

Informationsvorlage Nr. I-025/2020

Einreicher:

Dezernat 3/ASR

Gegenstand:

Resonanz zur Umstellung LVP

zur Kenntnis an	Sitzungstermine	Status öffentlich/ nicht öffentlich
Betriebsausschuss	10.06.2020	öffentlich

An der Erarbeitung der Vorlage wurden beteiligt:

Miko Runkel

Unterschrift

Sachverhalt:**1. Ausgangssituation**

Mit Beschluss B-024/2015 vom 25.03.2015 hat der Stadtrat den Grundstein für die Verhandlungen der Stadt Chemnitz als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger mit den dualen Systembetreibern gelegt. Im Ergebnis langwieriger Verhandlungen mit den Dualen Systemen, wurde die flächendeckende Nutzung von Müllgroßbehältern (MGB) geregelt. Da die Verhandlungen im Rahmen der Verpackungsverordnung nach dem Konsensprinzip zu erfolgen hatten, musste die Forderung der Dualen Systeme nach dem 4-wöchentlichen Entsorgungsrhythmus für die siedlungsstrukturellen Wohngebiete akzeptiert werden. Die vorgelagerte Testphase im Ortsteil Wittgensdorf hatte erwiesenermaßen gezeigt, dass der 4-wöchentliche Rhythmus nach der Einführungsphase zweifellos vertret- und durchführbar ist. Ferner führte die Behälterereinführung in Wittgensdorf nachweislich zu einer wesentlichen Qualitätsverbesserung der Entsorgungsdienstleistung und zu einer sichtbar erhöhten Sauberkeit im direkten Wohnumfeld. Zudem konnten mit der Umstellung auf den 4-wöchentlichen Entsorgungsrhythmus auch positive Nebeneffekte, insbesondere der Reduzierung der CO₂-Emissionen und der nicht zu unterschätzenden Lärmreduzierung während der Fahr- und Entsorgungsprozesse erzielt werden. Entsprechend diesem Testergebnis wurden die Verhandlungen forciert und konnten mit dem bereits bekannten Ergebnis abgeschlossen werden. Darüber hinaus wurde mit den Dualen Systemen vereinbart, dass ab dem 01.01.2020 dauerhaft die Abgabe von Verpackungsabfällen, insbesondere bei größeren Verpackungen, auf allen fünf Wertstoffhöfen erfolgt.

2. Der Umsetzungsprozess

Den vertraglichen Regelungen folgend wurde der Umstellungsprozess detailliert geplant, vorbereitet und durchgeführt.

2.1 Ausstellung der Müllgroßbehälter für Leichtverpackungen (LVP)

Dem eigentlichen Ausstellungsprozess sind detaillierte Planungs- und Vorbereitungsaufgaben vorangegangen. Es mussten ausreichend Behälter ausgeschrieben und beschafft, Grundstückeigentümer bzw. deren Verwalter informiert, und nicht zuletzt der Ausstellungsprozess an sich zeitlich und organisatorisch strukturiert werden. Parallel dazu wurde die Tourenplanung auf die vertraglich vorgegebenen Entsorgungsrhythmen angepasst.

Bereits Anfang November 2018 wurden alle Grundstückeigentümer bzw. deren Verwalter personalisiert angeschrieben, welche von der Umstellung von Sack auf Müllgroßbehälter (MGB) betroffen waren.

Im Anschreiben wurden folgende Inhalte kommuniziert:

1. Erläuterung zum Sachverhalt
2. Behälterausstattung
3. Behältergröße
4. Entsorgungsrhythmus
5. Platzbedarf für Behälter
6. Bereitstellung der Behälter
7. Optionsvorschlag: gemeinsame Nutzung des Behälters mit einem Nachbargrundstück

Zusätzlich wurden mit Großwohnvermietern bzw. Hausverwaltern Abstimmungsgespräche durchgeführt und in der ASR-eigenen Kundenzeitung „Informativ“ regelmäßig informiert.

Im Ergebnis wurden 18 900 240-I-MGB und 320 1100-I-MGB durch den Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz (ASR) in Eigenregie von März bis Juli 2019 planmäßig ausgestellt. Der Behälterbestand wurde dadurch verdoppelt. Für die Ausstellungsphase wurden unter anderem dezentrale Behälterlager eingerichtet, zwei zusätzliche Kofferverfahrzeuge gemietet und sechs Beschäftigte dafür abgestellt, um einen optimalen Logistikprozess gewährleisten zu können. Im Zuge der erforderlichen Überarbeitung des Ressourceneinsatzes wurden die Touren

prozesstechnisch effizienter zusammengestellt. Die neuen Entsorgungstermine sind aus dem Entsorgungskalender ersichtlich und auf der ASR AbfallApp abrufbar. Neben den bereits erwähnten Kundenanschreiben und zusätzlichen telefonischen Absprachen wurden bei logistischen Herausforderungen, z. B. Thema Rückwärtsfahren und Platzknappheit, vor-Ort-Termine vereinbart und gemeinsam mit den Grundstückseigentümern im konstruktiven Dialog praktikable Lösungen erarbeitet. Besondere Bedingungen waren im Wohngebiet Hexenberg im Ortsteil Grüna und in vereinzelt Wohnbereichen in Rabenstein zu beachten. Zu diesem Zweck hat der ASR eine beauftragte Person abgestellt, um den Problemen und Bedenken der Anwohner vor Ort Rechnung zu tragen und Lösungsvorschläge anzubieten. Bis auf Einzelfälle (2 Grundstückseigentümer auf dem Hexenberg) konnte mit allen Anwohnern und Verwaltern vereinbart werden, dass das Angebot des ASR getestet wird und in kommender Zeit (Anfang 2021) die Erfahrungen mit dem ASR neu bewertet werden. Sich daraus ergebende Maßnahmen könnten in den dann bevorstehenden Verhandlungen mit den Dualen Systemen substantziell vorgetragen und deren Abhilfe eingefordert werden.

2.2 Einschätzung des Ausstellungsprozesses im engeren Sinn

Für alle Beteiligten war es eine große Herausforderung im laufenden Betrieb eine derartige Umstellung durchzuführen. Aufgrund der akribischen Vorbereitung wurde der so erstellte Zeit- und Maßnahmenplan termingerecht umgesetzt. Abgerundet wurde die reine Logistik durch eine transparente Öffentlichkeitsarbeit. Um kurzfristige Engpässe bei den privaten Haushalten infolge der Umstellung zu vermeiden, war es möglich Verpackungsabfall in einem transparenten Sack oder einem Gelben Sack aus Restbeständen neben den MGB abzustellen. Die kostenfreie Nachbestellung von MGB wurde und wird seither vom ASR regelmäßig sichergestellt.

3. Ergebniskontrolle der Umstellung

Um Feedback aus verschiedenen Perspektiven zu erhalten, beziehen wir in unserer Analyse neben vor-Ort-Kontrollen die Einschätzung der Bürgerservicestellen und eine Auswertung unseres Kundenservice ein.

3.1 Vor-Ort-Kontrollen

Vor, während und nach der Ausstellungsphase wurden in allen Umstellungsgebieten vor-Ort-Kontrollen durchgeführt und dokumentiert. Die visuelle Wahrnehmung zeigt, dass die Ordnung unmittelbar vor und am Entsorgungstag wesentlich besser ist. Es gibt weder herumliegende Abfälle aufgrund von kaputten Abfallsäcken noch aufgestapelte Abfallberge (Vgl. Anlage 1 Fotodokumentation). Mit Blick auf die Sturmereignisse im Februar dieses Jahres sollten allen die Nachteile von leichten Abfallsäcken bewusst sein. Die Vorteile der Gefäße kristallisierten sich deutlich heraus. Nebenablagerungen sind bis auf Einzelfälle nicht festgestellt worden. Insofern ist davon auszugehen, dass der 4-wöchentliche Entsorgungsrhythmus bisher (Anfang September 2019 – Ende Januar 2020) als ausreichend befunden wird.

3.2. Auswertung Kundenservice ASR

Wichtig für den ASR sind stets die Information der Bürgerinnen und Bürger und die Zufriedenheit unserer Kunden. Der Kundenservice des ASR bestätigt, dass es zu Beginn der Umstellung Bedenken gab, dass Änderungen des Entsorgungsrhythmus und zusätzliche Gefäße Herausforderungen am Standplatz erzeugen würden, welche sich nach aktuellen Gegebenheiten an den Entsorgungstagen nicht bestätigt haben. Analog haben sich auch die Beschwerden zum Sachverhalt ausgerichtet. Entsprechend erhöhte sich der Telefonkontakt unserer Mitarbeiterinnen in den Ausstellungsmonaten. Nach Einstellen einer neuen Routine und durch stetige Kommunikation sowie auf Kundenwunsch Anpassung an den Behälterbedarf, lagen die Beschwerden zum Ende des Jahres 2019 im Promillebereich. Zum Beispiel wurden Kunden, die einen Mehrbedarf an Behältern hatten, mit zusätzlichen LVP-Behältern kostenneutral ausgestattet.

3.3 Einschätzung Bürgerservicestellen (BSS)

Ferner wurden die Bürgerservicestellen (BSS) von diesem Thema ebenso tangiert. Bisher konnten die Bürgerinnen und Bürger Gelbe Säcke nicht nur in Betriebsstätten des ASR abholen, sondern ebenfalls in allen Bürgerservicestellen. Aus diesem Grund hat der ASR einige Fragen (Anlage 2 Fragekatalog) zur bisherigen Einschätzung an die Bürgerservicestellen verschickt. Das Gesamturteil der BSS lautet: „Nach unserer Einschätzung wurde die Umstellung erfolgreich abgeschlossen.“ (Anlage 3 Zusammenfassung der Antworten) Demnach gibt es nur noch vereinzelte Nachfragen nach Gelben Säcken in den BSS Sachsenallee und Rabenstein. Darüber hinaus wurden überwiegend keine Bürgerbeschwerden registriert. Die BSS Rabenstein hat Kundenbeschwerden aufgenommen. Erfahrungsgemäß führt es zunächst zu Unmut, wenn gewohntes Nutzerverhalten geändert werden muss und auf Wunsch keine Gelben Säcke in der BSS ausgehändigt werden. Die Beschäftigten der BSS fühlten sich ausreichend informiert über die Verfahrensänderungen und spüren eine Entlastung in ihren Tätigkeiten, da das Handling – Bestellung-Aufbewahrung-Ausgabe-Inventur – der Gelben Säcke weggefallen ist. Insgesamt ist die Einschätzung sehr positiv ausgefallen.

4. Zielerreichung und abschließendes Fazit

Abschließend sollte das Erreichen folgender Grundziele:

1. Verbesserung der Sauberkeit und Ordnung im Wohnumfeld
2. Verringerung der Umweltbelastung
3. Effizienter Ressourceneinsatz

hinterfragt werden.

Nach Einschätzung des ASR ist festzuhalten, dass sich die Sauberkeit und Ordnung vor und am Entsorgungstag wesentlich verbessert hat. Entsprechend der Abfallhierarchie laut § 6 Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG) hat die Abfallvermeidung oberste Priorität. Mit der Verwendung von Mehrwegprodukten wird diesem Ziel entsprochen. Daher ist es ökologisch sinnvoll, Müllgroßbehälter aus Recyclingmaterial einzusetzen, statt 1,2 Mio. Abfallsäcke pro Jahr. Daneben sind die MGB dem Nutzer zuordenbar und führen unserer Einschätzung nach zu einem satzungskonformerem Trennverhalten. Aufgrund der einheitlichen Entsorgungslogistik konnten die Touren optimiert, Fahrzeuge ausgelastet und beim Einsatz des Seitenladers das Personal effizient eingesetzt werden. Zudem verringert sich die einseitige körperliche Belastung (Bücken nach Säcken) beim Entsorgungspersonal. Der ASR hat den Umstellungsprozess im engeren Sinn erfolgreich abgeschlossen, ggf. an notwendigen Stellen nachjustiert, z. B. zusätzliches Behältervolumen bereitgestellt – resümierend wurde die Umstellung größtenteils planmäßig und ordentlich durchgeführt.

In der Einführungsphase im weiteren Sinn mit Blick auf das Nutzerverhalten ist festzustellen, dass mehrheitlich von einer Verbraucherzufriedenheit gesprochen werden kann. Der Grundstückseigentümer kann regulär bedarfsgerecht zusätzliche Behälter anfordern. Die neuen Entsorgungsrhythmen und -termine sind kommuniziert.

Mit Bezug zum Beschluss BA-021/2019 wurden die geforderten Interimslösungen - wie in der Vorlage aufgezeigt - angeboten und umgesetzt. Darüber hinaus empfiehlt der ASR aktuell keine Prozessänderung.

Ein Ansatz zur weiteren Akzeptanzverbesserung besteht in stetiger Information und Beratung zum Trennverhalten und umweltbewussten Konsumverhalten im Rahmen der Abfallvermeidung entsprechend des KrWG. Nur so ist eine nachhaltige Reduzierung von Verpackungsabfall und Ressourcenschonung erreichbar.

Anlagenverzeichnis

Anlage 2: Fotodokumentation

Anlage 3: Fragebogen Bürgerservicestellen

Anlage 4: Zusammenfassung Fragebogen Bürgerservicestellen