

**Betreff:****Bericht zur Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig GmbH für das Jahr 2017****Organisationseinheit:**Dezernat III  
66 Fachbereich Tiefbau und Verkehr**Datum:**

10.08.2018

**Beratungsfolge**

Bauausschuss (zur Kenntnis)

**Sitzungstermin**

21.08.2018

**Status**

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 Umfanges der Anlagen wird auf deren Abdruck und Hinterlegung im Ratsinformationssystem verzichtet, sie sind jedoch in der städtischen zentralen Ablage einsehbar.

**Beratung und Beschwerdemanagement ALBA**

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit erfolgen durch ALBA u. a. Beratungstätigkeiten zu abfallwirtschaftlichen Fragen. Themenschwerpunkte bildeten im Jahr 2017 insbesondere Anfragen zu Verunreinigungen im Stadtgebiet sowie zu Anliegerpflichten im Kontext der Straßen- bzw. Gehwegreinigung. In den ersten Monaten des Jahres 2017 stand das Thema Biotonne und Eigenkompostierung im Vordergrund der Abfallberatung.

Im ersten Halbjahr hat das Kundenservicezentrum 27.698 telefonische Anfragen bedient. Im zweiten Halbjahr waren es 25.968 Anfragen.

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

	<b>1. Halbj. 2015</b>	<b>2. Halbj. 2015</b>	<b>1. Halbj. 2016</b>	<b>2. Halbj. 2016</b>	<b>1. Halbj. 2017</b>	<b>2. Halbj. 2017</b>
Bediente Anrufe pro Halbjahr	24.951	23.085	26.156	27.677	27.698	25.968
Gesamtzahl für das Kalenderjahr		48.036		53.833		53.666

Darüber hinaus wurden im Jahr 2017 von ALBA 944 Beschwerden (1. Halbj.: 432, 2. Halbj.: 512) 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 2014</b>	<b>Anzahl 2015</b>	<b>Anzahl 2016</b>	<b>Anzahl 2017</b>
Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	108	229	154	312
Anlieger ignorieren Reinigungspflichten	148	44	178	116
Wertstoffcontainer allgemein	22	23	18	27
Winterdienst	49	21	94	36
Verunreinigter Wertstoffcontainerstandplatz	35	18	27	32
Sonstige (40 Gründe)	474	334	371	421

#### Aktion „Upcycling“

Im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung hatte ALBA gemeinsam mit der Stadtverwaltung am 25. November 2017 eine Ausstellung auf dem Schlossplatz. Bei dieser Aktion wurden aus scheinbar nutzlosen Stoffen neue Produkte hergestellt. Schülerinnen und Schüler wurden aufgerufen in ihrem Werkunterricht eigene Projekte zum Thema Upcycling zu entwickeln. Auch Jugendliche in den Jugendzentren sowie Architekturstudentinnen und – studenten haben sich beteiligt.

#### Pressearbeit und Publikationen, Internet

In rund 130 von ALBA initiierten Presseberichten wurde zu aktuellen Inhalten informiert.

Die Internetseiten wurden von insgesamt 195.692 Nutzerinnen und Nutzern (1. Halbj.: 102.883, 2. Halbj.: 92.809) besucht.

Auf Initiative der Stadtverwaltung wurde die wöchentliche Leerung der grünen Biotonne erstmalig von drei auf sechs Monate (von Mitte Mai bis Mitte November) verlängert. Dies wurde entsprechend in der Presse bekannt gegeben.

Zudem wurden in Zusammenarbeit mit der Verwaltung der Abfallratgeber überarbeitet.

#### Projekte der ALBA

Abfallberater von ALBA unterstützten die Aktion „Biotonne Deutschland“, indem sie in zwei REWE-Märkten vor Ort Kundinnen und Kunden über die richtige Trennung von Bioabfällen informierten. Ziel dieser Aktion war es, für den Wertstoff Kompost zu sensibilisieren.

Im Rahmen der Umwelterziehung wurde das Kunden- und Umweltzentrum (KUZ) in der Karrenführerstraße weiter als zentraler Anlaufpunkt positioniert. Bestandteile sind dabei auch Vorträge und Führungen im Rahmen der Erwachsenenausbildung und Ausstellungen.

### Zusammenarbeit mit Vereinen, Verbänden und Politik

Die Kontakte zu den Umwelt- und Naturschutzverbänden (Umweltzentrum Braunschweig e.V., Bezirksgruppe Braunschweig des NABU sowie Kreisgruppe Braunschweig des Bundes für Natur- und Umweltschutz Deutschland) wurde fortgesetzt.

Leuer

### **Anlage/n:**

Tätigkeitsbericht 1. und 2. Halbjahr 2017 (nur digital im Allris hinterlegt)