

**Betreff:****Bericht über die Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig  
GmbH für das Jahr 2020**

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat III 66 Fachbereich Tiefbau und Verkehr	<i>Datum:</i> 15.07.2021
--	-----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Sitzungstermin</i>	<i>Status</i>
Bauausschuss (zur Kenntnis)	20.07.2021	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) Berichte über die als Beauftragte Dritte der Stadt Braunschweig durchgeföhrte Öffentlichkeitsarbeit.

Allgemein war die Öffentlichkeitsarbeit der ALBA im Jahr 2020 sehr stark vom Pandemiegeschehen und den damit einhergehenden Beschränkungen geprägt. Es wurde ein deutlicher Anstieg der Telefonberatung und der Nutzung der ALBA-Internetseiten verzeichnet. Veranstaltungen mit Teilnehmenden vor Ort gab es hingegen kaum. ALBA startete einen Instagram-Account, ein Newsletter-Angebot und die Nachhaltigkeitsplattform „langgedacht.de“.

**Beratung und Beschwerdemanagement:**

Die Nutzung des Servicetelefons stieg um rund 25 % auf 55.246 Anrufe (2019: 44.452). Die mittlere Wartezeit am Servicetelefon betrug 19 Sekunden (2019: 22 Sekunden).

Themenschwerpunkte in der telefonischen Beratung bildeten insbesondere die jeweils gültigen Modalitäten zur Abfallanlieferung an den Wertstoffhöfen (auch aus dem Umland) und zur Sperrmüllanmeldung sowie Fragen zu Behälterleerungen und Anliegen bezüglich der Wertstoffcontainer.

Darüber hinaus wurden im Jahr 2020 von ALBA 1.207 Anliegen bearbeitet und beantwortet, die über das Ideen- und Beschwerdemanagement oder das Bürgertelefon der Stadt Braunschweig zugeleitet wurden (2019: 1.081 Fälle).

Die Schwerpunkte dieser Beschwerden, die in 45 Beschwerdegründe unterteilt ermittelt werden, lagen in den letzten Jahren bei den folgenden Themen:

Beschwerdegrund	Anzahl 2016	Anzahl 2017	Anzahl 2018	Anzahl 2019	Anzahl 2020
Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	228	386	493	497	653
Anlieger kommen ihrer Reinigungspflicht nicht nach	178	116	68	110	88
Wertstoffcontainer (6 versch. Gründe)	59	93	99	102	116
Winterdienst	94	36	73	28	3
36 sonstige Gründe	319	286	380	332	371
Größere Veränderungen 2020 in den 36 sonstigen Gründen: Straßenreinigung Papierkörbe Wildkrautbeseitigung				26 37 30	55 51 12

Die Hinweise auf Schmutzecken und Verunreinigungen haben im vergangenen Jahr deutlich zugenommen.

Beschwerden zu Wertstoffcontainern nehmen seit Jahren zu. Die Verwaltung hat dieses Thema seit 2020 besonders in den Fokus genommen und mittlerweile einiges erreicht, worüber in der parallelen Mitteilung 21-16542 berichtet wird.

Es gab in Braunschweig 2020 keinen wesentlichen Wintereinbruch mit Schnee oder Glätte.

#### Schulungen, Bastelaktionen und Besichtigungstermine

Schulungen, Bastelaktionen, Besichtigungen und Führungen fanden nur bis Mitte März und im Monat September statt. Es gab in diesen beiden Zeiträumen 21 Schulungen mit 401 Teilnehmenden, 14 Besichtigungstermine (241 Teilnehmende) und drei Bastelaktionen (51 Teilnehmende).

#### Kooperationen

Auch kooperative Projekte fanden coronabedingt kaum statt. Unterstützt werden konnten u. a. kleinere Abfallsammelaktionen im Stadtgebiet, die Sammlung von Kronkorken, die Aktion „Rettet die Kastanie“, der Lichtparcours und verschiedene Schulprojekte.

Die Durchführung des Stadtputztages und ein geplanter Markt zur „Europäischen Woche der Abfallvermeidung“ mussten abgesagt werden.

#### Pressearbeit und Publikationen

In diversen Presse-, Radio- und Fernsehberichten wurde zu fachlichen Themen rund um die Abfallwirtschaft in Braunschweig informiert. Die einzelnen Berichte sind namentlich in den anliegenden Tätigkeitsberichten benannt. Die Presseartikel sind abgedruckt.

Der überarbeitete Abfallratgeber wurde auch im Jahr 2020 in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung herausgegeben. Die Auflage beträgt 15.000 Exemplare. Er liegt u. a. in den ALBA-Kundenzentren und im Rathaus-Eingang aus.

#### Internet

Die Nutzung der Internetseiten von ALBA nahm im vergangenen Jahr außerordentlich zu. Rund 600.000 Nutzerinnen und Nutzern besuchten die Internetseiten (2019: 279.028).

ALBA bietet seit einigen Jahren auf seinen Internetseiten auch einen „Tausch- und Verschenkmarkt“ an. Er wurde 2020 auf der ALBA Homepage speziell beworben. Die in der

Jahressumme verzeichneten rund 15.000 Besucherinnen und Besuchern blieben auf dem Niveau des Vorjahres.

Seit Beginn des Jahres 2020 hat ALBA einen eigenen Instagram-Account („alba\_braunschweig“), über den im vergangenen Jahr in 58 Infoposts verschiedene Themen rund um die Abfallwirtschaft in der Stadt beleuchtet wurden. Aktuell bestehen für den Account 312 Abonnements.

Seit Mai 2020 versendet ALBA einen Newsletter mit Inhalten zu verschiedenen abfallwirtschaftlichen Themen. Ende 2020 hatten sich hierfür 274 Abonnentinnen und Abonnenten auf alba-bs.de registriert. Es wurde pro Jahresquartal ein Newsletter versandt.

Am 28.09.2020 startete ALBA die Online-Plattform „langgedacht.de“. Ziel ist, den Braunschweigerinnen und Braunschweigern in gebündelter Form Anlaufstellen für nachhaltige klima- und umweltfreundliche Angebote zu benennen. Auf der Nachhaltigkeitsplattform befinden sich Hinweise zu lokalen Second-Hand-Läden und Flohmärkten, Verleihgeschäften, Hof- und Bioläden, Vortagsbäckereien, Reparaturwerkstätten und vieles mehr.

#### Das Kunden- und Umweltzentrum (KUZ)

Das KUZ in der Karrenführerstraße ist als Anlaufpunkt für persönlich vorgetragene Anliegen und als Zentrum der Information und für Workshops gedacht. Es war pandemiebedingt mehrfach im Jahr geschlossen und wurde insgesamt deutlich seltener besucht.

Leuer

#### **Anlage/n:**

ALBA Tätigkeitsberichte zur Öffentlichkeitsarbeit für das 1. und 2. Halbjahr 2020