



07.02.2019

**Dezernat 5 - Landwirtschaft, Verbraucherschutz und Abfallwirtschaft
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft**

Sachstand zur Umstellung des Abfallwirtschaftssystems im Landkreis Waldshut

Beschlussvorlage

Gremium	Sitzung am	Öffentlichkeitsstatus	Zuständigkeit
Bau- und Umweltausschuss	20.02.2019	öffentlich	Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Bau- und Umweltausschuss nimmt den Sachstandsbericht zur Kenntnis.

Sachverhalt:

Seit Jahresbeginn kommt es aufgrund aktueller Schwierigkeiten bei der Umsetzung des neuen Abfallwirtschaftskonzepts vermehrt zu Reklamationen und Nachfragen. Auch die Presse berichtete mehrfach über bestehende Probleme bei der Müllabfuhr.

Dies nimmt die Verwaltung zum Anlass, den Bau- und Umweltausschuss über die aktuelle Lage, entstandene Probleme sowie ergriffene Gegenmaßnahmen zu informieren.

Das zu Jahresbeginn umgesetzte, vom Kreistag beschlossene neue Abfallwirtschaftskonzept beinhaltet im Wesentlichen die folgenden Punkte:

- die Einführung der Biotonne
- die Einführung einer 14-tägigen Leerung der Müll- und Biotonnen im wöchentlichen Wechsel
- eine Teilung des Landkreises Waldshut in einen Abfuhrbezirk Ost und West
- die Umstellung der Leerungstermine
- die Implementierung einer neuen Firma für die Sperrmüllerfassung
- die Sperrmüllaufbereitung am Lachengraben, erstmals im Landkreis ab 2019
- den Umschlag von Bioabfällen auf der Deponie Lachengraben und beim Regionalen Annahmезentrum Münchingen.

Hinzu kommt die vom Kreistag ebenfalls beschlossene Einführung eines neuen Behälterverwaltungsprogrammes (Athos), die zwingend zeitgleich, also zu Beginn des Jahres 2019 erfolgen musste. Mit diesem neuen Programm wird die Behälterverwaltung effizienter gestaltet. Über dieses neue Behälterverwaltungsprogramm ist gewährleistet, dass künftig ein dringend erforderlicher Abgleich zwischen dem Buchhaltungssystem SAP und dem Behälterverwaltungsprogramm erfolgen kann.

Schwierigkeiten gibt es aktuell insbesondere in den folgenden Bereichen der Abfallwirtschaft: (EBA = Eigenbetrieb Abfallwirtschaft des Landkreises Waldshut; KS = Kundenservice des EBA)

1. Verzögerte Auslieferung der Biotonnen:

Das mit der Erststellung der Biotonnen beauftragte Unternehmen meldete im November 2018 einen Produktionsengpass bei den Biotonnen. Die bis November 2018 bestellten Biotonnen durch den beauftragten Dienstleister konnten daher bis Ende 2018 nicht mehr ausgeliefert werden. Andere Optionen bestanden nicht.

Nach Bekanntwerden des Lieferengpasses gab der EBA eine Medienmitteilung heraus, in welcher die Kunden über die Lieferverzögerung bei den Biotonnen informiert wurden. Ein weiterer Artikel erschien hierzu aufgrund einer Presseanfrage in KW 1 / 2019 in allen Tageszeitungen. Auch auf der Homepage des Landkreises wurden die Bürgerinnen und Bürger informiert.

Abhilfe:

Die fehlenden Biotonnen aus dem Jahr 2018 wurden bis zur 3. KW produziert und werden seit der 4. KW an die Haushalte nachgeliefert. Die Verteilung soll innerhalb von fünf Wochen abgeschlossen sein.

Alle Haushalte, die bis einschließlich Oktober 2018 eine Biotonne bestellt hatten, erhielten auf Anfrage kostenlose Müllsäcke.

Darüber hinaus wurden 2.000 Biotonnen auf Vorrat produziert, um während der Phase der Erstverteilung (diese dauert noch bis Ende Mai 2019) künftig in keine weiteren Lieferengpässe zu geraten.

Zudem wurde ein Auftrag für die Produktion von weiteren 2.000 Biotonnen für die 4. und 5. Verteilwelle erteilt, um erneute Engpässe zu vermeiden.

2. Leerung der Müllbehälter:

Der Müllkalender 2019 wurde rechtzeitig bis Ende 2018 an alle Haushalte ausgeliefert. In diesem findet sich, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Gemeinden, eine Erläuterung des neuen Abfuhrkonzepts. Die genauen Leerungstermine für Rest- und Biomüll, Blaue Tonnen und die Sammeltermine für Gelbe Säcke sind dort aufgeführt. Sie sind ebenso über die Abfall-App sowie die Homepage des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft abrufbar. Trotz dieser Informationen hat die Umstellung der Leerungstermine und Touren in einer nicht erwarteten Zahl von Fällen dazu geführt, dass Tonnen entweder an falschen Tagen oder nicht zum vorgegebenen Zeitpunkt zur Leerung bereit standen. Dies erschwert Kühl, dem vom Landkreis beauftragten Entsorger, die Müllentsorgung ungemein, da hierdurch eine Vielzahl von Nachfahrten erforderlich wird. Teilweise wurden die Tonnen insbesondere in den ersten beiden Januarwochen an dem aus 2018 gewohnten Wochentag und zu der von der Abfahrt gewohnten Uhrzeit bereitgestellt.

Außerdem kam es auch vor, dass u.a. die Häufung von Problemen beim Entsorger zu Fehlern bzw. Nichtabholungen führte. Auch funktioniert die Umsetzung des neuen Konzepts durch den Entsorger leider noch nicht so reibungsfrei wie erhofft und erwartet. Nicht immer kann die Verwaltung nachvollziehen, weshalb Leerungen nicht erfolgten. Mit dem neuen Behälterverwaltungsprogramm, über welches Entsorger und Verwaltung gleichermaßen Informationen abrufen und welches sie in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen bedienen, müssen beide Seiten noch vertrauter werden und sich hinsichtlich von Zuständigkeiten, Zeit- und Kommunikationsabläufen abstimmen.

Warum die geänderten Leerungstage?

Eine Änderung der Leerungstage wurde erforderlich, da die Gemeinden der Höhenlagen künftig zu Wochenbeginn entleert werden sollen. Denn witterungsbedingt ist es leider keine Seltenheit, dass dort im Winter ganze Straßenzüge für die schweren Müllfahrzeuge schlichtweg nicht befahrbar sind. Zu einer deshalb evtl. notwendig werdenden Nachfahrt stehen nun nach dem neuen Leerungsplan mehr Wochentage zur Verfügung, so dass sich die Chance erhöht, die Tonnen auch im Winter relativ zuverlässig zumindest in der angegebenen Kalenderwoche zu entleeren.

Abhilfe:

Mit dem Entsorger ist vereinbart, dass alle Mülltonnen, auch die überfüllten, im Januar und Februar 2019 geleert werden. Müllbehälter und Biotonnen, die zu den Leerungstagen gemäß Müllkalender zur Leerung bereitstanden und nicht geleert wurden, können durch die Haushalte beim EBA reklamiert werden und müssen dann durch den Entsorger nachgefahren werden.

Mit dem Entsorger Kühl fanden in den letzten Wochen mehrere Gespräche auf den unterschiedlichen Ebenen statt. Reklamationen wurden weitergegeben, Informationen eingefordert und Probleme benannt. Vieles muss sich noch einspielen. Die Verwaltung wird auch künftig auf die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen bestehen.

Die Einführung neuer Programme, insbesondere wenn sie mit derart tiefgreifenden strukturellen Änderungen wie aktuell in der Abfallwirtschaft einhergehen, bedürfen leider immer einige Zeit, bis sie reibungsfrei laufen und alle Beteiligten mit ihnen vertraut sind.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Firma Kühl sind umfangreich geschult worden und regelmäßige Nachschulungen sowie eine permanente Unterstützung durch die Firma sind sichergestellt.

3. Überlastungen der Telefonleitungen des Kundenservice

Der Kundenservice des EBA ist aus all den genannten Gründen seit Jahresbeginn mit sehr vielen Reklamationsanrufen und Anfragen befasst. Hinzu kam eine Vielzahl von Anrufen für die Bestellung von Biotonnen und auch Aufträge für Behältertausch. Dies war auch der Grund, weshalb der Kundenservice des EBA während der vergangenen Wochen zeitweise telefonisch sehr schwer erreichbar war. Weiter kamen – leider nicht planbare – krankheitsbedingte Ausfälle hinzu, welche die Lage zusätzlich verschärften.

Bei den Aufträgen für Behältertausche ist noch ein deutlicher Rückstand zu verzeichnen. Dies liegt u.a. daran, dass die Aufträge sehr kurzfristig zum Jahresende oder sogar zum Jahresbeginn erteilt wurden. Diese Aufträge werden so schnell wie möglich bearbeitet, doch war aufgrund ihrer Vielzahl und der kurzfristigen Eingänge eine Auslieferung schon zum nächsten Leerungstermin leider nicht immer möglich.

Abhilfe:

Es wurden Aushilfen eingestellt, um zumindest die krankheitsbedingten Ausfälle zu kompensieren. Allerdings stellte sich diese Maßnahme als nicht ausreichend dar. Der Kundenservice ist klar überlastet.

Anfragen für weitere kurzfristige personelle Verstärkungen laufen. Die Verwaltung hofft, den Kundenservice auf diese Weise zeitnah verstärken zu können.

4. Information der Bürgerinnen und Bürger:

Sowohl bei der Einführung der Biotonne als auch bei der Umstellung der Leerungstage wurden die Bürger auf verschiedensten Kanälen informiert: Zeitungen, App, Webseiten (mehrfach und in verschiedenen Kommunikationswellen). Auch als es zu Verzögerungen und Schwierigkeiten kam, wurde sofort informiert. Dennoch hat sich gezeigt, dass ein gewisser Prozentsatz nicht „erreichbar“ ist und folglich „uninformiert“ von den Veränderungen überrascht wurde.

Abschließende Zusammenfassung:

Das Zusammentreffen all der soeben aufgeführten Punkte führte zu den noch andauernden Anlaufschwierigkeiten bei der Umsetzung des neuen Abfallwirtschaftskonzepts ab Januar 2019. Die Verwaltung bedauert dies ausdrücklich.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft arbeiten mit Hochdruck daran, Lösungen für die bestehenden Probleme zu finden. Geplant ist zudem die Einstellung von Aushilfskräften zur personellen Unterstützung, und auf allen Ebenen wird daran gearbeitet, über eine verbesserte Kommunikation mit dem Entsorger eine höhere Qualität der Leerungen zu erreichen.

Finanzierung:

Durch die Ausführung des vorgeschlagenen Beschlusses entstehen folgende Auswirkungen auf den Haushalt: zusätzliche Aufwendungen für die kostenlose Ausgabe von Müllsäcken.

Dr. Martin Kistler
Landrat