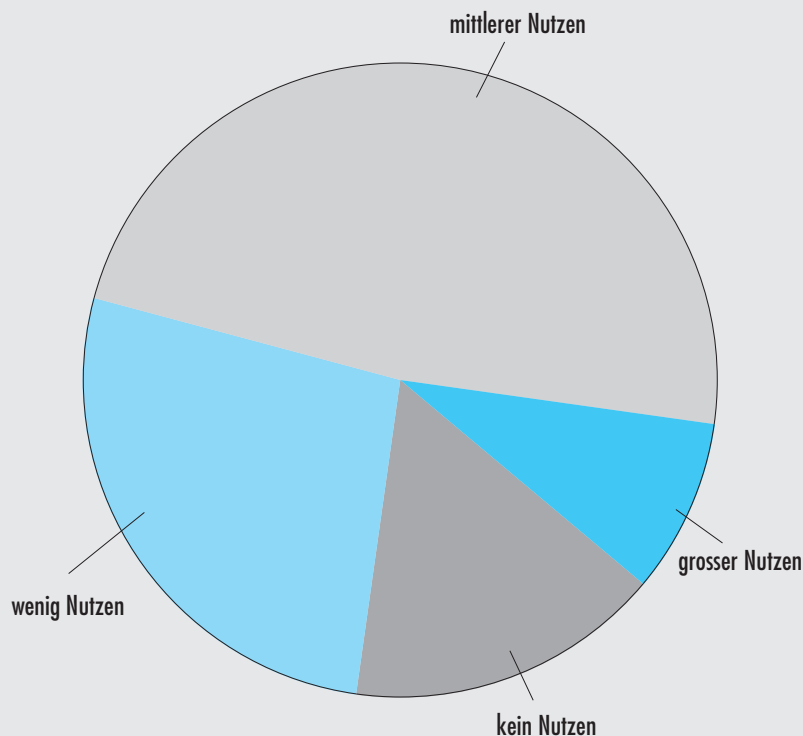
Sind Organisation und Leistungen des AWEL bekannt?



Ein zentrales Ergebnis der Umfrage war, dass über Organisation und Dienstleistungen des AWEL ein Informationsbedürfnis besteht.

Quelle: AWEL/Abfallwirtschaft und Betriebe

Frage nach dem Nutzen der Zusammenarbeit mit den Betriebssektionen



Über die Hälfte der Befragten erkannte einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit den Betriebssektionen.

Quelle: AWEL/Abfallwirtschaft und Betriebe

Massnahmen zu den Umfrageergebnissen

Ein wichtiges Fazit der Umfrage ist: Industrie und Gewerbe akzeptieren die Anliegen des Gewässerschutzes und schätzen die Zusammenarbeit mit den Betriebssektionen.

Das Bedürfnis nach vermehrter Information über Organisation und Dienstleistungen des AWEL nehmen die Betriebssektionen sehr ernst. Erste Verbesserungen soll der bereits geplante Internetauftritt bringen. In den direkten Kundenkontakten werden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen noch besser über Dienstleistungen und Abläufe informieren.

Mit der Neuschaffung der kantonalen Leitstelle sollen ab Mitte 2000 die Fristen für kantonale Bewilligungen zu Bauvorhaben konsequent eingehalten werden. (In einer der nächsten Ausgaben der «Zürcher UmweltPraxis» wird ausführlich über diese zentrale kantonale Leitstelle berichtet werden.)

Das zentrale Anliegen von Betrieben nach schnellen Bewilligungsverfahren wird ernst genommen, und die Betriebssektionen werden auch weiterhin innerhalb und ausserhalb des AWEL in diesem Sinne wirken.



Auch Forderungen bei sanierungsbedürftigen Anlagen wurden respektiert und die Zusammenarbeit wurde begrüsst.

Foto: AWEL/Abfallwirtschaft und Betriebe