

**Betreff:****Bericht zur Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig GmbH für das Jahr 2016**

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat III 66 Fachbereich Tiefbau und Verkehr	<i>Datum:</i> 25.04.2017
--	-----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Sitzungstermin</i>	<i>Status</i>
Bauausschuss (zur Kenntnis)	02.05.2017	Ö

**Sachverhalt:**

In der Ratssitzung am 22.06.2010 (s. Drucksachen-Nr. 13369/10) wurde die Verwaltung mit einem Änderungsantrag (s. Drucksachen-Nr. 15290/10) der SPD-Fraktion vom 21.06.2010 beauftragt, den zuständigen Ausschuss mindestens einmal jährlich zu informieren, wie sie ihrer öffentlich-rechtlichen Verpflichtung zur Abfallberatung und zur Öffentlichkeitsarbeit nachkommt.

Auf der Grundlage der Anlage 1 „Leistungsspektrum Öffentlichkeitsarbeit“ zur Klarstellungsvereinbarung zum Leistungsvertrag II erstellt die ALBA Braunschweig GmbH (ALBA) halbjährliche Berichte über die als beauftragte Dritte der Stadt Braunschweig durchgeführte Öffentlichkeitsarbeit.

Aufgrund des Umfangs der Anlagen wird auf deren Abdruck und Hinterlegung im Ratsinformationssystem verzichtet, sie sind jedoch in der städtischen zentralen Ablage unter V:\Fraktionen\Gremienunterlagen\2017\DS 17-04264 einsehbar.

**Beratung und Beschwerdemanagement ALBA**

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit erfolgen durch ALBA u. a. Beratungstätigkeiten zu abfallwirtschaftlichen Fragen. Themenschwerpunkte bildeten im Jahr 2016 insbesondere Anfragen zu Verunreinigungen im Stadtgebiet, zu Leerungsrhythmen und zu Stellplätzen der Sammelbehälter für Rest- oder Bioabfall sowie für Wertstoffe, zu Anliegerpflichten im Kontext der Straßen- bzw. Gehwegreinigung und des Winterdienstes. Im zweiten Halbjahr 2016 kamen als weiterer Schwerpunkt Rückfragen bezüglich der Anschreiben zur Bioabfallverwertung an potentielle Eigenkompostierer hinzu.

Im ersten Halbjahr hat das Kundenservice-Center rund 26.150 telefonische Anfragen bedient. Im zweiten Halbjahr waren es rund 27.700 Anfragen.

Wie die unten stehenden Zahlen dokumentieren, unterliegt die Zahl der bedienten Anrufe in den vergangenen Jahren leichten Schwankungen.

	<b>1. Halbj. 2014</b>	<b>2. Halbj. 2014</b>	<b>1. Halbj. 2015</b>	<b>2. Halbj. 2015</b>	<b>1. Halbj. 2016</b>	<b>2. Halbj. 2016</b>
Bediente Anrufe pro Halbjahr	39.121	25.253	24.951	23.085	26.156	27.677
Gesamtzahl für das Kalenderjahr	64.374		48.036		53.833	

Darüber hinaus wurden im Jahr 2016 von ALBA 842 Beschwerden (1. Halbj.: 403, 2. Halbj.: 439) bearbeitet, die ihr über das Ideen- und Beschwerdemanagement oder das Bürgertelefon der Stadt Braunschweig zugeleitet wurden. Die Schwerpunkte dieser Beschwerden, die in 45 Beschwerdegründe unterteilt ermittelt werden, lagen in den letzten Jahren bei den folgenden Themen:

<b>Beschwerdegrund</b>	<b>Anzahl 2013</b>	<b>Anzahl 2014</b>	<b>Anzahl 2015</b>	<b>Anzahl 2016</b>
Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	148	108	229	154
Anlieger ignorieren Reinigungspflichten	92	148	144	178
Wertstoffcontainer allgemein	72	22	23	18
Winterdienst	163	49	21	94
Verunreinigter Wertstoffcontainerstandplatz	102	35	18	27
Sonstige (40 Gründe)	357	474	334	371

#### Aktion „Meinwegbecher“

Im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung hatte ALBA am 26.11.2016 einen Aktionsstand auf dem Schlossplatz. Im Rahmen eines Gewinnspiels startete dort eine Online-Wahl eines Bildmotivs für einen stadspezifischen Kaffee-Mehrwegbecher, der zwischenzeitlich produziert wurde und im Kunden- und Umweltzentrum (KUZ) vertrieben wird. Die Aktion soll zur Reduzierung des Bechermülls beitragen.

#### Pressearbeit und Publikationen, Internet

In 110 von ALBA initiierten Presseberichten (1. Halbj.: 38, 2. Halbj.: 72) wurde zu aktuellen Inhalten informiert.

Die Internetseiten wurden von insgesamt 184.848 Nutzerinnen und Nutzern (1. Halbj.: 92.834, 2. Halbj.: 92.014) besucht.

Hinsichtlich der Pressearbeit ist insbesondere die Aktion „Kein Plastik in die Biotonne“ hervorzuheben, mit der ALBA in Kombination mit einer Beratung der Wohnungswirtschaft versucht, den Anteil an Kunststoffen, besonders an Kunststofftüten, im Bioabfall zu reduzieren.

Zudem wurde in Zusammenarbeit mit der Verwaltung der Abfallratgeber überarbeitet.

#### Projekte der ALBA

Im Rahmen der Umwelterziehung wurde das KUZ in der Karrenführerstraße weiter als zentraler Anlaufpunkt positioniert und für Besuche von Schülergruppen genutzt. Hier können die Schülerinnen und Schüler eine „Müllexperten-Ausbildung“ durchlaufen und sich so spielerisch dem korrekten Umgang mit Abfall und Wertstoffen nähern.

Einen besseren Komfort bietet der neue Wertstoffhof auf dem Betriebsgelände an der Frankfurter Straße nach einem umfassenden Umbau und der Wiedereröffnung Ende Oktober 2016.

Am 28.11.2016 fand im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung der zweite Braunschweiger Umweltkongress mit dem Thema „Eine Welt ohne Abfall - Braunschweig geht voran“ statt.

## Zusammenarbeit mit Vereinen, Verbänden und Politik

Die Zusammenarbeit mit der Bürgerstiftung Braunschweig und verschiedenen Vereinen wurde fortgesetzt.

Zudem haben Vertreter des Unternehmens an Bürgersprechstunden in den Stadtbezirken und Arbeitsgesprächen mit den Bezirksbürgermeistern bzw. Bezirksbürgermeisterinnen teilgenommen.

## Projekte / Aktionen der Verwaltung

Die Verwaltung widmet sich seit 2013 im Kontext der öffentlichkeitswirksamen Projekte insbesondere dem Thema Abfallvermeidung.

Den Schwerpunkt bildete auch 2016 der Beitrag zur Europäischen Abfallvermeidungswoche. Bereits beim Stadtputztag im März wurden gemeinsam mit dem Fotodesigner Stephan Horch Abfälle aus der Oker gesammelt, die für eine Ausstellung im Rahmen der Europäischen Abfallmeidungswoche arrangiert, fotografiert und grafisch aufbereitet wurden. Unter dem Titel „clean-river-project.de“ wurden im Brawo-Park großformatige Bilder der arrangierten Abfälle über einen Zeitraum von vier Wochen gezeigt. Gleichzeitig legte die Stadtverwaltung einen Kalender für 2017 mit den Motiven auf, um so für das Thema „Vermeidung von Kunststoffabfällen“ zu sensibilisieren.

Die umfangreichen Vorbereitungen für den Stadtputz 2017 wurden bereits 2016 begonnen.

Leuer

**Anlagen:**  
keine