Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/15/3338-01	Termin 13.03.2014	Umweltausschuss
Bericht / Mitteilung			öffentlich

Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss-kontrolle*
13.03.2014	Umweltausschuss	K		

Berichtsgegenstand

Sperrmüllabfuhr auf Abruf mit Vollservice bei Elektrogroßgeräten - eine erste Zwischenbilanz

Sachdarstellung

Aufgrund des Antrags (A/15/2597-01) der Fraktionen SPD und Die Grünen im Umweltausschuss am 07.03.2013, in der die Verwaltung mit einer Berichterstattung zu möglichen Varianten der zukünftigen Sperrmüllabfuhr in Oberhausen beauftragt wurde, legte diese am 16.05.2013 einen Bericht vor, der mögliche Alternativen einer geänderten Sperrmüllabfuhr betrachtete. Neben den gesetzlichen Regelungen durch das seit 2012 geltende neue Kreislaufwirtschaftsgesetz und das Elektrogesetz wurde insbesondere auch die Berücksichtigung der fachlichen Aspekte

- Sauberkeit
- Serviceverbesserung
- Demographische Entwicklung und
- Auswirkungen auf die Gebühren

in diesem Bericht abgehandelt.

Nach zustimmender Kenntnisnahme des Ausschusses, in dem die Verwaltung aufgefordert wurde, bis zur nächsten Beratungsfolge eine Vorlage zu erarbeiten, erfolgte im Rat der Stadt Oberhausen am 15.07.2013 ein Beschluss zur Umstellung der Sperrmüllabfuhr auf ein bedarfsgerechtes Abrufsystem mit Vollservice für Elektroaltgeräte für das gesamte Stadtgebiet.

Bereichsleiter Bereich 2-2 Bereich Umweltschutz	Dezernat 4 Umwelt, Gesundheit, ökologische Stadtentwicklung und -planung	Kämmerer	Oberbürgermeister
gez. Werntgen-Orman 25.02.2014	gez. Lauxen 26.02.2014	Datum	Datum

* Vorlage zur:	* Ergebnis :	Beteiligung:
Kenntnisnahme (K)	Kenntnisnahme (K)	Personalrat [ ] Gleichstellungsstelle [ ]

Der vorliegende Bericht zieht eine erste Zwischenbilanz nach knapp sechs Monaten bedarfsgerechter Sperrmüllabfuhr auf Abruf mit Vollservice bei Elektrogroßgeräten. Dabei werden sowohl die Vorbereitungsphase als auch die Umsetzungsphase und der Übergang zum Regelbetrieb betrachtet.

Für den mehr als knappen Zeitraum zwischen Beschlussfassung und Umsetzung der neuen Sperrmüllabfuhr waren bei den verschiedenen beteiligten Stellen der Kernverwaltung, aber auch der städtischen Gesellschaften Oberhausener Gebäudemanagement GmbH (OGM) und Wirtschaftsbetriebe Oberhausen GmbH (WBO) miteinander abgestimmte und teilweise parallel laufende Arbeiten und Organisationsprozesse erforderlich, die ohne die hohe Motivation der einzelnen beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Sicht der Verwaltung nicht gelungen wären. Nachfolgend werden daher die wesentlichen Arbeits- und Organisationsschritte zur Umstellung der Sperrmüllabfuhr dargestellt.

Öffentlichkeitsarbeit

Die unterjährige Umstellung zum 1. Oktober eines seit langem bekannten Sperrmüllsystems erforderte eine ansprechende und intensive Öffentlichkeitsarbeit. Nach Vorbesprechungen mit mehreren Werbeagenturen zu möglichen Öffentlichkeitskampagnen wurde von der Verwaltung ein Motto favorisiert und in Zusammenarbeit mit einer Werbeagentur das Dachkonzept „Ab jetzt wann wir wollen…“ weiterentwickelt und umgesetzt. Durch verschiedene Medien, wie zum Beispiel Plakate, Hauswurfsendungen in alle Haushalte, dem Stadtmagazin „Oh!“, aber auch Radiospots im Lokalradio und Informationen auf der Homepage der Stadt Oberhausen und der WBO erfolgte frühzeitig die Information und Aufklärung der Bevölkerung über das neue Angebot bei der Sperrmüllabfuhr in Oberhausen. Hierbei wurden möglichst alle Bevölkerungsgruppen und insbesondere auch der Teil der Oberhausener Bevölkerung mit Migrationshintergrund berücksichtigt.

Sperrmüllhotline

Innerhalb der Kernverwaltung musste die Organisation der Sperrmüllhotline als „Herz“ des neuen Services sichergestellt werden. In enger und kooperativer Zusammenarbeit zwischen den hauptsächlich beteiligten Bereichen Personalwesen und Umweltschutz erfolgte unter intensiver Einbeziehung aller betroffenen Kolleginnen und Kollegen die personelle und fachliche Organisation der Hotline. Mit der Entscheidung, die Sperrmüllhotline in die Telefonzentrale zu integrieren, musste auch gewährleistet werden, dass neben den bisherigen Aufgaben wie zum Beispiel der Telefongesprächsannahme, -weiterleitung und Auskunft, die Anrufe für die Sperrmüllabholung parallel angenommen werden, so dass Wartezeiten möglichst vermieden werden und kein zusätzliches Personal notwendig wird. Da über das Anrufverhalten von Sperrmüllanmeldern bisher keine eigenen Erfahrungen vorlagen, konnte nur auf die Erfahrungen anderer kommunaler Annahmestellen Bezug genommen werden, die bereits eine entsprechende Sperrmüllhotline betreiben. Ebenfalls mussten die Kolleginnen und Kollegen der bisherigen Telefonzentrale mit der Sperrmüllthematik im Sinne einer „abfallrechtlichen Erstberatung“ intensiv vertraut gemacht und gleichzeitig im Bedienen der Spezialsoftware geschult werden. Durch mehrere inhaltliche Schulungen und Schnittstellendefinition zur Abfallberatung (wann wird ein Gespräch zur Abfallberatung weitergeleitet) sowie ein intensives Coaching der Telefonzentrale durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abfallberatung vor und während der Umstellungsphase konnte von Beginn an der neuen Sperrmüllabstellung eine professionelle und kompetente Sperrmüllberatung und -terminvergabe sichergestellt werden. Zur Qualitätssicherung finden seit Einführung der Sperrmüllhotline regelmäßige Abstimmungstreffen zur weiteren Optimierung dieser verwaltungsinternen Dienstleistung zwischen allen beteiligten Stellen statt.

Die Anschaffung und Implementierung der Software bei der Stadt (Service-Line und Abfallberatung) und der WBO erfolgte – unter Beteiligung der IT-Stelle der Kernverwaltung – durch die OGM. Hier wurde auch sichergestellt, dass die Spezialsoftware in die bestehende Softwarelandschaft integriert werden konnte. Ebenso wurden technische Lösungen erarbeitet, damit neben der Zentralrufnummer auch die für die Anruferinnen und Anrufer „eigenständige Sperrmüllhotline 825-6000“ erreichbar ist. Auch der gemeinsame Zugriff auf die Daten und der Datenabgleich zwischen Stadt und WBO wurde durch die OGM gewährleistet.

Sicherstellung der Logistikleistung durch die WBO

Mit der Änderung der Sperrmüllabfuhr zum ersten Oktober musste die WBO „am offenen Herzen operieren“, das heißt innerhalb eines im laufenden Jahr bestehenden Abfuhrsystems mit Monatswechsel zum Oktober eine neue und die Leistung erweiternde Abfuhr sicherstellen.
Neben der organisatorischen Umstellung der Abfuhrsystematik auf für die Allgemeinheit nicht mehr bekannte Abfuhrbezirke waren auch investive und personelle Maßnahmen einzuleiten und umzusetzen. Zum bestehenden Fuhrpark für die Sperrmüllabfuhr erwarb die WBO ein zusätzliches Fahrzeug für die Elektroaltgeräteabfuhr sowie elektrisch betriebene „Steighilfen“, um auch schwere Geräte über Treppen aus einem Haus heraustransportieren zu können. Für einen „weichen“ Übergang wurde ein zusätzliches Sperrmüllfahrzeug für vier Monate gemietet.
Ebenfalls erfolgte bei der WBO eine intensive Schulung des für die Sperrmüllabfuhr und -organisation eingesetzten Personals, da die bisherigen festen straßenweisen Touren weggefallen sind und bei der Abholung der Elektroaltgeräte ein bisher nicht bestehender intensiver Kundenkontakt gegeben ist.

Umsetzung und Überprüfung der Akzeptanz

Die zuvor beschriebenen Maßnahmen haben dazu geführt, dass zum ersten Oktober 2013 die Sperrmüllabfuhr in Oberhausen auf ein Abrufsystem mit Vollservice bei Elektroaltgeräten nahezu reibungslos umgestellt werden konnte.
Seitdem konnten bis heute (Stand 18.02.2014) über 12.000 Anmeldungen für Sperrmüll und die Abholung von Elektroaltgeräten von der Sperrmüllhotline entgegengenommen und von der WBO abgefahren werden (siehe Tabelle)

Monat	Abfuhr Sperrmüll	Abfuhr Großelektrogeräte	Summe
Oktober	1778	834	2612
November	1819	818	2637
Dezember	1697	713	2410
Januar	1988	855	2843
Februar (bis 18.)	1272	557	1829
Gesamt	**8554**	**3777**	**12331**

Stand: 18.02.2014

Die Akzeptanz in der Bevölkerung bzw. bei den Anrufenden war von Beginn an deutlich mehrheitlich vorhanden, insbesondere auch bei der Abholung von Elektroaltgeräten aus dem Haus bzw. der Wohnung. Gleichzeitig sind die im alten System bestehenden Randerscheinungen wie Sperrmüllfledderei und die illegale und umweltgefährdende Ausschlachtung von Elektrogeräten kaum noch zu beobachten.

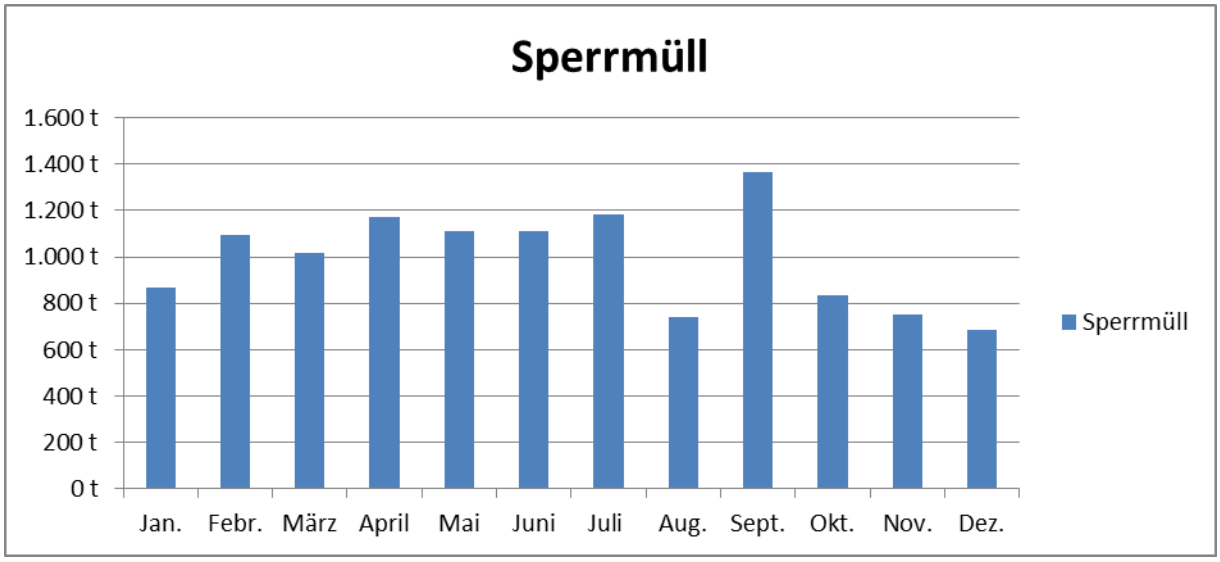
An nur 127 Stellen, also bei knapp über 1 % aller Anfahrstellen, wurden Gegenstände bzw. Abfälle nicht von der WBO entsorgt, da diese nicht zum Sperrmüll gehören. Hierzu zählen insbesondere Abfälle in Säcken, Bau- und Abbruchabfälle sowie Türen und Fenster. Hier erfolgte zeitnah eine Rückmeldung bei den anmeldenden Personen durch die Abfallberatung der Stadt.

Kritik aus der Bevölkerung über die bisherigen Annahmepreise des Wertstoffhofes bei einigen Abfällen hat die Verwaltung kurzfristig aufgegriffen und die WBO aufgefordert, ihre bisherige Preisgestaltung zu überprüfen. Nach den hierfür erforderlichen Schritten und Maßnahmen konnten die Preise zum 1. Februar 2014 auf ein mit den Nachbarstädten vergleichbares Niveau gesenkt werden.

Auswirkungen auf die Mengenentwicklung beim Sperrmüll und den Elektroaltgeräten

Wie man den nachfolgenden Mengenaufstellungen entnehmen kann, verringert sich die zu entsorgende und durch die Gemeinschaft der Gebührenzahler zu finanzierende Sperrmüllmenge bisher deutlich. Wesentlicher Grund hierfür ist der direkte Kundenkontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern durch die Sperrmüllhotline und die Abfallberatung der Stadt, die bei der Anmeldung bereits mit den Anrufenden klären, welche Gegenstände über den Sperrmüll abgefahren werden und welche in „eigener Verantwortung“ entsorgt werden müssen.

Entwicklung der Sperrmüllmenge im Jahr 2013



Die spezifischen Erfassungsmengen beim Sperrmüll schwanken in verschiedenen Städten zwischen 38 kg / Einw. / Jahr und 60 kg / Einw. / Jahr. Lag Oberhausen im Jahr 2008 mit 57 kg / Einw. / Jahr noch am oberen Ende der Skala, hat sich die Sammelmenge mit aktuell 40 kg / Einw. / Jahr dem unteren Ende angenähert.

Bei den Elektroaltgeräten ist der Trend dagegen positiv steigend. Hier wird besonders deutlich, wie im alten System illegale Sammler die wertstoffhaltigen Elektroaltgeräte vor der Abfuhr der WBO abgefischt und illegal vermarktet bzw. ausgeschlachtet haben. Die nachfolgende Tabelle stellt die Einnahmeentwicklung für die Vermarktung der Elektroaltgeräte dar, die zu 100% den Gebührenzahlern zu Gute kommt.

Einnahmen aus Vermarktung Elektroaltgeräte

	Jul. 2013	Aug. 2013	Sept. 2013	Okt. 2013	Nov. 2013	Dez. 2013	Jan. 2014	Gesamt
Einnahme/€	3.102,22	2.720,51	2.705,87	5.441,77	3.453,59	6.270,82	3.975,31	27.670,09

In unregelmäßigen Abständen werden ab diesem Jahr die straßenbezogenen Abfuhrtage geändert, damit die bereits jetzt geringe Attraktivität für Sperrmüllfledderer noch weiter sinkt.

Das Oberhausener Sperrmüllsystem als Vorbild für andere Kommunen

Die Berichterstattungen in der örtlichen Presse und dem Regionalfernsehen einerseits und der interkommunale fachliche Austausch haben bereits zu Anfragen zum „Oberhausener System“ aus mehreren Städten bzw. Kreisen geführt, die zwar in der Regel bereits ein Abfuhrsystem bei der Sperrmüllabfuhr haben, jedoch bisher noch die Elektroaltgeräte vom Straßenrand abholen. Hier ist Oberhausen nach derzeitigem Kenntnisstand die einzige Großstadt in Deutschland, die diesen Service als Grundleistung ohne zusätzliche Gebührenerhebung für die Bevölkerung anbietet und so einerseits einen deutlich verbesserten Bürgerservice anbietet und andererseits das bundesweite Problem der illegalen Sperrmüllfledderei – insbesondere von Elektroaltgeräten – weitgehend eingedämmt hat.

Resümee und Ausblick

Die Umstellung der Sperrmüllabfuhr in Oberhausen war und ist für alle Betroffenen eine win – win Situation. Die Bevölkerung kann jetzt zeitnah und damit bedarfsgerecht Sperrmüll entsorgen lassen und erspart sich dadurch ggf. den Eigentransport zum Wertstoffhof bzw. das bis zu sechs Wochen dauernde Zwischenlagern im Haus bzw. der Wohnung. Gleichzeitig werden Elektroaltgeräte, die zudem oft ein hohes Gewicht haben, durch die WBO direkt aus der Wohnung geholt. Auch die Fachverwaltung konnte den sich aus den gesetzlichen Anforderungen ergebenden Handlungsdruck zur Ahndung illegaler Elektroaltgeräte abwenden, der ohne zusätzlichen Personaleinsatz nicht hätte geleistet werden können. Die sich abzeichnenden sinkenden Entsorgungsmengen und steigenden Erlöse beim Elektroschrott tragen nach derzeitigem Stand zu einer weiteren Senkung bzw. Stabilisierung der Gebühren bei. Damit hat Oberhausen den richtigen Weg eingeschlagen. Auch im neuen Sperrmüllsystem ist es Anspruch von Verwaltung und WBO, zukünftig sich ergebende Optimierungsmöglichkeiten und deren Umsetzbarkeit regelmäßig zu überprüfen.

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/15/3338-01	Termin 13.03.2014	Umweltausschuss

Kurzfassung

Die Umstellung der Sperrmüllabfuhr auf ein bedarfsgerechtes Abrufsystem mit Vollservice für Elektroaltgeräte erfolgte zum 1. Oktober 2013. Die hierfür erforderlichen Vorbereitungen bei der Verwaltung und den anderen Beteiligten werden im vorliegenden Bericht erläutert. Ebenso findet eine erste Bilanzierung statt. Danach sind die mit der Umstellung erwarteten Ziele nach derzeitigem Kenntnisstand in Erfüllung gegangen. Die Sperrmüllabholung ist jetzt bedarfsorientiert, gleichzeitig bietet die Stadt Oberhausen einen besonderen Service für Elektroaltgeräte an. Die negativen Begleiterscheinungen, wie Fledderei sind nahezu versiegt, hierdurch können auch die Erlöse für den Gebührenzahler erhöht werden, was zur Stabilisierung der Gebühren beiträgt.