

*Betreff:***Bericht über die Öffentlichkeitsarbeit der ALBA Braunschweig GmbH für das Jahr 2021***Organisationseinheit:*Dezernat III  
0660 Referat Stadtentwässerung und Abfallwirtschaft*Datum:*

28.06.2022

*Beratungsfolge*

Ausschuss für Mobilität, Tiefbau und Auftragsvergaben (zur Kenntnis)

*Sitzungstermin**Status***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 durchgeführte Öffentlichkeitsarbeit.

Die Öffentlichkeitsarbeit der ALBA war im Jahr 2021 stark vom Pandemiegesehen und den damit einhergehenden Beschränkungen geprägt. Im Februar bestimmte zusätzlich ein Wintereinbruch mit besonders hohem Schneeaufkommen die Öffentlichkeitsarbeit.

Beide ALBA-Kundenzentren waren gemäß landesrechtlicher Regelungen im ersten Jahresdrittel geschlossen und öffneten danach unter Einhaltung eines Hygienekonzepts.

**Beratung und Beschwerdemanagement:**

Die Nutzung des Servicetelefon stieg von dem hohen Niveau im Jahr 2020 (+ 25 % zum Vorjahr) nochmals um rund 12,5 % auf 62.266 Anrufe (2020: 55.246 Anrufe). Die mittlere Wartezeit am Servicetelefon betrug etwa 22 Sekunden (2020: 19 Sekunden, 2019: 22 Sekunden). Zusätzlich erreichten ALBA im vergangenen Jahr 29.810 Anliegen per Post, E-Mail und Fax.

Themenschwerpunkte in der telefonischen Beratung bildeten die jeweils gültigen Modalitäten zur Abfallanlieferung an den Wertstoffhöfen (auch aus dem Umland) und zur Sperrmüllanmeldung, Fragen zu Behälterleerungen und –ummeldungen sowie (bis Ende März) Anliegen bezüglich der Wertstoffcontainer. Im Februar lag der Schwerpunkt bei den verschiedenen direkten Folgen der extremen Wetterlage.

Darüber hinaus wurden 1.593 Anliegen bearbeitet und beantwortet, die über das städtische Ideen- und Beschwerdemanagement oder das Bürgertelefon der Stadt Braunschweig zugeleitet wurden (2020: 1.207 Fälle). Die Schwerpunkte dieser Beschwerden, die in 45 Beschwerdegründe unterteilt werden, lagen bei den folgenden Themenbereichen:

Beschwerdegrund	Anzahl 2017	Anzahl 2018	Anzahl 2019	Anzahl 2020	Anzahl 2021
Schmutzdecken und Verunreinigungen im Stadtgebiet	386	493	497	653	679
Anlieger kommen ihrer Reinigungspflicht nicht nach	116	68	110	88	76
Wertstoffcontainer (2021: 1. Hj.: 83, 2. Hj.: 50)	93	99	102	116	133
Winterdienst (2021: 1. Hj.: 310, 2. Hj.: 6)	36	73	28	3	316
36 sonstige Gründe	286	380	332	371	389
Größere Veränderungen 2021 in den 36 sonstigen Gründen:					
Straßenreinigung			26	55	37
Papierkörbe			37	51	73

Die Hinweise auf Schmutzdecken und Verunreinigungen haben sich im vergangenen Jahr auf dem erhöhten Niveau von 2020 gehalten.

Der Beschwerdeanstieg bei den Wertstoffcontainern wurde im Sommer 2021 gestoppt. Über die hierzu ergriffenen Maßnahmen wurde der Bauausschuss in seiner Sitzung am 20.07.2021 informiert (DS 21-16542). Verstopfungen der Container für Papier, Pappen und Kartonagen durch große Kartonagen sowie Beistellungen an den Wertstoffcontainern stellen aber weiterhin eine besondere Herausforderung dar.

#### Schulungen und Besichtigungstermine

Schulungen, Besichtigungen und Führungen fanden unter Auflagen erst wieder im 2. Halbjahr statt. Es wurden 20 Schulungen mit 284 Teilnehmenden sowie 15 Besichtigungen des Abfallentsorgungszentrums und Biomassezentrums mit 317 Teilnehmenden durchgeführt.

#### Aktionen und Kooperationen

Der Stadtputztag fiel coronabedingt aus.

Einige dezentrale Abfallsammelaktionen im Stadtgebiet wurden unterstützt.

Anfang September verschenkte ALBA als Werbeaktion Braunschweiger Kompost. Rund 200 Bürgerinnen und Bürger kamen zum Abfallentsorgungszentrum, um diese Gelegenheit zu nutzen.

ALBA nahm mit Upcycling-Möbeln auf dem Kohlmarkt an der „Sommerkunstzeit“ teil und beteiligte sich im Rahmen der Aktion „Faire Woche in Braunschweig“ mit einem Informationsstand am „Markt der Möglichkeiten“.

ALBA beteiligte sich an verschiedenen Dialogveranstaltungen zu Themen der Abfallwirtschaft.

Der zur europäischen Woche der Abfallvermeidung im Kunden- und Umweltzentrum vorbereitete „Tausch- und Verschenkmarkt“ konnte coronabedingt nur digital durchgeführt werden.

## 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 Abfallratgeber wurde auch im Jahr 2021 in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung in einer Auflage von 15.000 Exemplaren herausgegeben. Er lag u. a. in den ALBA-Kundenzentren und im Eingang des Rathauses aus.

## Internet

Die Nutzung der Internetseiten von ALBA hielt sich auch im vergangenen Jahr auf außerordentlich hohem Niveau: Rund 560.000 Nutzerinnen und Nutzern besuchten die Internetseiten (2020: 600.000; 2019: 279.028).

ALBA bietet seit einigen Jahren auf seinen Internetseiten auch einen „Tausch- und Verschenkmarkt“ an. Er wurde in den letzten 2 Jahren auf der ALBA Homepage besonders beworben und 2021 zur europäischen Woche der Abfallvermeidung in den Mittelpunkt gestellt. Die in der Jahressumme 2021 verzeichneten rund 11.000 Besucherinnen und Besucher blieben dennoch deutlich unterhalb des Niveaus der beiden Vorjahre (rd. 15.000).

Seit Beginn des Jahres 2020 hat ALBA einen eigenen Instagram-Account („alba\_braunschweig“), über den im vergangenen Jahr in 94 Infoposts (2020: 58) verschiedene Themen rund um die Abfallwirtschaft in der Stadt beleuchtet wurden. Am 31.12.2021 bestanden für den Account 402 Abonnements (2020: 312).

Seit Mai 2020 versendet ALBA einen Newsletter mit Inhalten zu verschiedenen abfallwirtschaftlichen Themen. Es wurden in Jahr 2021 fünf Newsletter versandt. Die Zahl der 274 Abonnentinnen und Abonnenten blieb auf Vorjahresniveau.

Im Herbst 2020 startete ALBA die Online-Plattform „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 2021 wurden 17.283 Besuche auf der Homepage verzeichnet.

## Kunden- und Umweltzentrum

Das Kunden- und Umweltzentrum in der Karrenführerstraße dient als Anlaufpunkt für persönlich vorgetragene Anliegen und ist als Zentrum der Information und für Workshops gedacht. Es blieb pandemiebedingt aufgrund landesrechtlicher Vorschriften bis zum 9. Mai 2021 geschlossen. Danach war es unter Einhaltung eines Hygienekonzepts montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr zugänglich.

## Leuer

### **Anlage/n:**

ALBA Tätigkeitsberichte zur Öffentlichkeitsarbeit für das 1. und 2. Halbjahr 2021