



Kristina Frank
Berufsmäßige Stadträtin

I.

An die
Vorsitzende des Bezirksausschusses des
09. Stadtbezirkes - Neuhausen-Nymphenburg
Frau Anna Hanusch
Ehrenbreitsteiner Str. 28a
80993 München

20.05.2021

Zentrale Stelle „Kundendialog“ für Fragen zu Abfall und Reinigung

BA-Antrags-Nr. 20-26 / B 01810 des Bezirksausschusses
des Stadtbezirkes 09 – Neuhausen-Nymphenburg vom 23.02.2021

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,
liebe Anna,

der Bezirksausschuss 09 - Neuhausen-Nymphenburg bittet mit dem o.g. Antrag die Landeshauptstadt München (LHM), Kommunalreferat, eine zentrale Stelle - erreichbar per Telefon und E-Mail - einzurichten. Diese zentrale Einrichtung soll sich an die Bürger_innen richten, die hier alle ihre Anliegen rund um die Abfallbeseitigung, Wertstoffcontainer, Wertstoffhöfe und Straßenreinigung einbringen können.

Die Stelle soll Standardanfragen in eigener Kompetenz beantworten. Andere Fragen soll sie an die zuständige Dienststelle weiterleiten, ebenso wie sie für eine zeitnahe Auskunft sorgen und sich um die Erledigung der Anliegen kümmern soll.

Begründet wird der Antrag damit, dass die Zuständigkeiten rund um Reinigung, Abfall und Wertstoffsammlung in einer Weise verteilt wären, die für normale Bürger_innen nahezu undurchschaubar seien.

Anhand der Wertstoffsammlung durch die „Dualen Systeme“ wird dies ausgeführt. Die Dualen Systeme seien für die Erfassung von Verpackungen zuständig, die wiederum Subunternehmen für die Aufgaben Betrieb und Sauberhalten beauftragen. Die häuslichen Papier-, Kompost- und Restmülltonnen würden direkt vom städtischen Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM) geleert. Die Reinigung der öffentlichen Wege und Straßen wiederum obliege der Straßenreinigung im Baureferat.

Der Antrag hat zum Ziel, dass die Landeshauptstadt ihren Bürger_innen eine zentrale Auskunftsstelle bietet und damit für einfache und klare Abläufe sorgt.

Denisstraße 2
80335 München
Telefon: 089 233-22871
Telefax: 089 233-26057
kristina.frank@muenchen.de

Dieser Antrag betrifft ein laufendes Geschäft nach Art. 88 Abs. 3 Satz 1 Gemeindeordnung in Verbindung mit der Betriebssatzung des Eigenbetriebes, weil die Bearbeitung aller Fragestellungen zur Abfallentsorgung zu den laufenden Geschäften des AWM gehört. Die Behandlung erfolgt deshalb mit diesem Schreiben.

Der AWM und das Baureferat mit der Straßenreinigung bieten den Münchner_innen seit Jahren kundenfreundliche und direkte Ansprechmöglichkeiten, sowohl über das Telefon als auch per E-Mail bzw. postalisch an. Ziel ist es, dass alle Bürger_innen auf ihre Anfrage zeitnah eine kompetente Antwort erhalten.

Mit seinem Infocenter unter der Rufnummer 089/233-96200 und der E-Mail-Adresse awm@muenchen.de ist der AWM direkter Ansprechpartner zu Fragen rund um die Abfallvermeidung, Wiederverwertung und Müllentsorgung. Falls das Anliegen nicht in die direkte Zuständigkeit des AWM fällt und nicht allgemeiner Natur ist, wird es umgehend an das zuständige Referat, z.B. die Straßenreinigung im Baureferat, oder bei den Wertstoffinseln an die betroffene Betreiberfirma zur Bearbeitung weitergeleitet. Bei telefonischen Anfragen wird auf die zuständige Stelle verwiesen.

Die Straßenreinigung verweist ihrerseits auf die laufende Kampagne "Rein. Und Sauber." mit dem eigenen Servicetelefon 089/233-96296. Auch Online-Formulare zur Meldung von Verschmutzungen und Informationen rund um die Straßenreinigung stehen auf dem Stadtportal muenchen.de jederzeit zur Verfügung. Selbstverständlich werden Anfragen, die nicht in die eigene Zuständigkeit fallen, erfasst und entsprechend weitergeleitet sowie zeitnah beantwortet.

Direkte Ansprechstellen für Anliegen zu den Wertstoffinseln sind die jeweiligen Betreiberfirmen. Zur Kontaktaufnahme bei Reklamationen hat die Firma REMONDIS GmbH & Co. KG extra eine zentrale E-Mail-Adresse und Telefonnummer für sämtliche Anmerkungen zu den öffentlichen Standplätzen (Wertstoffinseln) in München eingerichtet.

Jede eingehende Reklamation (Sperrmüllablagerungen bzw. Überfüllung) wird von der Betreiberfirma direkt an deren Fahrer bzw. das Reinigungsteam weitergeleitet. Zusätzlich gibt es eine Meldestelle bei der Einrichtung „CBA“ (Cooperative Beschützende Arbeitsstätten e.V.), die für die Reinigung der Standplätze von Remondis zuständig ist. Im Falle einer Überfüllung werden dort eingehende E-Mails ebenfalls direkt an die Betreiberfirma weitergeleitet.

Das gleiche gilt für die Firma Wittmann Entsorgungswirtschaft GmbH, die Anliegen aus der Bürgerschaft zur Überfüllung und Sauberkeit ihrer Wertstoffinseln unverzüglich bearbeiten oder bei Verschmutzungen an die Firma SEO (Sonderabfall Entsorgung Obb. GmbH) zur Standplatzreinigung weiterleiten.

Die Kontaktdaten der Firmen sind für alle Bürger_innen mittels angebrachter Aufkleber an den Containern zu erkennen. Damit ist gewährleistet, dass die Bürger_innen ohne weitere Zwischenschritte ihre Anliegen an die korrekte Stelle schicken.

Für diejenigen Bürger_innen, die nicht wissen, an wen sie sich konkret wenden müssen, gibt es bereits die einheitliche Behördennummer (115) des Zentralen Telefonservice (ZTS) der Landeshauptstadt München. Hierhin können sich die Bürger_innen bei allen Fragen rund um die Stadtverwaltung, mit und ohne abfallspezifischen Bezug, per Telefon (115) oder E-Mail 115ServiceCenter@muenchen.de wenden.

Die Mitarbeiter_innen der Behördennummer beantworten die meisten Fragen abschließend. Falls dies nicht möglich ist, leiten sie die Anfrage zur abschließenden Bearbeitung weiter.

Das bedeutet, dass es bereits heute faktisch eine zentrale Anlaufstelle auch für die Anliegen zum Thema „Abfallentsorgung“ gibt.

Daher hält der AWM die Einrichtung einer zentralen Stelle speziell für alle Fragen zur Abfallentsorgung mit zusätzlichem Personalaufwand und Kosten nicht für sachgerecht. Sowohl die dezentrale als auch die zentrale Erreichbarkeit der zuständigen Stellen sowie die kompetente Beantwortung der Anliegen ist bereits jetzt sichergestellt. Eine zusätzliche Kundenzentrale würde daran nichts verändern, da auch von dort keine abschließenden Auskünfte erteilt werden könnten. Denn neben dem öffentlich-rechtlichen Entsorgungssystem existiert auch weiterhin das rein gewinnorientiert handelnde Entsorgungssystem der Privatwirtschaft für die Verkaufsverpackungen des Dualen Systems.

Da auch diese privaten Dienstleister sich aufgrund der öffentlichen Ausschreibungen regelmäßig ändern können, wird es deshalb unterschiedliche Zuständigkeiten im Entsorgungssektor weiterhin geben.

Der AWM wird sich aber gerne mit der betroffenen städtischen Stelle (Baureferat, einheitliche Behördennummer 115) austauschen, um den Informationsfluss abzustimmen und ggf. zu verbessern.

Der Antrag des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 09 Neuhausen-Nymphenburg vom 23.02.2021 ist damit satzungsgemäß erledigt.

Mit besten Grüßen

gez.

Edwin Grodeke
Vertreter der Referentin