

*Betreff:***Bericht zur Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig GmbH für das Jahr 2018***Organisationseinheit:*

Dezernat III

66 Fachbereich Tiefbau und Verkehr

*Datum:*

06.06.2019

*Beratungsfolge*

Bauausschuss (zur Kenntnis)

*Sitzungstermin*

11.06.2019

*Status*

Ö

**Sachverhalt:**

In der Ratssitzung am 22.06.2010 (s. Drucksachen-Nr. 13369/10) wurde die Verwaltung 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.

Wesentliche Inhalte der Berichte sind:

Beratung und Beschwerdemanagement ALBA

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit erfolgen durch ALBA u. a. Beratungstätigkeiten zu abfallwirtschaftlichen Fragen. Themenschwerpunkte bildeten im Jahr 2018 insbesondere Anfragen zu Verunreinigungen im Stadtgebiet sowie zu Anliegerpflichten im Kontext der Straßen- bzw. Gehwegreinigung. In den ersten Monaten des Jahres 2018 stand das Thema Biotonne und Eigenkompostierung im Vordergrund der Abfallberatung.

Im ersten Halbjahr hat das Kundenservicezentrum 24.624 telefonische Anfragen bedient. Im zweiten Halbjahr waren es 19.195 Anfragen.

Wie die untenstehenden Zahlen dokumentieren, unterliegt die Zahl der bedienten Anrufe in den vergangenen Jahren leichten Schwankungen, im zweiten Halbjahr 2018 ist sie relativ niedrig.

	<b>1. Halbj. 2016</b>	<b>2. Halbj. 2016</b>	<b>1. Halbj. 2017</b>	<b>2. Halbj. 2017</b>	<b>1. Halbj. 2018</b>	<b>2. Halbj. 2018</b>
Bediente Anrufe pro Halbjahr	26.156	26.677	27.698	25.968	24.624	19.195
Gesamtzahl für das Kalenderjahr	53.833		53.666		43.819	

Darüber hinaus wurden im Jahr 2018 von ALBA 1.128 Beschwerden (1. Halbj.: 626, 2. Halbj.: 502) 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>	<b>Anzahl 2018</b>
Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	108	229	228	386	493
Anlieger ignorieren Reinigungspflichten	148	44	178	116	68
Wertstoffcontainer allgemein	22	23	18	27	15
Winterdienst	49	21	94	36	73
Verunreinigter Wertstoffcontainerstandplatz	35	18	27	32	38
Sonstige (40 Gründe)	474	334	351	347	441

#### Pressearbeit und Publikationen, Internet

In rund 175 von ALBA initiierten Presseberichten wurde zu aktuellen Themen informiert.

Die Internetseiten von ALBA wurden von insgesamt 199.879 Nutzerinnen und Nutzern (1. Halbj.: 111.662, 2. Halbj.: 88.217) besucht.

Zudem wurde in Zusammenarbeit mit der Verwaltung der Abfallratgeber überarbeitet.

#### 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) wurden fortgesetzt.

#### Projekte der ALBA

Das Thema Biotonne wurde erneut aufgegriffen und Informationen rund um das Themenjahr „BIO? LOGISCH OHNE PLASTIK!“ auf einer eigens eingerichteten Website zur Verfügung gestellt. Ziel dieser Aktion war es für den Wertstoff Kompost und die Relevanz von plastikfreiem Bioabfall als Voraussetzung für guten Kompost zu sensibilisieren.

Ein besonderes Thema war die Umsetzung von Maßnahmen zur Abfallvermeidung und zum Recycling. Auf der ALBA-Website werden unter dem Motto „Wiederverwenden, Abfall reduzieren und recyceln“ Anregungen zum Upcycling, wie beispielsweise Bauanleitungen für Windlichter, Futterstationen, einen Upcyclinggrill aus einer Waschmaschinentrommel oder einen Strandkorb aus Europaletten, angeboten.

Im Rahmen der Umwelterziehung wurde das Kunden- und Umweltzentrum (KUZ) in der Karrenführerstraße weiter als zentraler Anlaufpunkt positioniert.

#### Aktion „Upcycling“

Im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung (EWAV) hatte ALBA gemeinsam mit der Stadtverwaltung am 24.11.2018 eine Ausstellung auf dem Schlossplatz. Für die Ausstellung wurden von Grundschulern kleine Sorgenfresser in der „Upcycling-Werkstatt“ im KUZ genäht. Ältere Schüler waren aufgerufen, sich mit dem Motto der EWAV „bewusst konsumieren – richtig entsorgen“ zu befassen und u. a. eine eigene Accessoires-Kollektion aus Abfall zu gestalten.

Die Stadtverwaltung steuerte für die Ausstellung Kunstwerke aus Schrott bei, die im Vorfeld unter dem Motto „Ist das Kunst oder kann das weg“ einige Wochen an verschiedenen Stationen in der Innenstadt zu besichtigen waren und im Anschluss zugunsten gemeinnütziger Organisationen versteigert wurden.

Leuer

**Anlage/n:**

Tätigkeitsbericht 1. und 2. Halbjahr 2018