

**Kommunal beraten.  
Kompetent begleitet.**

Das interdisziplinäre Team  
für Kommunalunternehmen.



 Kommunikation

## Bürgerinnen und Bürger gezielt ansprechen – mit Konzept, System und Strategie

*Viele öRE kommunizieren bislang anlassbezogen – doch komplexe Themen wie Abfalltrennung brauchen ein strukturiertes Kommunikationskonzept. Es schafft Klarheit, ermöglicht gezielte Ansprache und sorgt für messbare Wirkung.*

### Wo stehen wir heute mit der kommunalen Kommunikation in der Abfallwirtschaft?

- (1) Die Kommunikation von den öRE zu ihren Bürger:innen und Betrieben hat sich häufig anlassbedingt über die Jahre entwickelt.
- (2) Befragungen zeigen oftmals, dass sich aber die Bürger:innen nur bedingt gut informiert sehen.
- (3) Die hohen Störstoffquoten und Fehlwürfe, insbesondere in der Restmülltonne, geben ein weiteres Indiz dafür, dass das abfallwirtschaftliche Angebot nicht allen hinreichend klar ist.
- (4) Die Zielgruppen sind heterogener als früher.
- (5) Die Regeln zur Abfalltrennung sind kleinteiliger und komplexer geworden.
- (6) Neue Medien sind hinzugekommen.

(7) Der demographische Wandel zieht ein verändertes Nutzungsverhalten in Bezug auf die Medien nach sich.

(8) Die Kommunikationskosten sind gestiegen.

#### Die zentralen Ziele sollten die

- (1) Erhöhung der Effizienz der Kommunikation und
- (2) zielgruppenspezifische Ansprache

sein. Damit können auch mehr Klarheit, eine Stärkung des Markenbildes und eine durchgehende Konsistenz der Botschaften über verschiedene Kanäle erreicht werden. Zudem sollte der Erfolg eines Kommunikationskonzeptes messbar sein.

**Wir entwickeln mit Ihnen ein Kommunikationskonzept, das Ihre Abfallwirtschaft verständlich, zielgerichtet und effizient macht.**



### Schritt 1 – Der Weg zum Kommunikationskonzept beginnt mit der Definition zentraler Elemente

- Ziele
- Kanäle und Maßnahmen
- Zielgruppen
- Tonalität und Stil
- Kernbotschaften
- Erfolgskennzahlen

Hierbei sollten vorliegende Ergebnisse aus Abfallanalysen berücksichtigt werden.



### Schritt 2 – Status Quo

Auf dieser Basis ist im 2. Schritt der Status Quo der bisherigen Kommunikation zu ermitteln und zu bewerten.

Als Gradmesser für den Erfolg können bspw.

- (1) Veränderungen spezifischer Erfassungsmengen einzelner Abfallarten,
- (2) Fehlwurfquoten bei Bio- und Restabfällen,
- (3) Änderungen bei der Frequentierung von Bringsystemen,
- (4) Änderungen bei der Durchführung von Bürger:innenbefragungen und
- (5) Resonanz in sozialen Medien und Bürgerrückmeldungen herangezogen werden.



### Schritt 3 – Erstellung eines individuellen Kommunikationskonzepts

Im 3. Schritt kann dann ein mehrjähriges Kommunikationskonzept mit entsprechender Budgetierung erstellt und in der Folge umgesetzt werden.

Interesse geweckt?

**Kontaktieren Sie uns gerne.**

Die teamwerk AG bietet modulare Lösungen für Kommunen – von der Planung über die Umsetzungsbegleitung bis zur Weiterentwicklung – und das bundesweit.

**Unsere Leistungen im Überblick:**

- Kreislaufwirtschaft
- Nachhaltigkeit
- Beschaffung
- Betriebswirtschaft
- Kommunikation
- Strategieentwicklung



Ihr Ansprechpartner:

**Bernd Klinkhammer**  
(Vorstand)

t: +49 (0) 621 - 29 99 79 - 13  
b.klinkhammer@teamwerk.ag

[www.teamwerk.ag](http://www.teamwerk.ag)

Dieses Produktblatt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier – für den Schutz unserer Wälder und eine nachhaltige Zukunft.