



Pressemitteilung

Pressereferat

der Landeshauptstadt Wiesbaden
Schlossplatz 6 · 65183 Wiesbaden
E-Mail: pressereferat@wiesbaden.de
<http://www.wiesbaden.de/presse>

2. Juli 2014

Sicherheit und Ordnung, Homepage

Auswertungen der Zentralen Hotline Sauberkeit

„Im April 2013 wurde die Zentrale Sauberkeitshotline 0611 319222 und damit ein zentrales Beschwerdemanagement in allen Sauberkeitsfragen eingerichtet. Insgesamt gingen im ersten Jahr 1.773 Beschwerden auf der zentralen Sauberkeitshotline ein“, teilte der Dezernent für Ordnung, Bürgerservice und Grünflächen, Dr. Oliver Franz, in der Umweltausschusssitzung am Dienstag, 1. Juli, mit.

Die beigefügte Aufschlüsselung der Beschwerden nach Stadtteilen zeigt, dass Biebrich mit 272 Meldungen (15,34 Prozent aller Beschwerden in Wiesbaden) die meisten Beschwerden aufweist, vor Wiesbaden Mitte mit 151 (8,51 Prozent) und dem Westend mit 106 (5,98 Prozent) Fällen. Berücksichtigt man allerdings die Einwohnerzahl der einzelnen Stadtteile, so zeigt sich, dass Amöneburg mit 61 Einwohnern pro Beschwerdefall Spitzenreiter vor Rambach mit 114 Einwohnern pro Beschwerde und Biebrich mit 138 Einwohnern pro Beschwerde ist. Tabelle 1 im Anhang sind dabei die genauen Zahlen zu entnehmen, geordnet nach den Stadtteilen.

In Tabelle 2 sind die Beschwerden aufgeschlüsselt nach dem Beschwerdegegenstand und diese wiederum den größeren Stadtteilen Wiesbadens zugeordnet. Hieraus ergibt sich, dass die meisten Beschwerden wilde Sperrmüllablagerungen (360 Fälle) betreffen, gefolgt von illegal entsorgten Farben/Kanistern mit 217 Nennungen und Elektrogeräten sowie Laub mit jeweils 107 Beschwerden. Der Trend der Halbjahresauswertung vom Juli 2013 setzt sich dabei fort: Hundekot liegt mit 58 Beschwerden auf Rang neun der zwölf

aufgeschlüsselten Beschwerdegegenstände in Tabelle 2. Höchster Neueinsteiger sind die Hundekotboxen mit 89 Nennungen auf Rang sechs. Dabei ist zu beachten, dass die erste Beschwerde über den Zustand einer Hundekotbeutelspender erst am 13. Dezember 2013 eingegangen ist. Hierbei wird der direkte Zusammenhang mit der Aktion deutlich, bei der die Entsorgungsbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden (ELW) alle Hundekotbeutelboxen der Stadt erfasst, mit einer individuellen Nummer versehen, sowie Aufkleber auf den Boxen angebracht haben, die auf die Zentrale Hotline Sauberkeit hinweisen.

„Die größte Überraschung bei den Auswertungen ist die verhältnismäßig geringe Beschwerdezahl zum Hundekot. Die 58 Beschwerden über herumliegenden Hundekot im Stadtgebiet machen lediglich 3,3 Prozent aller Beschwerden auf der Hotline aus. Ungeachtet dessen ist der Hundekot ein großes Ärgernis und es werden alle Anstrengungen unternommen, um diese Zahl der Beschwerden sowie auch die der anderen Belästigungsfaktoren noch weiter zu vermindern“, so Franz.

Weiterhin lässt das erste Projektjahr bereits eine deutliche Tendenz hinsichtlich der problembelasteten Stadtteile und der vorherrschenden Beschwerdegegenstände erkennen. In Kombination mit den Ergebnissen aus der Qualitätsbeurteilung des Sauberkeitszustandes der Straßen durch die ELW ergibt sich aus Tabelle 4, dass in den Stadtteilen Biebrich und in Mitte der größte Handlungsbedarf besteht. In Amöneburg, Klarenthal, Kostheim und Rambach dagegen liegt die Gesamtzahl der Beschwerden deutlich unter den Werten der anderen aufgeführten Stadtteile.

In Tabelle 3 sind alle Beschwerden auf die zuständigen Ämter, Eigenbetriebe und Gesellschaften der Stadt aufgeschlüsselt. Weiterhin lässt sich in dieser Tabelle die Dauer der Bearbeitung ablesen. Das System des Beschwerdemanagements sieht vor, dass eine Beschwerde durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentralen Hotline Sauberkeit mit Eingangsdatum versehen wird und anschließend eine unmittelbare Mitteilung an die zuständige Stelle ergeht, welche den Fall in Bearbeitung setzt. Nach der Beseitigung des Beschwerdegegenstandes erfolgt von der zuständigen Stelle die Beendigung des Falls mit Datumserfassung. Auf diese Weise kann der Bearbeitungszeitraum genau erfasst werden.

Im Berichtszeitraum sind 65,76 Prozent aller Beschwerden innerhalb von drei Tagen abgearbeitet worden, 8,18 Prozent der Fälle innerhalb von fünf Tagen und 5,92 Prozent innerhalb von sieben Tagen. „Lediglich in 18,1 Prozent aller Fälle dauerte die Abarbeitung länger als sieben Tage. Dies liegt in den meisten Fällen an besonderen Umständen des

Einzelfalls. Dies gilt beispielsweise wenn Dritte für die Beseitigung des Mülls zuständig sind oder aufgrund umweltrechtlicher Vorgaben erst die Vegetationsperiode beendet sein muss, bevor der Müll beseitigt werden darf“, erklärte Franz. „Die Transparenz des Beschwerdemanagementsystems, in dem die Beschwerden über die Zentrale Hotline Sauberkeit eingegeben werden, hat insgesamt zu einer erheblichen Verkürzung der Reaktionszeit bei den zuständigen Dienststellen beigetragen.“ In Fällen verzögerter Bearbeitung der Beschwerden durch die an sich zuständigen Dienststellen haben zum Teil die ELW die umgehende Beseitigung der Verschmutzung von externen Auftragnehmern vornehmen lassen.

„Wir sind auf dem richtigen Weg, aber noch nicht am Ziel. Derzeit können zwar bereits zwei Drittel der Fälle innerhalb von drei Tagen bearbeitet werden, dies wollen wir jedoch noch steigern“, sagte Franz. „Denn die Erfahrung hat gezeigt, wo Müll ist, kommt weiterer Müll hinzu.“ Hervorzuheben sei die ausgezeichnete Zusammenarbeit aller Beteiligten in diesem Projekt und der erheblich verbesserte Prozessablauf zwischen den ELW und dem Umweltamt. „Die vernetzte Zusammenarbeit der betroffenen städtischen Dienststellen bei der Abarbeitung der Beschwerden zeigt eine positive Tendenz bei der Steuerung durch eine zentrale Verantwortlichkeit“, so der Dezernent. „Denn auf diese Weise können die klar definierten Ziele effizient und zeitnah umgesetzt werden.“

+++