

*Betreff:***Bericht über die Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig GmbH für das Jahr 2023***Organisationseinheit:*

Dezernat III

0660 Referat Stadtentwässerung und Abfallwirtschaft

Datum:

22.10.2024

Adressat der Mitteilung:

Ausschuss für Mobilität, Tiefbau und Auftragsvergaben (zur Kenntnis)

Mitteilungen außerhalb von Sitzungen (zur Kenntnis)

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 durchgeführte Öffentlichkeitsarbeit.

Kampagnen und Veranstaltungen

ALBA begann das Jahr 2023 mit den Schwerpunkten „Papier“ und „Bioabfall“, wobei die Bioabfallthematik deutlich im Vordergrund stand.

Ab 2024 ist die Entsorgung von „kompostierbaren“ Kunststoffbeuteln im Bioabfall ausgeschlossen, weil diese zumeist noch als Störstoff im Kompost verbleiben. Im Vorfeld wurden die Einzelhandelsketten 2023 vonseiten der Stadt dazu aufgefordert, freiwillig auf den Vertrieb solcher Beutel zu verzichten.

ALBA beteiligte sich an der bundesweiten „Biotonnen-Challenge“.

In einer Frühjahrsaktion wurden 470 m³ Kompost an die Bevölkerung verschenkt.

Es wurden in Kooperation mit der Stadtverwaltung neue Aufkleber für die Altpapiercontainer konzipiert, um die Sammelergebnisse zu verbessern und vor allem Verstopfungen und Beistellungen zu reduzieren.

Die Aktion Stadtputz wurde auch 2023 wesentlich von ALBA unterstützt. 16.669 Personen waren zum Stadtputz angemeldet und sammelten in Braunschweig insgesamt 23 Tonnen Abfall ein.

ALBA unterstützte auch weitere Abfallsammelaktionen im Stadtgebiet, z. B. die Aktionen der Trash-Tracker und des Quartiersmanagements im Donauviertel.

In der Europäischen Woche der Abfallvermeidung (EWAV) wurde der Fokus 2023 ebenfalls auf die Reduzierung des Fremdstoffanteils im Bioabfall gelegt. Das Motto „Clever verpacken“

stand dafür, Bioabfall möglichst erst gar nicht zu verpacken oder Materialien zu nutzen, die sich bei der Kompostierung zersetzen.

Schulungen und Besichtigungstermine

Die Anzahl der an Schulungen und Besichtigungen teilgenommenen Bürgerinnen und Bürger hat sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert. Dabei erreichten die 35 Besichtigungen (2022: 45) des Abfallentsorgungszentrums und des Biomassezentrums mit 699 Teilnehmenden (2022: 854) nicht das Vorjahr. Hingegen erreichten die durchgeführten 100 Schulungen (2022: 56) mit 2221 Teilnehmenden (2022: 871) in Etwa eine Verdoppelung.

Beratung und Beschwerdemanagement:

Am Kundenservicetelefon wurden 33.245 (2022: 34.819) Anrufe verzeichnet. Die mittlere Wartezeit am Servicetelefon lag 2023 mit ca. 25 Sekunden etwas länger als in den Vorjahren mit 21 Sekunden bzw. 22 Sekunden. Zusätzlich erreichten ALBA im vergangenen Jahr 32.000 Anliegen per Post, E-Mail und Fax, 2022 waren es 28.636 (2021: 29.810).

Wie in den Vorjahren waren die Themenschwerpunkte in der telefonischen Beratung die Abfallanlieferungen an den Wertstoffhöfen, Anliegen zur Sperrmüllanmeldung, Anfragen zu Behälterleerungen und -ummeldungen sowie zu Feiertagsverschiebungen. Im 1. Halbjahr kamen Fragen und Anmeldungen zum Stadtputz hinzu und besonders Entsorgungsfragen nach dem Starkregenereignis im Juni.

Darüber hinaus wurden 1.250 Anliegen bearbeitet und beantwortet, die über das städtische Ideen- und Beschwerdemanagement oder über das Bürgertelefon der Stadt Braunschweig zugeleitet wurden (2022: 1.212, 2021: 1.593; 2020: 1.207 Fälle). Die Schwerpunkte dieser Beschwerden lagen bei den folgenden Themenbereichen:

Beschwerdegrund	Anzahl 2018	Anzahl 2019	Anzahl 2020	Anzahl 2021	Anzahl 2022	Anzahl 2023
Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	493	497	653	679	712	686
Anlieger kommen ihrer Reinigungspflicht nicht nach	68	110	88	76	74	65
Wertstoffcontainer	99	102	116	133	65	50
Winterdienst	73	28	3	316	14	26
Straßenreinigung		26	55	37	22	45
Papierkörbe		37	51	73	54	56
34 weitere Gründe		269	265	279	271	322

Die Hinweise auf Schmutzecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet reduzierten sich leicht.

Die Beschwerden bei den Wertstoffcontainern (inkl. dortiger Schmutzecken) haben sich inzwischen deutlich reduziert. Die Trendwende wurde bereits in den Beschwerdezahlen des 2. Halbjahres 2021 deutlich. Verstopfungen der Altpapier-Container durch große Kartonagen sowie abgestellte große Kartonagen bleiben an den Wertstoffcontainern weiterhin eine Herausforderung, daher wurde auch mit zusätzlichen Aufklebern auf den richtigen Umgang hingewiesen.

Pressearbeit und Publikationen

In diversen **Presse-, Radio- und Fernsehberichten** wurde zu Themen rund um die Abfallwirtschaft in Braunschweig informiert. Die einzelnen Radio- und Fernsehberichte sind namentlich in den anliegenden Tätigkeitsberichten benannt. Die Pressemitteilungen und -

artikel sind abgedruckt.

Der 48 Seiten umfassende **Abfallratgeber** wurde in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung überarbeitet. Er ist jetzt jahresunabhängig und wird durch ein jährlich aktualisiertes Einlegeblatt ergänzt, auf dem die variablen Daten ergänzend aufgeführt sind. Auf diese Weise können ungenutzte Abfallratgeber auch im Folgejahr genutzt werden. Der Abfallratgeber liegt u. a. in den ALBA-Kundenzentren und im Eingang des Rathauses aus.

Internet

Die Nutzung der Internetseiten von ALBA (www.alba-bs.de) hielt sich auch im vergangenen Jahr auf dem erfreulich hohen Niveau der Vorjahre: Rund 543.000 Nutzerinnen und Nutzern besuchten die Internetseiten (2022: 544.000, 2021: 560.000).

ALBA bietet auf seinen Internetseiten auch einen „Tausch- und Verschenkenmarkt“ an. Dieser wurde Ende 2021 in den Mittelpunkt der Europäischen Woche der Abfallvermeidung gestellt und wird seitdem regelmäßig auch von ALBA mit Produkten zum Verschenken bestückt. Die Nutzerzahlen stiegen zum Jahr 2022 auf 24.183 (+ 120 %) stark an. Im Jahr 2023 waren es 25.768.

Seit Beginn des Jahres 2020 hat ALBA einen eigenen Instagram-Account („alba_braunschweig“), der regelmäßig mit insgesamt etwa 75 Infoposts (2022: 97, 2021: 94) zu verschiedenen Themen rund um die Abfallwirtschaft in der Stadt bestückt wurde. Am 31.12.2023 bestanden für den Account 720 Abonnements (2022: 525, 2021: 402).

ALBA hat zwei Newsletter per E-Mail mit Inhalten zu verschiedenen abfallwirtschaftlichen Themen versandt (im April und Oktober). Die Zahl der Newsletter-Abonnentinnen und Abonnenten stieg von 274 (2021) auf 365 (2022) und jetzt auf 416 an.

Im Herbst 2020 startete ALBA die Online-Plattform „www.langgedacht.de“, die den Braunschweigerinnen und Braunschweigern in gebündelter Form Anlaufstellen für nachhaltige klima- und umweltfreundliche Angebote benennt. Es finden sich dort Hinweise zu lokalen Second-Hand-Läden und Flohmärkten, Verleihgeschäften, Hof- und Bioläden, Vortagsbäckereien, Reparaturwerkstätten und vieles mehr. Im Jahr 2023 erfolgten dort 16.000 Besuche, etwas stärker war die Frequenz in 2022 mit 16.560 Besuchen und 2021 mit 17.283 Besuchen.

Die 2022 neu hinzugekommene Seite „www.elektroschrott.jetzt“ verzeichnete im ersten Jahr 13.932 Besuche, in 2023 waren es 12.433 Besuche.

Kundenzentren

Am Wertstoffhof in der Frankfurter Straße 251 können statt an Montagen nun donnerstags bis 20 Uhr Privatanlieferungen erfolgen. Es bleibt die Möglichkeit, am Wertstoffhof in Watenbüttel an Montagen bis 20 Uhr zu entsorgen. Somit bestehen nun zwei Möglichkeiten zu einer späteren Entsorgung.

Das Kundenservice-Center in der Frankfurter Straße beraten montags bis donnerstags von 7 Uhr bis 18 Uhr sowie freitags von 7 Uhr bis 17 Uhr, KUZ in der Karrenführer Str. 1 montags bis freitags von 7 Uhr bis 17 Uhr.

Leuer

Anlage/n:

1. Hj 2023 ALBA Tätigkeitsbericht zur Öffentlichkeitsarbeit
2. Hj 2023 ALBA Tätigkeitsbericht zur Öffentlichkeitsarbeit

