

## **Zuverlässige Abfallentsorgung und saubere Städte: Nachhaltigkeit erzeugen durch den aktiven Einbezug der Bürger**

*Ute Kerber, Mainz*

Entsorgungs- und Stadtreinigungsbetriebe sehen sich im Dilemma. Die Ansprüche an ihre Leistungen sind hoch: Eine saubere Stadt und Wohnumgebung sowie bequeme und zuverlässige Abfallentsorgung scheint für die meisten Bürger selbstverständlich. Einigkeit herrscht allerdings auch dahingehend, was eine saubere Stadt den Steuerzahler kosten sollte, nämlich möglichst wenig – man will hohe Qualität für einen niedrigen Preis. Dieser Erwartung müssen sich die kommunalen Stadtreinigungs- und Abfallwirtschaftsbetriebe stellen.

Die hohe Bedeutung und Relevanz einer leistungsstarken Abfallentsorgung und Stadtreinigung hört nicht bei sauberen Straßen und Plätzen auf. Stadtsauberkeit prägt das Stadtbild, trägt zur Lebensqualität und zum positiven Image einer Kommune bei und ist damit ein wichtiger Standort- und Wirtschaftsfaktor.

### **Wie kann aber eine stabile Stadtsauberkeit zukünftig gewährleistet werden?**

Eine Lösung des Dilemmas aus steigenden Erwartungen und Kostendruck liegt in der stärkeren Einbindung der Nutznießer: Es gilt, die Menschen, die von einer sauberen Stadt profitieren, stärker als bisher zur aktiven Beteiligung zu motivieren, Bürger und Unternehmen davon zu überzeugen, sich für ihre Umgebung zu engagieren. Zwar gibt es überall Aktionstage wie z.B. „Dreck weg-Tage“ und Müllsammelaktionen, bei denen Bürger ihre Wohn- und Arbeitsumgebung selbst aktiv säubern. Die kontinuierliche Einbindung der Bürger fehlt darüber hinaus jedoch oft. Kann es gelingen, über derartige Aktionstage hinaus nachhaltige und dauerhafte, aktive Bürgerbeteiligung zu entwickeln?

### **Nachhaltige Bürgerbeteiligung – Potenziale ermitteln**

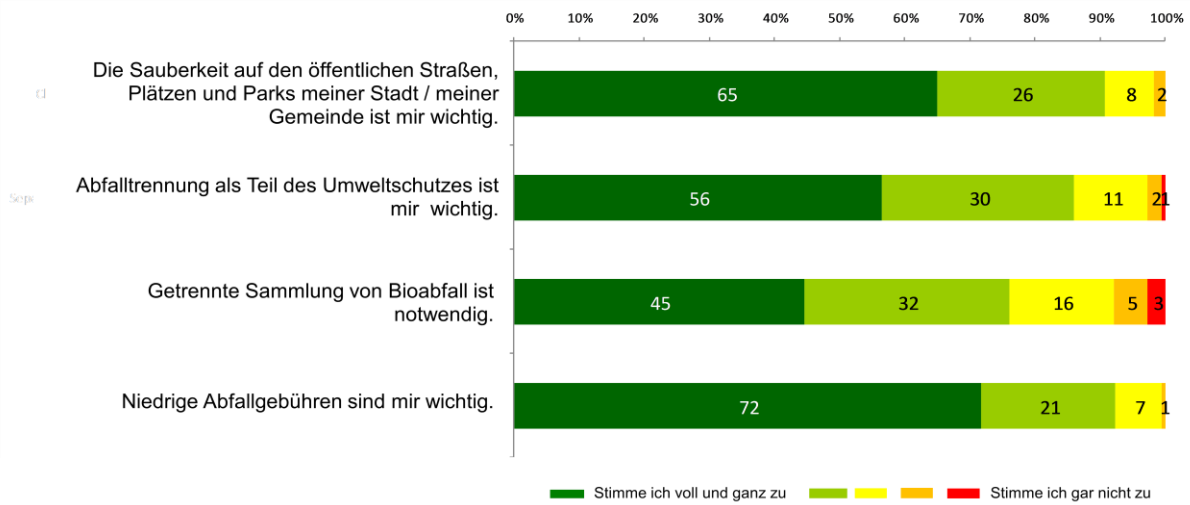
Um diese Frage zu beantworten, hat die L·Q·M Marktforschung eine telefonische Bürgerbefragung unternommen. Um den, in den verschiedenen Bundesländern und Landkreisen, unterschiedlichen Abfallkonzepten und Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, wurde die Befragung mit einer Stichprobe von jeweils 100 Bürgern in drei völlig unterschiedlichen Städten durchgeführt: In der Großstadt Hamburg, in der mittelgroßen Stadt Offenbach und in der Kreisstadt Fürstfeldbruck.

In Offenbach und Hamburg gibt es bereits Konzepte, die die Bürger zu mehr Engagement in ihrer Wohnumgebung motivieren sollen. Das Abfallwirtschaftskonzept in Fürstfeldbruck bindet die Bürger durch ein kombiniertes Hol- und Bringsystem in die Mülltrennung ein und erwartet, dass die Bürger ihre Wertstoffe selbst zu den Wertstoffhöfen bringen. Dadurch trägt der Bürger zu den geringen Abfallgebühren im Landkreis Fürstfeldbruck bei.

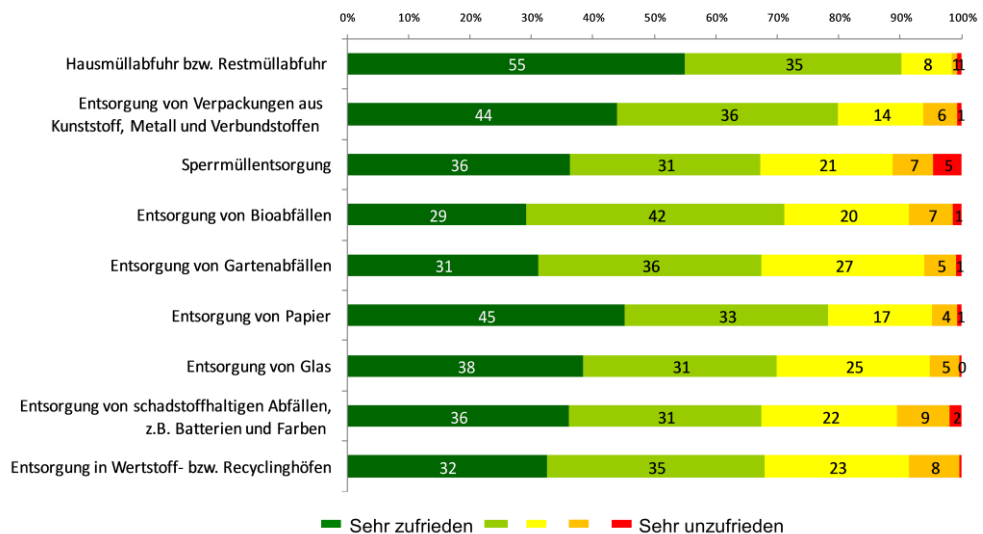
### **Einstellungen und Zufriedenheit der Bürger mit Entsorgung und Stadtsauberkeit: Status heute und künftige Potenziale**

#### **Abfallentsorgung**

Die Bürger zeigen relativ gleiche Grundeinstellungen: Alle geben an, dass ihnen die Abfalltrennung als Beitrag zum Umweltschutz wichtig ist. Die höchste Wichtigkeit haben für alle Befragten aber niedrige Kosten für die Entsorgung.



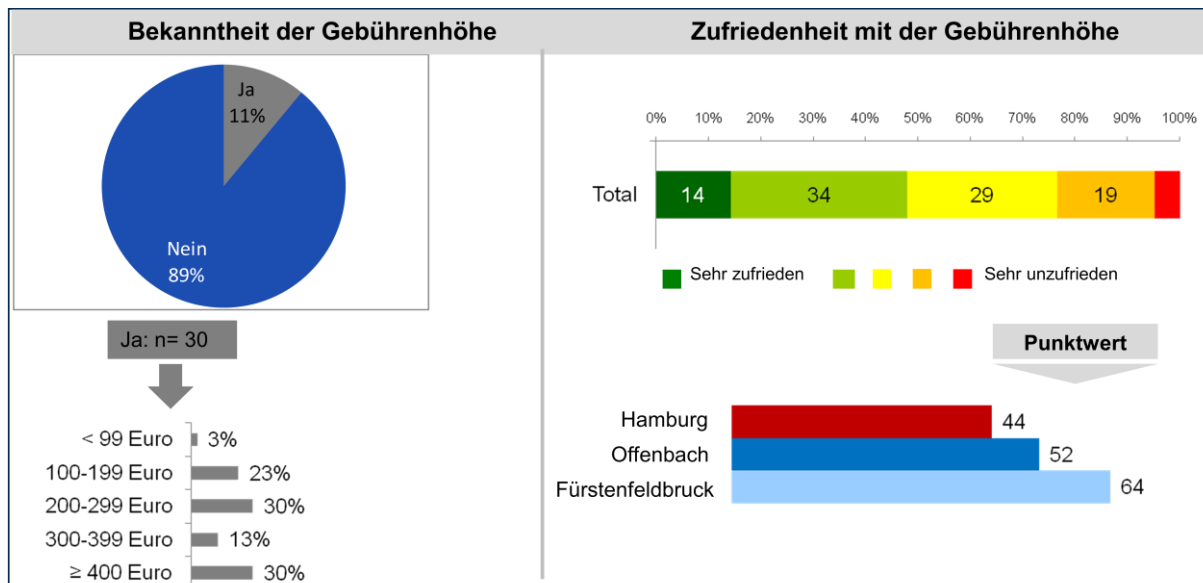
Insgesamt sind die Bürger am zufriedensten mit der Entsorgung des Restmülls, während es bei der Entsorgung anderer Abfallfraktionen durchaus auch kritische Stimmen gibt.



Am zufriedensten waren die befragten Bürger in Offenbach mit dem vergleichsweise bequemsten Abfallkonzept. Restmüll, Papier und Verpackungen werden am Haus abgeholt, eine braune Tonne für Bioabfall gibt es nicht. Doch auch in Fürstfeldbruck ist man recht zufrieden, obwohl Verpackungen und in vielen Haushalten auch Papier nur im Bringsystem entsorgt werden. Hier ist man sich dessen bewusst, dass das eigene Engagement zu niedrigen Abfallgebühren führt. Wenn die Bürger also den Eindruck gewinnen, selbst Nutznießer ihres Engagements zu sein und damit weniger zu bezahlen, ist es möglich, sie für die Abfallwirtschaft zu motivieren.

Die Befragungsteilnehmer in Offenbach und Hamburg sind unzufrieden mit den Gebühren – doch wissen sie, was sie tatsächlich bezahlen? Wir fragten die Bürger, ob sie die tatsächliche

Beitragshöhe kennen. Dies bejahten bemerkenswerterweise nur 11% der Befragten – und auch diese überschätzten sich oft.



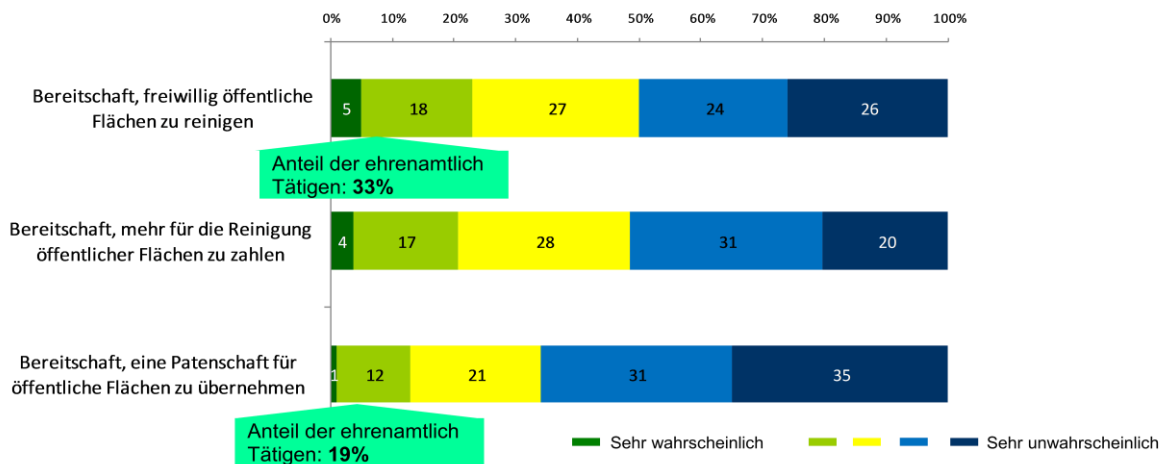
Die Mehrheit der Bürger ist also unzufrieden mit der Gebührenhöhe und weiß gleichzeitig gar nicht, mit welcher Kostenhöhe sie eigentlich unzufrieden ist. Hier liegt sicherlich eine Kommunikationslücke, die es zu schließen gilt.

### Aktive Beteiligung in der Abfallentsorgung: Bereitschaft der Bürger zur Eigeninitiative

Um das Potenzial für eine aktive Bürgerbeteiligung in der Abfallentsorgung zu ermitteln, wurde das Thema Gebührenhöhe in Hamburg und Offenbach aufgegriffen und gefragt, ob man bereit wäre, bestimmte Abfallarten, z.B. Papier, selbst zum Wertstoffhof zu bringen, wenn man dadurch 20% oder alternativ 2 Euro weniger Abfallgebühren bezahlen müsste. In Hamburg ist jeder Fünfte dazu bereit, für die Ersparnis von 20% im Gegenzug mehr Eigenleistung zu erbringen, in Offenbach sogar mehr als jeder Dritte. Für eine monatliche Ersparnis von 2 € (diese entspricht den oben genannten 20%) sinkt die Bereitschaft, die Abfallfraktionen selbst wegzubringen, allerdings deutlich ab.

### Stadtsauberkeit

Wie bei der Abfallentsorgung sind sich die Bürger auch einig, dass ihnen eine gepflegte, saubere Umgebung wichtig ist. Die allgemeine Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit sinkt offenbar mit zunehmender Stadtgröße: In Hamburg ist man deutlich unzufriedener, in Fürstentfeldbruck werden im Vergleich die höchsten Zufriedenheitswerte erreicht. Auch hier wurde getestet, inwieweit die Bürger bereit wären, durch eigenes Engagement zu einer Verbesserung der Stadtsauberkeit beizutragen. Dazu wurden den Bürgern drei Optionen angeboten: Die Reinigung öffentlicher Flächen auf freiwilliger Basis, die Zahlung höherer Gebühren zur Finanzierung einer saubereren Stadt und die Übernahme von Verantwortung für die Sauberkeit z.B. auf Spielplätzen und anderen öffentlichen Flächen in ihrer Wohngegend in Form einer Patenschaft. Die Befragung ergab, dass das höchste Potenzial in der freiwilligen Mithilfe liegt, hierzu zeigt sich fast ein Viertel bereit. Patenschaften werden von den wenigsten in Erwägung gezogen, eher wäre man noch bereit, etwas mehr zu bezahlen.



Dabei ist zu bemerken, dass in Fürstenfeldbruck, wo die Bürger bereits in der Abfallentsorgung stärker eingebunden sind, auch die größte Bereitschaft für ein Bürgerengagement zugunsten mehr Stadtsauberkeit vorhanden ist.

### Zusammenfassung – Potenziale nutzen

Damit zeigen die Bürger, insbesondere in Fürstenfeldbruck, dass die Potenziale beim Bürgerengagement in der Entsorgung noch nicht ausgeschöpft sind. Bürger lassen sich durchaus motivieren, für niedrige Gebühren oder höhere Leistungen selbst aktiv zu werden. Je nach Stadt wäre jeder Fünfte bis Zehnte Befragte bereit, für niedrigere Gebühren selbst mit anzupacken und Wertstoffe selbst abzuliefern. Das mangelnde Wissen darüber, wie hoch die Gebühren tatsächlich sind zeigt, dass eine intensivere Kommunikation der kommunalen Entsorger mit den Bürgern wünschenswert ist. Dies ist gleichzeitig die Voraussetzung für mehr Bürgerengagement für eine günstigere Abfallwirtschaft und eine verbesserte Stadtsauberkeit. Verstärkte Kommunikation könnte sogar Raum für höhere Gebühren öffnen.

Auch in der Stadtsauberkeit ist Potenzial erkennbar: In Fürstenfeldbruck wäre jeder dritte, in Hamburg jeder fünfte und in Offenbach jeder zehnte Befragte schon jetzt bereit, in der eigenen Wohngegend freiwillig zur Sauberkeit der Umgebung beizutragen. Hier gilt es also, die aktiven Bürger mit ins Boot zu holen und ihnen die Rahmenbedingungen zu bieten um ihre Bereitschaft in die Tat umzusetzen. Dafür müssen geeignete Kommunikationsstrategien entwickelt werden. Wie dies gut gelingen kann, zeigen zwei Ansätze, Bürger für mehr Lebensqualität in ihrem Quartier zu begeistern: Offenbach setzt schon seit einigen Jahren auf ein Programm, das die Bürger zum Engagement für ihre Wohngegend und damit für ein „besseres“ Offenbach motivieren soll. Die Stadt Hamburg hat Stadtteil-Initiativen (HID, NID, BID) entwickelt und mit ihrer Realisation begonnen. In diesem Rahmen werden Bürger, Geschäftsleute und Gewerbe motiviert und eingebunden, um die Umgebung und die Struktur ihrer Umgebung zu verbessern.

**Der Schlüssel zum Erfolg liegt in verstärkter Kommunikation und mehr Bürgernähe, dann können die Potenziale auch ausgeschöpft werden – zu unserer aller Nutzen für nachhaltige Stadtsauberkeit und sicherer Entsorgung.**