

Anlage 2.1 zur Kooperationsvereinbarung über eine interkommunale Zusammenarbeit für die Einsammlung und die Beförderung von Abfällen im Main-Kinzig-Kreis

Lfd. Nr.	Leistung	Beschreibung
1	Kunden- und Beschwerdemanagement	<ol style="list-style-type: none">1. telefonische, schriftliche und elektronische Entgegennahme von Kundenbeschwerden/-reklamationen über Leistungsstörungen bei der Abfalleinsammlung von Restmüll, Sperrmüll, Altpapier, Bioabfall, Grünschnitt, Weihnachtsbäume (z.B. Abfallbehälter nicht geleert, Behälter bei Leerung beschädigt, Sperrmüll nicht vollständig abgeholt) und beim Behältermanagement (z.B. bestellter Abfallbehälter wurde nicht aufgestellt, falsche Abfallbehälter aufgestellt oder getauscht)2. Bearbeitung der Beschwerden: Entsorger gemäß Vertrag zur Störungsbeseitigung auffordern und Erledigung nachhalten3. Rückmeldung an Kunden
2	Behältermanagement/-bewirtschaftung	<p>In Abhängigkeit von den individuellen kommunalen Regelungen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Erstaufstellung Abfallbehälter bei Leistungsbeginn: Überwachung, Koordinierung und Sicherstellung der von den beauftragten Entsorgungsunternehmen auszuführenden Erstaufstellung2. Entgegennahme von Behälteraufträgen (Aufstellung, Austausch, Einzug) von den Kommunen (Hinweis: Die Einwohner der Kommunen melden weiterhin Änderungen an die jeweiligen Kommunen, diese informieren dann den EAB)3. Erfassung der Behälteraufträge in einer Behältermanagementdatei, Einrichtung und Führen der Behältermanagementdatei einschl. Sicherstellung Zugriffsmöglichkeiten für die Kommunen und der beauftragten Entsorgungsunternehmen4. Ausführung der Behälteraufträge:<ul style="list-style-type: none">- Behälter ggfs. mit Transponder ausstatten- Behälter beim Kunden aufstellen, tauschen oder abholen- abgeholte Behälter leeren und reinigen- Auftragsausführung in Behälterdatei erfassen- Information an Entsorgungsunternehmen- Auftragsbestätigung an Kommune senden5. Einrichten Zwischenlager für Behälter und Logistik:<ul style="list-style-type: none">- Vorhalten Behälterbestand, Transponder etc. zur Sicherstellung und Ausführung von Behälteraufträgen
3	Auftragsmanagement	<p>In Abhängigkeit von den individuellen kommunalen Regelungen:</p> <p>Sicherstellung der Entsorgung von Sperrmüll und Grünschnitt auf Abruf bzw. Anmeldung gemeinsam bzw. in Abstimmung mit den Entsorgungsunternehmen:</p>

		<ul style="list-style-type: none">- telefonische, schriftliche und elektronische Annahme von Aufträgen zur Abholung von Sperrmüll, Grünschnitt von den Bürgern- Erfassung der Aufträge, Terminvergabe, Auftragsbestätigung Beauftragung Entsorger- Auftrags erledigung überwachen und nachhalten- Störungsbeseitigung (siehe lfd. Nr. 1)
4	Abfallberatung	<p>Auskünfte, Informationen und Beratung der Bürger der IKZ-Kommunen zur Abfallentsorgung in der jeweiligen Kommune und im MKK allgemein:</p> <ul style="list-style-type: none">- Abfuhrtermine Restmüll, Bioabfall, PPK, etc.- Öffnungszeiten und Annahmebedingungen Wertstoffhöfe- Sperrmüll- und Grünschnittabfuhr: Anmeldeverfahren, Volumen, Definition Sperrmüll, Bedingungen Bereitstellung- Entsorgungsmöglichkeiten für Abfälle im Allgemeinen- Abfalltrennung- Abfallvermeidung- Standorte Glascontainer- Mobile Schadstoffsammlung- Elektrogeräteentsorgung- etc.
5	Weitere wesentliche Leistungen	<ul style="list-style-type: none">- Prüfen / Freigeben der Rechnungen und Leistungsaufstellungen der Entsorgungsunternehmen- Vertragsmanagement: Überwachung, Koordinierung und Sicherstellung der Leistungsverpflichtungen der Entsorgungsunternehmen wie z.B. Dokumentation und Meldung von nichtgeleerten Abfallbehältern unter Benennung der Gründe, Meldung von festgestellten defekten Behältern, Tourenorganisation, Abfuhrpläne und -kalender, Verschiebung/Nachholen von Touren bei Stör-/Notfällen- Kommunikation und Abstimmung der Leistungsverpflichtungen mit den Kommunen