

## **Anfrage der CDU-Fraktion vom 30.11.2023**

### **Sicherheitsempfinden in Leverkusen – „Mängelmelder“**

Zentrale Aufgabe von Kommunen ist, für ein geordnetes Miteinander im öffentlichen Raum zu sorgen und die Bürgerinnen und Bürger besser zu schützen. Mit der Einführung des Mängelmelders der Stadt Leverkusen wurde ein gutes Instrument geschaffen, um das Sicherheitsgefühl in Leverkusen auch ein Stück weit messbar zu machen. Uns als CDU-Fraktion liegt das Thema Sicherheit sehr am Herzen und auch das Sicherheitsgefühl der Bürgerinnen und Bürger ist ein wichtiger Aspekt. Aus diesem Grund bitten wir um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wäre es sinnvoll, neben den etablierten Naturschutzwächtern auch sogenannte Mülldetektive (im Ehrenamt ggf. auch mit Aufwandsentschädigung) zu ernennen, die im Stadtgebiet bestimmte Bezirkszugehörigkeiten übernehmen, um alle Problemfälle schnellstmöglich zu melden, die Verursacher zur Rechenschaft zu ziehen und für Abhilfe zu sorgen?
2. Wie viele Strafverfahren für nicht rechtmäßig entsorgten Müll konnten geschrieben (in €) und eingefordert werden (in €)?
3. Wir betreibt die Stadt, in Zusammenarbeit mit der AVEA, Präventionsarbeit um Kinder und Jugendliche über das Thema „saubere Stadt“ und „Müllvermeidung“ aufzuklären?
4. Wie lange ist die Durchschnittliche Bearbeitungszeit der Hinweise im Mängelmelder?
5. Wie lange dauert die Rückmeldung an die/den Meldenden im Durchschnitt?
6. Wie wertet die Stadt die Meldungen aus und welche Prozesse gibt es, um hier eine strukturierte Abarbeitung und auch Auswertung zu erreichen?
  - a. Wenn ja, welche Schlussfolgerungen zieht die Stadt aus einer Auswertung der Mängel aus dem Mängelmelder?

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Leverkusen (hinlänglich bekannt als „Der Mängelmelder“ ist seit 16.08.2022 (ca. 425 Tage) online. Bis 18.10.2023 sind 1.849 Meldungen – 4,4 Meldungen / Tag) eingegangen. Bei 169.116 Einwohner (Stand 30.06.2023) und davon  $\geq 18$  Jahre 139.697 Erwachsenen scheint die Quote niedrig.

Man darf davon ausgehen, dass sich die Bereitschaft der Stadtgesellschaft zur Nutzung des Mängelmelders noch erhöhen lassen wird, nicht alle Mitbürgerinnen und Mitbürger scheinen diesen bisher für sich identifiziert zu haben.

Von den auswertbaren 1.617 Meldungen sind 1.237 erledigt, 96 geschlossen und 284 in Bearbeitung. Leider können wir eventuell im Text notierte Wörter wie z.B. Angsträume nicht einfach identifizieren und würden uns wünschen, dass auch hier eine Transparenz herrschen würde.

Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit sind für alle Bürgerinnen und Bürger einer Stadt von zentraler Bedeutung. Ohne diese Merkmale entsteht weder ein angenehmes Miteinander noch eine Identifikation mit der eigenen Stadt.

In den vergangenen Jahren hat sich das Freizeitverhalten auch in unserer Stadt verändert. Deutlich mehr Menschen beanspruchen den öffentlichen Raum in ihrer Freizeit.

Begleiterscheinungen wie achtlos weggeworfener Müll, Lärm, Alkoholkonsum, mitunter auch Konsum von Drogen sowie Konflikte einzelner Nutzer oder Nutzergruppen sind keine Seltenheit mehr. Aber, es gilt „Angsträume“ zu vermeiden!

Stellungnahme:

Zu 1.:

Zu den vielseitigen Aufgaben der ehrenamtlichen Naturschutzwächter\*innen gehören in erster Linie die Feststellung, Ahndung und Abwendung von Schäden jeglicher Art in der Natur. Mit ihrer besonderen Ortskenntnis beobachten die Mitglieder der Naturschutzwacht die Entwicklungen in ihrem Dienstbezirk. Sie haben ein besonderes Augenmerk auf Baumaßnahmen, Gehölzrodungen und auf jede andere Art von Eingriffen und Umweltgefährdungen. Die Mitteilung von Abfallablagerungen zählt auch hierzu und wird regelmäßig über etablierte Informationswege wahrgenommen. Eine Erweiterung des Aufgabenbereichs der ehrenamtlichen Naturschutzwacht oder die Einführung zusätzlicher ehrenamtlicher Personen wird daher nicht als notwendig erachtet. Die verursachende Person der Müllablagerung ist sich ihres Fehlverhaltens in der Regel durchaus bewusst ist. So enthalten die Ablagerungen meist keine Hinweise, die zur Identifizierung genutzt werden können. Zur erfolgreichen Ahndung solcher illegalen Ablagerungen ist die Untere Abfallwirtschaftsbehörde (UAB) in der Regel auf unmittelbare Beobachtungen angewiesen. In den letzten Jahren haben diese Meldungen aus der Bevölkerung zugenommen; somit konnten zahlreiche Bußgeldverfahren eingeleitet werden.

Der Kommunale Ordnungsdienst (KOD) arbeitet eng mit der UAB zusammen und kontrolliert bevorzugte Ablageflächen. Aktuell erarbeitet der KOD zudem ein Konzept für zivile Kontrollen, um den Kontrolldruck bezüglich illegaler Abfallablagerungen hoch zu halten und die Wahrscheinlichkeit, Verursacher\*innen direkt bei der Ablagerung von Abfällen anzutreffen, zu steigern.

Zu 2.:

Im Zeitraum seit Inbetriebnahme des Mängelmelders, also vom 16.08.2022 bis zum 01.12.2023, wurden seitens der Zentralen Bußgeldstelle in 241 Fällen Verunreinigungen bzw. Vermüllungen nach der Ordnungsbehördlichen Verordnung zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung geahndet. Hierbei wurden Verwarn- und Bußgelder in Höhe von 26.957 € verhängen, von denen bisher 20.599,17 € vereinnahmt wurden. Darüber hinaus wurden im genannten Zeitraum in 40 Fällen Verunreinigungen bzw. Vermüllungen nach dem Kreislaufwirtschaftsgesetz geahndet. Hierbei wurden Verwarn- und Bußgelder in Höhe von 5.850 € verhängen, von denen bisher 4.372,50 € vereinnahmt wurden.

Wie viele dieser Vorgänge auf Eingaben aus dem Mängelmelder zurückzuführen sind, kann nicht ermittelt werden.

Zu 3.:

Die Stadt Leverkusen sowie die AVEA GmbH & Co. KG (AVEA) arbeiten auch in Sachen „Präventionsarbeit für Kinder und Jugendliche zum Thema saubere Stadt und Müllvermeidung“ engverzahnt zusammen. Über die Öffentlichkeitsarbeit sowie diverse gemeinsame Projekte wird die Präventionsarbeit geleistet.

So ist die AVEA stetig in Kitas und Schulen präsent, um insbesondere die Abfalltrennung und das Bewusstsein zur Abfallvermeidung zu implementieren. Auch Führungen und Informationsveranstaltungen durch/um das AVEA-Müllheizkraftwerk sowie das AVEA-Wertstoffzentrum tragen zur frühzeitigen abfallwirtschaftlichen Bildung bei. Zudem tragen Abfallsammelaktionen im Leverkusener Stadtgebiet sowie die Leihmöglichkeit von Abfallzangen, Säcken und Handschuhen im Verbund mit der Abfallabholung durch die AVEA ebenfalls zur frühzeitigen Sensibilisierung in Sachen Abfallwirtschaft bei. Weitere Projekte wie bspw. das Papierschöpfen, das Spielzeugtauschhaus oder die Baumpflanzaktion runden das Konzept ab.

Darüber hinaus werden im Rahmen des Projektes „energieLux“, welches durch das NaturGut Ophoven durchgeführt wird, jedes Jahr über 350 Grundschüler\*innen und rund 400 Schüler\*innen weiterführender Schulen für den Ressourcenschutz sensibilisiert. Seit 2015 stehen die Themen Müllvermeidung und Mülltrennung im Fokus des Klimaschutzprojektes. Ziel ist es, den Kindern und Jugendlichen eine effiziente Nutzung der Ressourcen beizubringen und sie mit einer Kreislaufwirtschaft vertraut zu machen. Außerdem wird durch das NaturGut Ophoven in Kooperation mit der AVEA jährlich der „CleanUp“ durchgeführt. Das NaturGut Ophoven und die AVEA laden in diesem Zusammenhang alle Leverkusener Schulen und Kitas ein, über drei Tage im Jahr im Umfeld ihrer Einrichtung Müll zu sammeln. Es werden Müllsäcke durch die AVEA bereitgestellt und nach dem CleanUp wieder abgeholt.

Ebenso ist die JOB Service Beschäftigungsförderung Leverkusen gGmbH (JSL) in der Präventionsarbeit zur Müllvermeidung aktiv. Über interne Praxisschulungen der Mitarbeitenden in den JSL-eigenen Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekten wird der klimafreundliche Umgang mit den natürlichen Ressourcen im Alltag vermittelt und für die Wiederverwertung funktionstüchtiger Gebrauchtgegenstände sensibilisiert.

Gleichzeitig ist die JSL im Auftrag der Stadt Leverkusen mit verschiedenen Projekten zur Qualifizierung und Beschäftigung arbeitssuchender Menschen in der Müllbeseitigung und in der Müllvermeidung durch Wiederverwertung engagiert:

In Kooperation mit der Stadtverwaltung Leverkusen und dem städtischen Fachbereich Stadtgrün pflegt die JSL seit Mitte 2019 Radwege im Leverkusener Stadtgebiet. Im Mittelpunkt steht die Beseitigung von Einwuchs, Schmutz, Scherben und Abfall an Ort und Stelle. Täglich werden rund 300 Kilometer auf 40 gemeinsam mit dem ADFC Leverkusen ausgewählten Teilstrecken gereinigt. So wurden alleine im Jahr 2023 über 34 Tonnen Müll aufgesammelt und umweltgerecht bei der AVEA entsorgt.

Darüber hinaus setzt die JSL das Beschäftigungsprojekt „Gemeinsam gegen Müll und für eine bessere Umwelt in Leverkusen“ um. Seit dem Start im Juli 2023 hat das

JSL-Projekt bereits knapp 70 Tonnen illegaler Müllablagerungen auf städtischen Grundstücken entfernt. Bürger\*innen geben über den städtischen Mängelmelder wilde Müllkippen an, die dann von den JSL-Teams beseitigt und umweltgerecht bei der AVEA entsorgt werden, sofern es sich um städtisches Gelände handelt.

Müll vermeiden, gebrauchte Materialien wiederverwerten, Aufbau kommunaler Güterkreisläufe fördern, CO<sub>2</sub>-Emissionen durch kurze Transportwege reduzieren – das sind Eckpfeiler des von der JSL betriebenen Hilfezentrums ‚Tafel der Dinge‘. Das Hilfezentrum ist eine niederschwellige, offene Anlaufstelle zur kostenfreien Aufnahme, Abholung und Weitergabe von gebrauchten Waren und Gegenständen rund um die Ausstattung der Bedarfe des täglichen Lebens. Zudem bietet es in Vorbereitung auf Unglücksfälle und Katastrophen-Ereignisse Lager- und Warenkapazitäten zur Sicherstellung der Erstversorgung mit wohnlicher Erstausrüstung, Kleidung und grundlegenden Gebrauchsgütern. Die Waren werden vor allem über Sachspenden von Unternehmen und aus der Bevölkerung gewonnen, sortiert, bei Bedarf aufbereitet und gereinigt, um schließlich direkt an bedürftige Menschen in Notlagen, an Quartiersprojekte, Sozialeinrichtungen und Beratungsstellen ausgegeben oder geliefert zu werden.

Das Nachhaltigkeitsmanagement des Dezernates III - Bürger, Umwelt und Soziales hat darüber hinaus aufgrund seines Themenschwerpunktes „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ (BNE) über ein Sponsoring der Bürgerstiftung in diesem Jahr für alle Kitas der Stadt 150 Mülltrennspeile angeschafft, die bereits an die Kitas verteilt wurden. Diese Aktion hat das Ziel, dass Kinder so früh wie möglich auf spielerische Art mit dem Thema Müll(-trennung) vertraut gemacht werden.

Zu 4.:

Durchschnittlich beträgt die Dauer bis zum Start der Bearbeitung zwei Tage. Die Meldungen befinden sich laut Statistik 30 Tage in Bearbeitung. Diese erfolgt in der Regel jedoch deutlich schneller. Damit ergibt sich eine durchschnittliche Gesamtbearbeitungsdauer von 32 Tagen.

Zu 5.:

Die Meldenden erhalten unmittelbar nach Abgabe der Meldung systemseitig eine Eingangsbestätigung per E-Mail. Mit dem Start der Bearbeitung und damit dem Wechsel in den Status „In Bearbeitung“ erfolgt eine öffentliche Rückmeldung im Mängelmelder mit dem Hinweis, dass die Meldung zur Prüfung an den zuständigen Bereich übermittelt wurde. Gleichzeitig erfolgt der systemseitige E-Mail-Versand zum geänderten Meldungsstatus sowie zur öffentlichen Rückmeldung. Mit dem Ende bzw. Abschluss der Bearbeitung erfolgt eine öffentliche Rückmeldung zum Ergebnis der Prüfung. Gleichzeitig wird der Status der Meldung auf „Erledigt“ oder „Geschlossen“ (nicht in Zuständigkeit der Stadt Leverkusen) gesetzt. Auch hier werden systemseitig Mitteilungen per E-Mail an den Meldenden versandt. Die durchschnittliche Rückmeldungsdauer ist deckungsgleich zu der o.g.durchschnittlichen Gesamtbearbeitungsdauer.

Zu 6.:

Alle eingehenden Meldungen werden zunächst durch das Ideen- und Beschwerdemanagement (Team Bürgerdialog) auf Vollständigkeit sowie auf örtliche und inhaltliche Zuständigkeit geprüft. Gleichzeitig werden datenschutzrechtliche Belange be-

rücksichtigt. Anschließend erfolgt die Zuweisung und Übersendung an den zuständigen Bereich sowie der Wechsel auf den Status „In Bearbeitung“. Erst nach abgeschlossener Sichtung und den Wechsel des Status werden Meldungen öffentlich sichtbar. Hierdurch soll die missbräuchliche Nutzung des Mängelmelders vermieden werden. Durch die vorangestellte Sichtung können einerseits Schwerpunkte erkannt werden, andererseits werden fehlgeleitete Meldungen vermieden. Zudem können Doppel- bzw. Mehrfachmeldungen identifiziert werden.

Neben der Meldungskategorie und der Zuordnung zum zuständigen Bereich erfolgt die Verschlagwortung der Meldungen. Dies ermöglicht eine detaillierte statistische Auswertung. Durch im System hinterlegte Geodaten erfolgt die Zuordnung des Ortes der Meldung direkt zu den jeweiligen Stadtteilen.

Seit Beendigung der Erprobungsphase des Mängelmelders im August 2023 erfolgt sukzessive die Übertragung von Moderatorenrechten an die betroffenen Fachbereiche. Aktuell verfügen bereits drei Fachbereiche (Ordnung und Straßenverkehr, Stadtgrün und Tiefbau) über eigene Moderatorinnen und Moderatoren. Dies führt zu einer Optimierung der Prozesse.

Zu 6a.:

Durch die umfangreichen Möglichkeiten der Auswertung des Mängelmelders können Schwerpunkte identifiziert und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden. Gleichzeitig werden Prozesse im Austausch mit den zuständigen Bereichen optimiert.

Grundsätzlich wurde bisher in den Sozialen Medien für die Nutzung des Online-Mängelmelders geworben. Darüber hinaus befindet sich zentral auf der Startseite der Internetseite der Stadt Leverkusen über „Mängel melden“ die Verlinkung zum Mängelmelder. Auch auf den diesjährigen Marktgesprächen mit Herrn Oberbürgermeister Richrath wurde mittels Plakaten für den Mängelmelder geworben. Zeitnah geplant sind zudem das Auslegen von entsprechenden Flyern in den publikumsnahen Bereichen der Stadtverwaltung Leverkusen.

Im Zeitraum April bis Juni 2023 wurde durch Studierende der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen im Rahmen einer Projektarbeit eine Umfrage durchgeführt. Hier gaben 55 % der Befragten an, den Mängelmelder bereits zu kennen.

Eine Volltextsuche in den veröffentlichten Meldungen ist bisher noch nicht möglich. Die Integration einer solchen in den Online-Mängelmelder wurde aber bereits bei der KDN (Dachverband kommunaler IT-Dienstleister NRW) angeregt.

Oberbürgermeister, Rat und Bezirke in Verbindung mit Ordnung und Straßenverkehr, Umwelt, Dezernat III - Nachhaltigkeitsmanagement