

Sauberes Bonn

Mehr Lebensqualität durch mehr Stadtsauberkeit

Bonn, den 18. Oktober 2018

ZUSAMMENFASSUNG

Sauberkeit ist ein wichtiger Standortfaktor für die Lebensqualität in unseren Städten. Urbane Räume werden zunehmend genutzt, so dass die Herausforderung für die Stadtreinigung immer weiter wächst.

Um ein vollständiges Bild zur Bewertung der Stadtsauberkeit in Bonn zu bekommen, wurden die unterschiedlichsten Nutzergruppen in die Analyse mit einbezogen. Hieraus konnten dann anschließend die drängendsten Handlungsbedarfe abgeleitet werden.

So wurden im März 2017 zunächst 800 Bonner Einwohner repräsentativ befragt. Während die Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit bei dieser Gruppe für die Teilbereiche (Radwege, Park- und Grünanlagen, Gehwege, Straßen und Straßenbegleitgrün) eher niedrig eingestuft wird, wird bonnorange von den befragten Bürgerinnen und Bürgern durchweg positiv gesehen.

Zum Jahreswechsel 2017/2018 fanden dann zwei Tagungen mit 21 Vertretern unserer Stakeholder statt. Die bei dieser Gruppe erfragten Handlungsbedarfe betreffen an erster Stelle die Kaugummibeseitigung in den Fußgängerzonen. Weitere Punkte sind eine ordnungspolitische Aufklärung, eine bedarfsgerechte Reinigung und die Einführung einer Sperrmüllabfuhr auf Abruf.

Zu guter Letzt identifizierte der Projektlenkungskreis aus Mitgliedern unseres Verwaltungsrates 119 Personen, die für die Stadtgesellschaft beim Thema Stadtsauberkeit entscheidend sind. Von den 74 Interviewten hält über die Hälfte die Sauberkeit der Stadt für verbesserungswürdig, für eher kritisch oder sogar für kritisch. Problematische Orte sind: Papierkörbe, Gehwege, Grünflächen, Radwege, Depotcontainerstandorte, das Rheinufer und der Bahnhof. Gewünscht werden zudem eindeutig erkennbare Verantwortliche.

Um für eine Verbesserung der Stadtsauberkeit differenzierte Maßnahmen empfehlen zu können, misst bonnorange seit Anfang 2018 die Reinigungsqualität nicht nur der Straßen, sondern des gesamten öffentlichen Raumes. Die bisherigen Ergebnisse der Messungen zeigen, dass die von bonnorange gereinigten Straßen den definierten Qualitätsansprüchen entsprechen.

Um die Stadtsauberkeit weiter zu verbessern und damit die von den Befragten benannten Kritikpunkte einzubeziehen, hat bonnorange ein Vorgehensmodell zu bedarfsgerechter Reinigung entwickelt. In diesem wurde ein Zielwert mit einer Schwankungsbreite definiert, der über alle Straßenabschnitte gelegt wird. Sind Bereiche deutlich sauberer als der Zielwert es erfordert, sollen aus diesen Kapazitäten für die Bereiche abgezogen werden, die deutlich schlechter sind als der Zielwert. Insbesondere die identifizierten Hot Spots könnten hiervon profitieren. Sofern dies von der aktuellen Straßenreinigungssatzung gedeckt ist, werden diese Änderungen in die laufenden Reinigungsroutinen aufgenommen. Alle weitergehenden Änderungsvorschläge zur Erhöhung oder Senkung von Reinigungsklassen in bestimmten Straßenabschnitten würden dem Verwaltungsrat und den Gremien vorgelegt.

Zielführend ist auch eine Bündelung der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Stadtsauberkeit. Darüber hinaus sollten auch die städtischen Flächen im öffentlichen Raum, für die bisher keine Beistandsleistungen vergeben wurden, in das Konzept mit einbezogen werden. Dies gilt sowohl für städtische Anlagen als auch für die Bushaltestellen auf den Gehwegen.

Der Ausbau der DV-Landschaft und eine Aufklärungskampagne mit dem Slogan „Mein Bonn - mein Zuhause“, die unterstützen und motivieren soll, dass sich die Bürger selbst um ihr Umfeld kümmern, flankieren das Projekt.

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	1
INHALTSVERZEICHNIS.....	2
EINLEITUNG.....	3
Die Trends und deren Effekte.....	3
1. ANALYSE DER BEDARFE.....	6
1.1 KUNDENUMFRAGE 2017.....	6
1.2 STAKEHOLDER-TAGUNGEN 2017 / 2018.....	8
1.3 INTERVIEWS MIT POLITIK, STAKEHOLDERN UND STADT 2018....	9
1.4 QUALITÄTSMESSUNGEN MIT DER INFA-DSQS-SYSTEMATIK....	12
1.5 SCHLUSSFOLGERUNG AUS DER ANALYSE.....	15
2. UMSETZUNG.....	16
2.1 KONTINUIERLICHE DATENGRUNDLAGE DURCH QUALITÄTSMESSUNGEN.....	16
2.1.1 Reinigungsklassen.....	17
2.1.2 Quartiere, Cluster und Segmente für die Qualitätsmessung.....	18
2.1.2.1 Beprobungsschema für die Cluster.....	20
2.1.2.2 Die Messung.....	21
2.1.3 Die bisherigen Messergebnisse.....	24
2.2 BEDARFSGERECHTE REINIGUNG.....	28
2.3 ORGANISATORISCHE REGELUNGEN.....	29
2.3.1 Verantwortlichkeiten und Schnittstellen	30
2.4 HOTS SPOTS.....	30
2.2.1 Beispiel Papierkörbe.....	31
2.5 IT-UNTERSTÜTZUNG.....	32
2.6 RECHTLICHE ASPEKTE.....	33
2.6.1 Anpassung Satzung.....	33
2.7 KOMMUNIKATIONSKONZEPT.....	33
2.7.1 Die Kernbotschaft.....	33
2.7.2 Kommunikationsziele.....	34
2.7.3 Zielgruppen.....	34
2.7.4 Kommunikationsmaßnahmen.....	34
2.7.5 Mediaplan für 2019.....	37
2.7.6 Kostenschätzung Kommunikationsmaßnahmen.....	38
2.8 PROJEKT-KOSTENSCHÄTZUNG FÜR 2019.....	38
2.9 UMSETZUNGSPLANUNG FÜR 2019.....	39
SCHLUSSFOLGERUNG.....	40
ANLAGEN.....	42
A) Stakeholdertagungen.....	42
B) Übersicht Quartiere.....	43
C) Kommunaler Vergleich.....	44

EINLEITUNG

Die Trends und deren Effekte

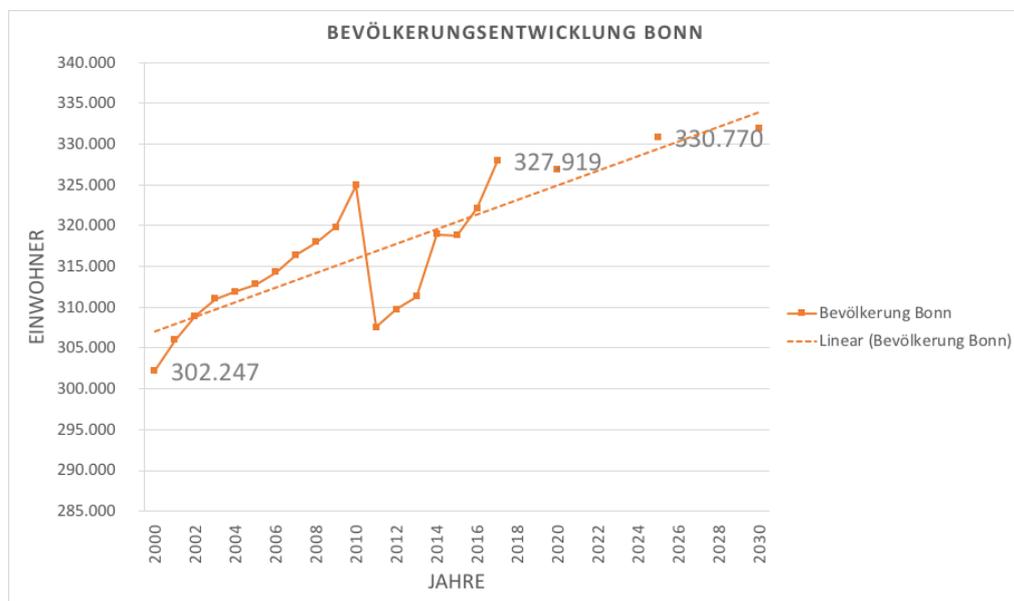
Stadtreinigung ist seit jeher eng verbunden mit der Bevölkerungsentwicklung, der demografischen Entwicklung und den sich verändernden Verhaltensgewohnheiten der Menschen. Als Abfallwirtschaftsbetrieb sind wir verpflichtet, uns diesen Entwicklungen rechtzeitig zu stellen, da mit der Sauberkeit einer Stadt immer auch das Gefühl von Lebensqualität und Sicherheit verbunden ist.



So haben sich in den letzten Jahren folgende Trends zunehmend verstärkt:

- Es gibt einen Zulauf in den Ballungsräumen, da die Anbindung an die digitale Infrastruktur und der Zugang zur urbanen Infrastruktur immer wichtiger werden. Dies ist auch vor dem Hintergrund des demografischen Wandels ein zunehmender Trend, da gerade ältere Menschen, die eine immer höhere Lebenserwartung haben, diese Infrastruktur in fußläufiger Reichweite haben wollen.
- Die Mehrnutzung des öffentlichen Raums z.B. durch Events ist ein Trend unserer Zeit. Auch die spontane Teilnahme an solchen Veranstaltungen wird durch die sozialen Medien immer einfacher.
- Wir beobachten eine zunehmende Mediteranisierung, die sich darin äußert, dass sich die Menschen immer häufiger draußen in den Parks und Grünanlagen treffen. Sei es, um zu grillen, um Sport zu treiben oder anderen Gruppenaktivitäten nachzugehen.
- Aufgrund der hohen Arbeitsverdichtung steigt auch der Unterwegskonsum (to-go) beträchtlich und gehört zum aktuellen Lebensgefühl der Menschen.
- Durch die Globalisierung und Vernetzung sind die Menschen viel schneller in der Lage sowie bereit, sich zu verbinden und attraktive Standorte zu identifizieren. Gerade bei den jüngeren Generationen wächst damit auch die Bereitschaft, an attraktivere Standorte zu wechseln.
- Gab es früher relativ feste Ladenöffnungszeiten, hat sich dies in den letzten Jahren durch die Aufhebung des Ladenschlussgesetzes dramatisch verändert. Hinzu kommen zusätzliche Einkaufsmöglichkeiten wie verkaufsoffene Sonntage, Themenmärkte, Flohmärkte etc.

Bonn wächst seit Jahren und die Prognosen legen den Schluss nahe, dass sich dieser Trend in den kommenden Jahren fortsetzt.



Quelle: Stadt Bonn, Statistische Ämter der Länder, Deenst GmbH, www.wegweiser-kommune.de (eigene Berechnungen)

Die Auswirkungen dieser Trends auf den öffentlichen Raum sind:

- Spontane Menschenansammlungen
- Zeitlich fast durchgängige und starke Verschmutzungen
- Ruhestörungen
- Vandalismus
- Sinkendes Sicherheitsgefühl

Der Druck auch auf die Stadtreinigung wird damit mit jedem Jahr größer. So beobachten wir in den letzten Jahren verstärkt folgende Effekte:

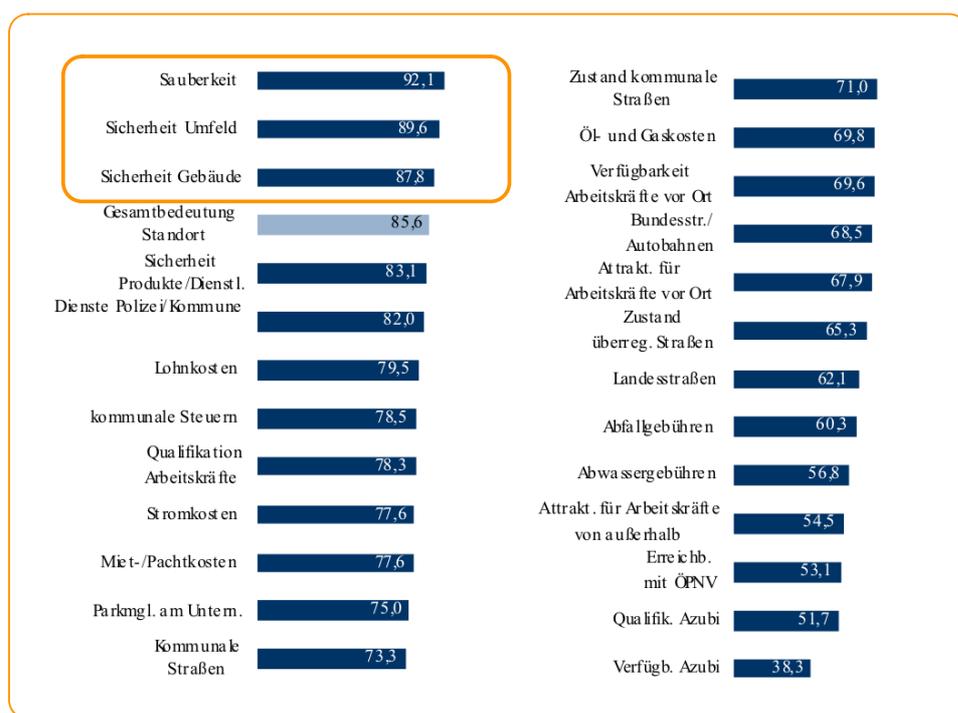
- Zunehmende Nutzung und Vermüllung der Parks
- Überlaufende Mülleimer in den Bereichen, die Außengastronomie anbieten
- Zunehmende Wildwuchsproblematik bei der Nutzung öffentlicher Räume
- Schwierige Reinigung durch problematische Oberflächen
- Mehr Reinigungsbedarfe in öffentlichen Räumen, da zunehmend mehr Veranstaltungen im Außenbereich angeboten werden (Rheinkultur, Kunstrasen, Rhein in Flammen etc.)

„Sicherheit und Sauberkeit sind wichtige Standortfaktoren

IHK-Konjunkturumfrage bestätigt Bedeutung - ... -

Köln, 2. Juni 2017. Im Rahmen der Konjunkturumfrage 2017 hat die IHK Köln – wie schon in den Jahren 2012 und 2014 – die Zufriedenheit der Unternehmen mit Sicherheit und Sauberkeit im IHK-Bezirk Köln abgefragt. Die Ergebnisse der letzten Jahre wurden bestätigt: Sicherheit und Sauberkeit sind wichtige Standortfaktoren. Bei rund 89 Prozent der Unternehmen wirken sich Stadtbild und Sauberkeit auch auf die gefühlte Sicherheitslage aus - wie beispielsweise in schlecht beleuchteten Unterführungen. Rund 77 Prozent sind überzeugt, dass ein mangelnde Sauberkeit auch einen schlechteren Sicherheitsstandard nach sich zieht. ...¹

Wie eine Standortanalyse der IHK aus dem Jahr 2011 zeigt, sind Sauberkeit und Sicherheit Schlüsselfaktoren für einen attraktiven Standort:



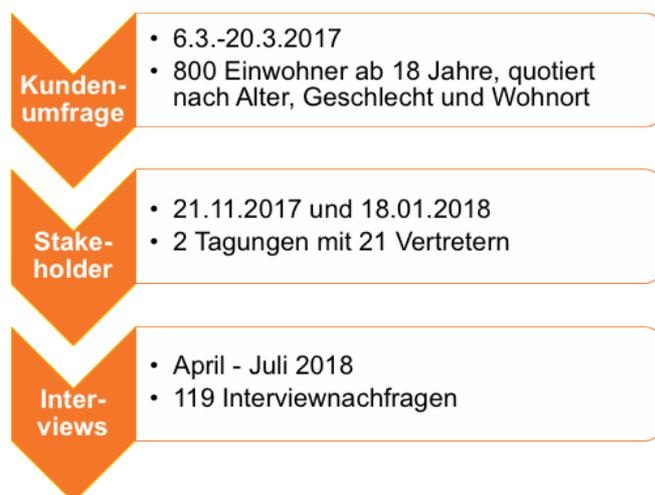
Auch für die Stadt Bonn sind Sauberkeit und Sicherheit zentrale Standortfaktoren. Denn über den Grad der Sauberkeit wird in starkem Maße auch das subjektive Gefühl von Sicherheit beeinflusst. So werden stark verschmutzte Bereiche immer auch als potenziell gefährlich wahrgenommen. Umgekehrt werden saubere und gepflegte Bereiche mit Sicherheit und Lebensqualität verbunden.

Das nachfolgende Konzept „Sauberes Bonn“ ist darauf ausgerichtet, diese Standortfaktoren nachhaltig zu verbessern und damit einen wesentlichen Beitrag zur Lebensqualität in Bonn zu leisten.

¹ https://www.ihk-koeln.de/Standortfaktoren_Sicherheit_und_Sauberkeit.AxCMS

1. ANALYSE DER BEDARFE

bonnorange ist daran gelegen, die Handlungsbedarfe aus Sicht verschiedener Kundengruppen für die Stadtsauberkeit auf eine solide Basis zu stellen. Zu diesem Zweck wurden beginnend Anfang 2017 unterschiedliche Maßnahmen durchgeführt, um das Bild so weit wie möglich zu vervollständigen.



1.1 KUNDENUMFRAGE 2017

Gestartet wurde mit der Kundenumfrage 2017, die im Rahmen des KUNDENFocus Bürger von der L.Q.M Marktforschung durchgeführt wurde.

Die Untersuchung erfasst seit 2007 mit einer repräsentativen telefonischen Befragung die Bürgermeinung zu Entsorgung und Stadtsauberkeit, zum Image des kommunalen Entsorgers sowie die Bewertung der entsprechenden Leistungen.

Die bonnorange AöR nahm mit der Befragung 2017 zum ersten Mal am KUNDENFocus Bürger teil. Da LQM diese Befragungen regelmäßig bundesweit durchführt, bietet diese Befragung Vergleichswerte zu anderen Kommunen und zeigt, wo der qualitative Benchmark liegt.

Im Rahmen dieser Befragung wurden Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren in Bonn quotiert nach Alter, Geschlecht und Stadtteil befragt.

Die repräsentative Stichprobe umfasste 800 Personen und wurde zwischen dem 06.03. und 20.03.2017 durchgeführt.

Es handelte sich dabei um eine Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing) mit einer durchschnittlichen Interviewdauer von ca. 13 Minuten. Der Fragebogeninhalt umfasste 20 geschlossene Fragen, 1 offene Frage und 5 Fragen zur Demographie.

Kernaussagen dieser Befragung waren:

- Das Image von bonnorange bei den Bürgern ist überwiegend positiv.
- Die Zufriedenheit mit der Entsorgung von Grünschnitt und Sperrmüll ist im Vergleich mit Entsorgungsbetrieben anderer Städte und Landkreise leicht unterdurchschnittlich. Bei der Entsorgung von Bioabfällen lag bonnorange 2017 im Benchmark-Durchschnitt. (Hinweis: Seither wurde in diesen Bereichen eine Reihe von Maßnahmen ergriffen.)
- Mit der Abfuhr insgesamt sind die Befragten sehr zufrieden. Das ordentliche Zurückstellen der Tonnen steht etwas in der Kritik.
- Die Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit ist insgesamt eher niedrig. Insbesondere mit der Sauberkeit und Pflege des Straßenbegleitgrüns zeigt sich ein Viertel der Befragten eher oder sogar sehr unzufrieden. Die niedrige Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit wird auch im Benchmark-Vergleich deutlich.
- Fast 90 Prozent der befragten Bonner sind mit der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sehr oder eher zufrieden.
- An einem Vollservice für die Altpapier- oder die Biomülltonne gegen Gebühr haben in etwa 12 - 13 Prozent der Befragten Interesse. Weitere 12 Prozent stehen dem Angebot zumindest offen gegenüber.
- Drei Viertel der Befragten sind sehr oder eher zufrieden mit dem aktuellen System der vier festen Termine. Aber auch die Alternative „Sperrmüll auf Abruf“ wird gut angenommen; 60 Prozent sind interessiert.
- Mit den Wartezeiten und der Freundlichkeit der Mitarbeiter sind die befragten Bürgerinnen und Bürger überaus zufrieden. Die Öffnungszeiten kommen hingegen weniger gut an.

Fazit der Kunden-Befragung:

bonnorange ist als kommunaler Entsorgungsbetrieb bekannt und anerkannt. Das Image von bonnorange ist durchweg positiv.

Auch die Zufriedenheit mit den Entsorgungsleistungen der Müllabfuhr ist insgesamt betrachtet zufriedenstellend. Ausnahmen bilden die Zufriedenheit mit dem aktuellen System der Sperrmüllabfuhr und die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe.

Dagegen schneidet die Stadtsauberkeit in allen Aspekten kritisch ab und entspricht nicht dem Erwartungsniveau der Bonner Bürgerinnen und Bürger.

Ansatzpunkte zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit:

- Entsorgung:
 - Ordentliches Zurückstellen der Abfallbehälter
 - Öffnungszeiten der Wert- und Schadstoffsammelstellen ausweiten
- Stadtsauberkeit
 - Verstärkte Reinigung
 - Säuberung der Fahrbahn-Nebenflächen
 - Mehr Abfalleimer / häufigere Leerung im öffentlichen Raum
- Kommunikation:
 - Zuständigkeiten im öffentlichen Raum klären (Anwohnerreinigung)
 - Internetkommunikation weiter ausbauen und bewerben

1.2 STAKEHOLDER-TAGUNGEN 2017 / 2018

Im Rahmen von zwei Tagungen wurden 21 Vertreter der Stakeholder befragt. Hierzu gehörten Vertreter folgender Gruppen:

- Behinderte
- City- / Stadtmarketing
- DEHOGA
- Einzelhandel
- IHK
- KWK
- Mieterbund
- Schüler
- SWB
- WoBau-Gesellschaften

Im ersten Teil der Tagung stellte Herr Reuter von der INFA GmbH in einem Impulsvortrag mit einem „Blick über den Tellerrand“ dar, wie andere Städte und Stadtreinigungsbetriebe auf die geänderten Rahmenbedingungen (u. a. gesellschaftlicher und demografischer Wandel) und teilweise weiteren großen Herausforderungen reagieren.

Aufbauend auf diesem Vortrag wurde von Frau Hülter dargelegt, in welchen Bereichen von bonnorange in diesem Sinne bereits Projekte auf den Weg gebracht wurden:

- Schnittstellenabbau
- Öffentlichkeitsarbeit und Prävention
- Kaugummibeseitigung
- Bedarfsgerechte Reinigung
- Organisation der Sperrmüllabfuhr
- Reinigung spezieller Plätze / Hotspots

Anschließend wurden die Teilnehmer gebeten, die aus ihrer Sicht notwendigen Handlungsbedarfe zu benennen. In einem zweiten Schritt wurden diese dann kategorisiert und priorisiert. Folgende Bedarfe wurden sichtbar:

Zentrale Forderungen der Beteiligten aus beiden Tagungen waren:

- Kaugummibeseitigung (28)
- Ordnungsrechtliche Aufklärung (8)
- Bedarfsgerechte Reinigung (8)
- Sperrmüll auf Abruf (7)
- (Alle anderen Maßnahmen hatten weniger Punkte)

1.3 INTERVIEWS MIT POLITIK, STAKEHOLDERN UND STADT 2018

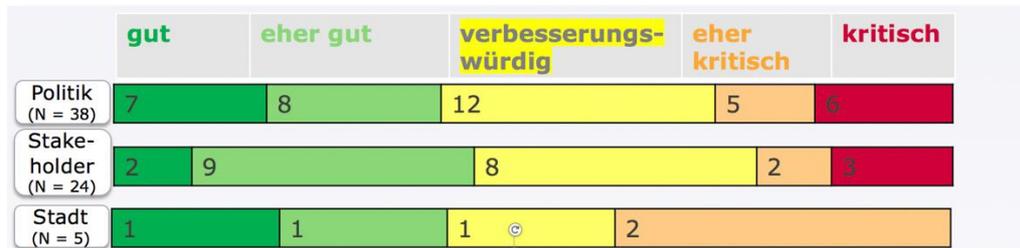
Um die Bedarfe in der Stadt Bonn auf eine solide Basis zu stellen, wurden insgesamt von der WM Consult GmbH 74 Interviews mit Vertretern aus der Politik, der Stakeholder und der Stadt durchgeführt.

- Politik 39 Personen
- Stakeholder 29 Personen
- Stadt 6 Personen

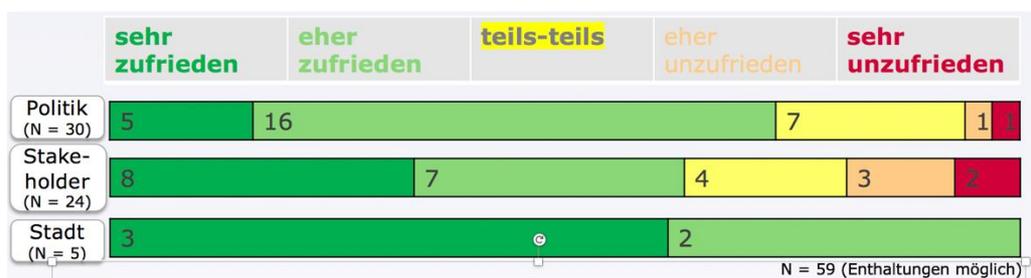


Folgende Kernaussagen lassen sich aus den Interviews zusammenfassen:

Über die Hälfte der Befragten halten die Sauberkeit der Stadt für mindestens verbesserungswürdig.



Die Reinigungsleistung von bonnorange wird mehrheitlich positiv bewertet.



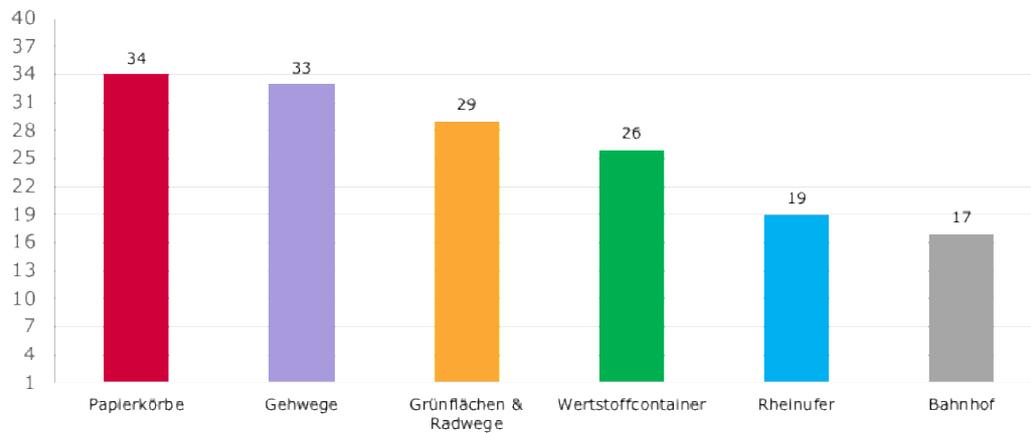
Als besonders relevante Orte der Verschmutzung wurden folgende Bereiche genannt:

- Gehwege
- Fußgängerzone (Einzelhandel)
- Umfeld der Papierkörbe
- Grün-/ Parkflächen
- Wertstoffsammelstellen
- Bushaltestellen
- Parkplätze/ -buchten
- Touristische Orte
- Öffentliche Toiletten
- Rinnsteine
- Unterführungen
- Verkehrsinseln
- Schulwege
- Autobahnen
- Waldränder

Folgende Arten der Verschmutzung sind dabei besonders auffällig:

- To go-Verpackungen / bspw. McDonalds
- Essens- und Grillreste
- (zerbrochene) Flaschen
- Erbrochenes
- Zigarettenreste
- Unkraut, Wildwuchs, Laub
- Hundekot
- Wildpinkeln
- Kaugummi
- Kühlschränke, Lacke, Möbel
- Hausmüll (illegale Müllentsorgung)

Die drängenden Handlungsbedarfe (Hot Spots) stellen sich wie folgt dar:



Das Fazit der Interviews ist:

- 25 Prozent der Interviewpartner sehen bei der Stadtsauberkeit keinen Handlungsbedarf.
- Nahezu drei Viertel aller Befragten sind mit der Arbeit von bonnorange zufrieden.
- Drängendste Handlungsbedarfe werden auf den Gehwegen, in den Fußgängerzonen und in der Umgebung der Papierkörbe gesehen.
- Häufig genannte Verschmutzungsarten sind Verpackungen, Kaugummi und Zigarettenreste.
- Das Verhalten der Menschen bedingt die Verschmutzungen. Die Leistungen der bonnorange sind gut.
- bonnorange steht für Stadtsauberkeit, fachgerechte Abfallentsorgung und kompetente Stadtreinigung.
- Insbesondere im Hinblick auf die Stadtreinigung werden bonnorange großes Engagement, Professionalität und Verlässlichkeit bescheinigt.
- bonnorange genießt einen guten Ruf und soll die vollständige Stadtsauberkeit gewährleisten.
- Potentiale und das positive Image sollten stärker genutzt werden.

Erwartungen für die Zukunft an bonnorange:

1. Dienstleistungen optimieren und erweitern
 - Gehwege reinigen
 - Touren bedarfsgerecht planen
 - Reinigungsfrequenz, -intervalle und -zeiten flexibler anpassen
 - Flaschenringe, Papierkörbe mit Tel.-Nummer
 - Feuerfeste und einheitliche Papierkörbe einsetzen
2. Bürger aufklären
3. Kooperationen eingehen
4. Verantwortlichkeiten klären
 - „Alles aus/ in einer Hand“, d.h. alle städtischen Reinigungsleistungen zentral zusammenfassen und steuern.
 - Geschäftsprozesse so optimieren, dass es keine Zuständigkeits- und Abstimmungsprobleme mehr gibt.

Diese Ergebnisse der Interviews wurden in Workshops präsentiert und zur Diskussion gestellt, um weitere Anregungen zu erhalten.

1.4 QUALITÄTSMESSUNGEN MIT DER INFA-DSQS-SYSTEMATIK

Um für eine Verbesserung der Stadtsauberkeit differenzierte Maßnahmen empfehlen zu können, misst bonnorange mithilfe der INFA-DSQS-Systematik seit Anfang 2018 die Reinigungsqualität nicht nur der Flächen in eigener Zuständigkeit, sondern des gesamten öffentlichen Raumes. Dabei wird wie folgt vorgegangen:

1. Die Bewertungen vor Ort sind am Schulnotensystem mit den Noten 1 bis 5 angelehnt.
2. Ein Definitions- und Bildkatalog erläutert exakt die Bedeutungen für die jeweiligen Notenvergaben. Nach Einweisung der Qualitätskontrolleure ist nach diesem System eine objektive Sauberkeitsmessung möglich.
3. Alle in einem Straßenabschnitt vorhandenen Bewertungsobjekte (Fahrbahn, Gehweg, Parkbuchten etc.) werden mit den möglichen zugehörigen Verschmutzungskriterien (Papier / Verpackungen, Laub / Blüten, Fäkalien etc.) benotet. So werden z. B. in einem Abschnitt mit 3 Objekten und jeweils 7 Kriterien insgesamt 21 Einzelnoten vergeben.
4. Die Objekte und Kriterien haben eine bestimmte Gewichtung zueinander. Diese Gewichtung differenziert die Wahrnehmungsintensität des Bürgers hinsichtlich eines Verschmutzungskriteriums auf einem bestimmten Objekt. Bei der Wahrnehmung der Sauberkeit spielt u. a. eine Rolle, ob die jeweilige Verschmutzung im Sichtbereich oder Randbereich des Objektes liegt bzw. um welche Art der Verschmutzung es sich handelt. Beispiel: Fäkalien auf einem Gehweg werden deutlich negativer wahrgenommen als Fäkalien im Straßenbegleitgrün. Somit werden die Fäkalien auf dem Gehweg in der Bewertungsmatrix mit einem höheren Faktor eingestuft. So wird aus den o. g. Einzelnoten eine gewichtete Note pro Abschnitt (nicht mehr arithmetischer Mittelwert).

5. Zu dieser Wahrnehmung der Sauberkeit des Bürgers ist zudem eine Wahrnehmungsfunktion entwickelt worden ($y = -0,1657x^4 + 2,3064x^3 - 12,961x^2 + 39,373x - 27,565$). Diese Wahrnehmungsfunktion ist eine Funktion vierten Grades und rechnet die vor Ort vergebenen Schulnoten mit der o. g. Gewichtung in eine Qualitätsstufe um. Die Qualitätsstufe wird im Bereich 1 bis 30 ausgegeben und kann nicht linear rückgerechnet werden. Dies bedeutet auch, dass sich die Schulnoten nicht gleichmäßig auf den Bereich 1 bis 30 aufteilen.
6. Wie wird die Objektivität erreicht?
 - a. Dadurch das eine Straße in Straßenabschnitte aufgeteilt wird, reduziert sich bereits die zu bewertende Strecke und die Wahrscheinlichkeit einer Strukturveränderung (z. B. Wohnstr. zu innerstädtischer Struktur) innerhalb eines Straßenabschnittes.
 - b. In einem Straßenabschnitt wird nach den einzelnen Objekten wie Fahrbahn, Gehweg (li/re), Straßenbegleitgrün etc. unterschieden. Zu jedem dieser Objekte werden wiederum die einzelnen Bewertungskriterien (Papier/Verpackungen, Wildwuchs, Laub und Blüten, etc.) nach dem Schulnotensystem 1 bis 5 bewertet. Jeder Schulnote ist eine genaue Bewertungs-Definition mit einem Beispielbild hinterlegt, so kann der Sauberkeitszustand für das Kriterium über die Schulnote nahezu exakt ermittelt werden.

Grundsätzlich soll die objektive Bewertung der Sauberkeit mittels INFA-DSQS die Wahrnehmung des Bürgers wiedergeben. Daher werden die Stichproben im INFA-DSQS System auch nach einem Zufallsprinzip (Zufalls-generator) erstellt. In der Realität geht der Bürger auch zu einem x-beliebigen Zeitpunkt durch die Straßen. Hier ist es nicht relevant, ob die Reinigung bereits erfolgt ist oder noch ansteht. Über einen längeren Bewertungszeitraum ermittelt man über diese Vorgehensweise die tatsächlich vor Ort vorliegende durchschnittliche Sauberkeit. Die ermittelte Sauberkeit im Zeitverlauf kann entsprechend analysiert werden. Es können daraus mittelfristig Handlungsempfehlungen (Ressourcen-Verschiebungen, Reinigungsintervalländerungen, Entscheidung zur Übertragung auf Anlieger etc.) bzw. stetige Reinigungsaufträge (bei besonders auffälligen Ergebnissen) im Straßenreinigungsprozess berücksichtigt werden. Langfristig kann mit diesem Instrument die Qualität der Reinigung deutlich verbessert werden. Man verfügt mit INFA-DSQS über ein Instrument, mit dem transparent und objektiv Sauberkeit diskutiert werden kann.

Formeln	Ergebnis Qualitätsstufe
$y = -0,1657x^4 + 2,3064x^3 - 12,961x^2 + 39,373x - 27,565$ x durch gewichteten Qualitäts-Notenfaktor ersetzen!	13,9

Tab.1: Berechnung der Qualitätsstufe

Berechnungsweg INFA-DSQS (Kurzbeschreibung); siehe Tab. 1:

1. Jedes Objekt eines Straßenabschnittes wird vor Ort mit den Verschmutzungskriterien über die Noten 1 bis 5 bewertet.
2. INFA-DSQS berechnet jedes Objekt nach der Methode, die in Abb. 1 dargestellt wird (am Beispiel des Objektes Fahrbahn).
 - a. Objekt, Verschmutzungskriterium und festgelegter Gewichtungsfaktor ergeben den gewichteten Qualitäts-Notenfaktor (hier: 1,88).
 - b. Der Qualitäts-Notenfaktor wiederum wird in die Wahrnehmungsfunktion ($y = -0,1657x^4 + 2,3064x^3 - 12,961x^2 + 39,373x - 27,565$) übertragen, um abschließend die Qualitätsstufe (hier: 13,9) in der Skala 1-30 ausgeben zu können.
 - c. Die abschließende **Qualitätsstufe** ist vollständig autark zu bewerten und kann nicht auf z. B. eine „Schulnote“ umgerechnet werden (siehe Tab. 2).

Bewertungsobjekt	Verschmutzungskriterium	Note	GewFaktor	GewNote
Fahrbahnbereich	Dosen/Papier/Verpackungen	3	38	114
Fahrbahnbereich	Fäkalien o. ä.	1	20	20
Fahrbahnbereich	Laub/Blüten	4	19	76
Fahrbahnbereich	Scherben o. ä.	1	40	40
Fahrbahnbereich	wilde Ablagerungen	1	40	40
Fahrbahnbereich	Splitt/sonst. mineral. Verschm.	3	6	18
Fahrbahnbereich	Wildwuchs	1	19	19
Fahrbahnbereich	Zigarettenkippen	3	14	42
	Summe		196	369
	gewichteter Qualitäts-Notenfaktor (GewNote/GewFaktor)	1,88		

Tab. 2: Bewertungsskala (Vorschlag INFA)

Die Auslegung der Städte/Betriebe, ab wann Handlungsbedarf im roten Bereich notwendig ist, kann und wird unterschiedlich ausgelegt. Qualitätsstufen sind städteübergreifend vergleichbar.

Da alle Ergebnisse in INFA-DSQS in sich gewichtet sind, ist es nicht möglich, Einzelergebnisse von Straßen oder Objekten aufzuaddieren und durch die Anzahl zu teilen (arithmetischer Mittelwert).

1.5 SCHLUSSFOLGERUNG AUS DER ANALYSE

Eine wachsende Stadt mit der Dynamik von Bonn sauber zu halten, ist und bleibt eine ständige Herausforderung. Nicht nur, weil die Einwohnerzahl wächst, sondern auch, weil der generelle Trend zeigt, dass die Menschen die urbanen Räume bevorzugen. Auch hat sich die Kultur dahin entwickelt, dass die Außenbereiche wie Cafés und Parks wie z.B. die Rheinaue immer stärker genutzt werden. Dies führt generell zu einem erhöhten Reinigungsbedarf in den öffentlich genutzten Räumen.

Fasst man die Ergebnisse der Analyse zusammen, kommt man an einigen zentralen Anforderungen für die Zukunft nicht vorbei:

- Stadtsauberkeit ist ein wesentlicher Standortfaktor und muss in der Rangfolge der städtischen Handlungsbedarfe hoch priorisiert werden.
- Die Stadtreinigung muss wesentlich flexibler an den zunehmenden und veränderten Bedarf angepasst werden.
- Der Innenstadtbereich, Parks und andere Grünflächen sind zunehmend Brennpunkte der Stadtreinigung.
- Neue Dienstleistungen, die die Serviceorientierung von bonnorange unterstreichen, sind wichtig. Hierzu gehören z.B. die Sperrmüllbeseitigung auf Abruf, Entrümpelungsservice oder auch die Reinigung nach Veranstaltungen.
- Geschäftsprozessoptimierungen zur Reduzierung der Schnittstellen zwischen der Stadt, der SWB und bonnorange sind eine Notwendigkeit, um die Effektivität und Effizienz steigern zu können.
- Um das Bewusstsein für eine lebenswerte Stadt zu erhöhen, muss dieses wesentlich konsequenter in der Wahrnehmung der Bürger gehalten werden. Das erfordert gezielte Aufklärung und die Nutzung der sozialen Medien als Plattform für eine erweiterte Kommunikationsstrategie.
- Die Straßenreinigungssatzung muss den wachsenden Bedarfen und den sich verändernden Anforderungen regelmäßig angepasst werden.

2. UMSETZUNG

2.1 KONTINUIERLICHE DATENGRUNDLAGE DURCH QUALITÄTSMESSUNGEN

Grundlage für eine anforderungsgerechte Reinigung ist eine regelmäßige Qualitätsmessung.

Ohne eine solche Messung sind alle Annahmen von der individuellen Wahrnehmung einzelner Personen abhängig und damit für eine Planung keine belastbare Grundlage.

Das bedeutet zum einen, dass das Verfahren der Qualitätsmessung den Anforderungen an die statistische Relevanz gerecht werden muss. Zum anderen muss das Verfahren selbst so gestaltet sein, dass unabhängig vom Messenden die gleichen Ergebnisse erzielt werden.

Zu diesem Zweck wurde das gesamte Stadtgebiet einer Analyse unterzogen, um eine sinnvolle Clusterung zu schaffen, in der man hinsichtlich der Größe der zu beprobenden Gebiete und der Nutzungsarten zu statistisch relevanten Aussagen kommt. Das Unternehmen INFA, das bundesweit Qualitätsmessungen mit INFA-DSQS² in Kommunen anbietet, hat für die Stadt Bonn diese Analyse durchgeführt und Vorschläge erarbeitet, wie eine regelmäßige Qualitätsmessung erfolgen kann.

Die Zielsetzung der kontinuierlichen Qualitätsmessung ist:

- Festlegung einer optimalen und vor allem bedarfsorientierten Reinigungsklassenstruktur hinsichtlich der Intervalle und Zuständigkeiten für die Fahrbahn- und Gehwegreinigung
- Nutzung der Qualitätsmessungen zur kontinuierlichen Überprüfung und ggf. Anpassung der Reinigungsklassen

Zielsetzung hierbei war eine Verbesserung der Nomenklatur der Reinigungsklassen zur Schaffung von Transparenz für Politik, Bürger, Stadt und bonnorange.

² INFA-DSQS ist eine Beprobungs- und Analyse-Software der Firma INFA.

2.1.1 Reinigungsklassen

Das aktuelle System der Reinigungsklassen ist eher unübersichtlich und es erschließt sich nicht sofort, wofür welche Klasse steht. Die neue Nomenklatur vereinfacht dies und ist zudem einfach erweiterungsfähig.

Die aktuellen Reinigungsklassen

Die Kennzeichnung der aktuellen Reinigungsklassen folgt aktuell folgenden Regeln:

Reinigungsklasse	Reinigungsarten
Römische Ziffern I -VI:	Ausschließlich Straßenreinigung
S13, S4, S7	Reinigungsintervalle für die Fußgängerzonen in der Innenstadt

Die Kennzeichnung der Straßenarten und des Begleitgrüns bleiben von der neuen Nomenklatur unberührt.

Straßenart

A, I, Ü	Straßenart
G	Straßenbegleitgrün

Reinigungsklassen:

- I werktäglich einmalige Reinigung
- II wöchentlich dreimalige Reinigung
- III wöchentlich zweimalige Reinigung
- IV wöchentlich einmalige Reinigung
- V 14-täglich einmalige Reinigung, ausschl. durch die Anlieger
- VI 14-täglich einmalige Reinigung

Reinigungsklasse S:

- S13 werktäglich zweimalige Reinigung sowie eine sonntägige Reinigung der gesamten Verkehrsfläche mit erhöhtem Aufwand (Fahrbahn und Gehwege)
- S7 einmal tägliche (Mo-So) Reinigung der Fahrbahn und der Gehwege
- S4 viermal wöchentliche Reinigung der Fahrbahn und der Gehwege

Straßenart:

- A überwiegend dem Anliegerverkehr dienende Straßen
- I überwiegend dem innerörtlichen Verkehr dienende Straßen
- Ü überwiegend dem überörtlichen Verkehr dienende Straßen

Zusatz: G = Straße mit Straßenbegleitgrün
Reinigung des Straßenbegleitgrüns bei Bedarf

Die neuen Reinigungsklassen:

Das neue Schema der Reinigungsklassen stellt eine Vereinfachung und eine Erweiterung der bisherigen Nomenklatur dar, um einer bedarfsorientierten Reinigung gerecht zu werden:

Reinigungsklassen-Typ	Fahrbahn	Gehweg
A	Anlieger	Anlieger
B	bonnorange	Anlieger
C	Fußgängerzone: bonnorange	

Bisherige RK	Neue RK	QS
V	A 0,5	14 täglich
VI	B 0,5	14 täglich
IV	B 1	1 x wöchentlich
III	B 2	2 x wöchentlich
II	B 3	3 x wöchentlich
I	B 6	6 x wöchentlich

Bisherige RK	Neue RK	QS
S 4	C 4	4 x wöchentlich
S 7	C 7	1 x täglich
S 13	C 13	2 x werktäglich
	C 14	2 x täglich

Sollten diese Reinigungsklassen nicht ausreichen und beispielsweise auch noch der Bedarf einer Gehwegreinigung bestehen, kann dieses Modell ohne Probleme um eine Reinigungsklasse D erweitert werden.

Fazit:

Die aktuelle Bezeichnung der Reinigungsklassen ist historisch gewachsen und intuitiv nicht unbedingt erfassbar. Auf den ersten Blick erschließt sich dies nur Fachleuten und erweist sich bei einer Flexibilisierung als ein sperriges Konzept.

Die neue Nomenklatur der Reinigungsklassen ist wesentlich übersichtlicher und lässt sich flexibel für eine bedarfsorientierte Reinigung nutzen.

2.1.2 Quartiere, Cluster und Segmente für die Qualitätsmessung

Das gesamte Stadtgebiet kann in Quartiere aufgeteilt werden. In diesen Gebieten finden sich teils gleiche und teils unterschiedliche Nutzungsarten.

Die Bildung von Quartieren und darauf aufbauenden Clustern müssen vor dem Hintergrund der geplanten systematischen Qualitätsmessungen daher dem Ziel folgen, zusammenhängende Gebiete/Strukturen mit einem zu erwartenden etwa gleichen Verschmutzungsaufkommen zu definieren.

Gleichzeitig muss der Aufwand für die Qualitätsmessung so gestaltet sein, dass dieser mit dem verfügbaren Personal zu leisten ist. Derzeit sind 3 Mitarbeiter für Messungen vorgesehen.

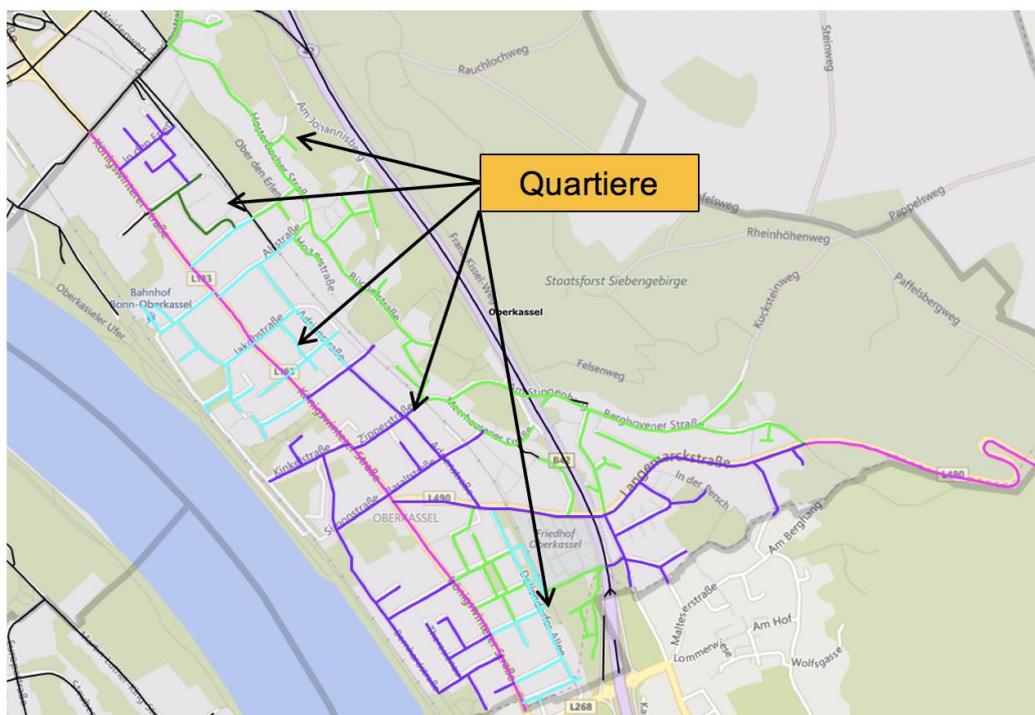
Damit diese Mitarbeiter zu belastbaren Ergebnissen kommen, müssen die Gebiete so gestaltet sein, dass diese mindestens 10mal pro Jahr überprüft werden können.

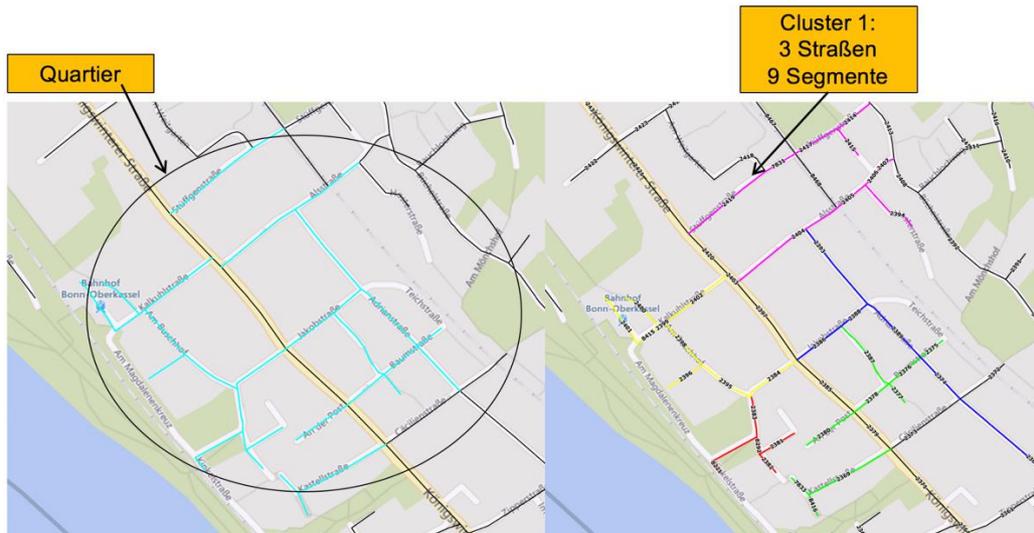
Zu diesem Zweck wurden die Quartiere entsprechend der Nutzung in kleinere Cluster unterteilt, in denen eine vergleichbare Nutzung vorliegt. Diese führt üblicherweise auch zu einem ähnlichen Verschmutzungsbild.

Die Unterteilung in Quartiere und Cluster gestaltet sich wie folgt:

Am Beispiel des Ortsteils Oberkassel wird deutlich, wie Quartiere schrittweise in Straßen und dann Segmente unterteilt werden, die einer ähnlichen Nutzung unterliegen:

Übersicht:	
Anzahl Quartiere	303
Anzahl Straßen	2537
Anzahl verplanter Segmente	7601
Straßen je Quartier:	
Maximum	53
Minimum	1
Durchschnitt	8
Segmente je Quartier:	
Maximum	181
Minimum	1
Durchschnitt	25





Fazit:

Die Systematisierung nach Quartieren, Clustern und Segmenten macht eine systematische Beprobung erst möglich.

2.1.2.1 Beprobungsschema für die Cluster

Die Glaubwürdigkeit einer Beprobung hängt zum einen an der Transparenz des Messschemas und zum anderen an der Art der Beprobung. Diese muss in diesem Umfeld zusätzlich sicherstellen, dass alle Jahreszeiten mit der gleichen statistischen Relevanz abgedeckt werden.

Auch ist es wichtig, die Beprobung einer externen Auditierung zu unterziehen, um ggf. vorhandene Mängel rechtzeitig zu erkennen und zu beheben.

Aus diesen Anforderungen wurde folgendes Beprobungsschema entwickelt:

- Anzahl gebildeter Cluster: ____
- Durchschnittswerte: ____Straßen pro Cluster; ____Segmente pro Cluster
- Ziel der Beprobung:
 - 10 Qualitätsmessungen pro Cluster und Jahr
 - Zufallsprinzip über Stichprobengenerator (Es sollen auf jeden Fall alle Segmente beprobt werden.)
 - Differenzierung in Fahrbahn- und Gehwegbereich notwendig
 - Ausschluss von Wildwuchsbenotungen
 - angestrebtes Qualitätsniveau: 9,0 auf der DSQS-Qualitätsskala
 - insgesamt in Bonn durchzuführende Messungen pro Jahr: ____
 - resultierende Anzahl einzusetzender Qualitätskontrolleure: ____
- Es gibt die Möglichkeit, manuelle Stichproben zu erzeugen, um ggf. auffällige Straßen einer gesonderten Prüfung zu unterziehen.
- Stichprobenartige externe Überprüfung der Messungen

Aus diesen Messungen ergibt sich Cluster-genau ein Überblick über die Sauberkeit in allen Quartieren.

Fazit:

Das Beprobungsschema mit INFA-DSQS erfüllt die Anforderungen für eine kontinuierliche Qualitätsmessung. Da die Qualitätsmessungen durch Mitarbeiter von bonnorange durchgeführt werden, ist es sinnvoll, die Ergebnisse regelmäßig stichprobenartig extern überprüfen zu lassen. Auf diese Weise wird für alle Beteiligten und insbesondere für die Stakeholder die Glaubwürdigkeit der Messungen unterstrichen.

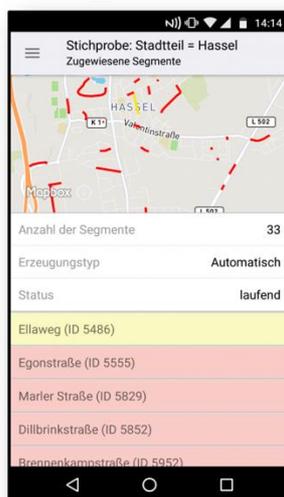
2.1.2.2 Die Messung

Auf Basis der Clusterbildung erfolgt mit Hilfe des Stichprobengenerators die Bildung der zu prüfenden Segmente. Die Regeln hinter dem Zufallsgenerator stellen lediglich sicher, dass alle Cluster pro Jahr mindestens 10mal beprobt werden.

Insgesamt werden so 12.380 Messungen pro Jahr durchgeführt.



Orientierung in der Karte
+ Segmentauswahl



Bewertungsobjekt
auswählen



Kriterien bewerten



Die Erfassungsgeräte machen es möglich, die Bewertung direkt vor Ort vorzunehmen, bildlich zu dokumentieren und anschließend in das DSQS einzuspielen.

Innerhalb von INFA-DSQS entsteht so eine komplette Historie für die Verschmutzung in den einzelnen Segmenten, Clustern, Quartieren, Stadtteilen oder der gesamten Stadt.

Es können auf dieser Basis zu allen nachfolgend aufgeführten Kriterien spezifische Auswertungen vorgenommen werden. Auch lassen sich Korrelationen zwischen diesen Kriterien analysieren.

Folgende Reinigungsobjekte werden bei der Messung begutachtet:

Fußgängerzone	Fahrbahn - einspurig
Gehweg	Fahrbahn - zweispurig
Parkbucht	Fahrbahn - dreispurig
Radweg	Fahrbahn - vierspurig
Bushaltestelle	Fahrweg
Straßenbegleitgrün / Baumscheibe	Zebrastrreifen
Platz/Marktplatz	Ampelübergang
Parkplatz	Verkehrinsel
Verbindungs-, Stichweg	Querungshilfe
Fußgängerbrücke	Papierkorb
Treppe	Papierkorb Tara
Unterführung	Papierkorb SI 2200
Depotcontainer-Standplatz	Papierkorb PK50
Fußgängerüberwege	Papierkorb Dinova
Schule	Fahrbahnteiler
Kindergarten	Radweg 237 StVO
Busspur	Radweg 240 StVO
Abbiegespur	Radweg 241 StVO
Parkfläche	Schutzstreifen
Brücke	Parkstreifen
Krankenhauszufahrt	Fußweg 239 StVO
Altenheim	

Die Reinigungsobjekte werden hinsichtlich folgender Verschmutzungskriterien begutachtet:

- Überlaufende Papierkörbe
- Wilde Ablagerungen
- Fäkalien (Kadaver, Hundekot o.ä.)
- Scherben o.ä.
- Papier / Verpackungen
- Verschmutzte Papierkörbe
- Graffiti
- Kaugummis
- Zigarettenkippen
- Splitt / Granulat
- Laub / Blüten
- Wildwuchs

Weitere Verschmutzungskriterien können bei Bedarf aufgenommen werden.

Alle Bewertungskriterien werden bei der Messung benotet. Bei der Auswertung werden die unterschiedlichen Kriterien hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Stadtsauberkeit gewichtet. Diese Berechnungen führen zu einer Bewertung auf nachfolgender Bewertungsskala:

Farbliche Bewertungsskala	
> 13	„Unzureichendes“ Sauberkeitsergebnis => direkter Handlungsbedarf
12,0 - 12,9	
11,0 - 11,9	„Ausreichendes“ Sauberkeitsergebnis => Prüfung
10,0 - 10,9	
9,0 - 9,9	„Gutes bis durchschnittliches“ Sauberkeitsergebnis
8,0 - 8,9	
7,0 - 7,9	„Sehr gutes“ Sauberkeitsergebnis
< 7,0	„Überdurchschnittlich gutes“ Sauberkeitsergebnis

Fazit:

Durch die kontinuierliche Überprüfung entsteht eine Datenbasis, die als qualifizierte Grundlage für ein bedarfsgerechtes Reinigungskonzept dienen kann.

Um sich jedem Verdacht der geschönten Messung zu entziehen, sollte regelmäßig durch externe Auditoren die Qualität der Messungen überprüft werden.

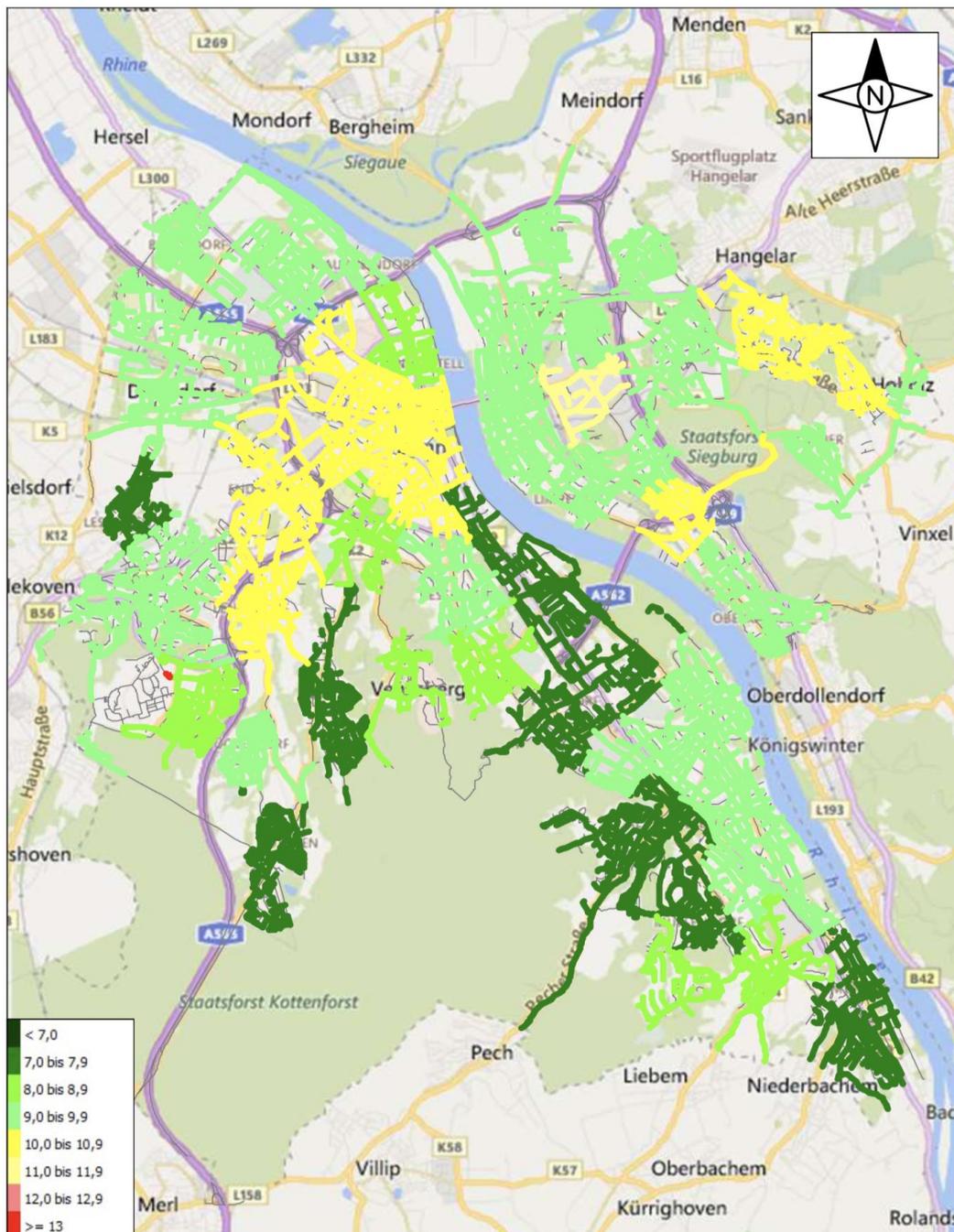
2.1.3 Die bisherigen Messergebnisse

Gesamtübersicht aller Segmente und Verschmutzungsarten in 2018, Stand 10.10.2018

Die nachfolgenden Messergebnisse zur Stadtsauberkeit beziehen sich auf den Zeitraum vom 01.01.2018 bis zum 11.10.2018. Eine vollständige repräsentative Jahresmessung wird im Frühjahr des nächsten Jahres vorliegen. Die ersten Messungen aus dem Jahr 2017 wurden hier nicht abgebildet, da diese noch als Test für das Verfahren in der Fläche genutzt wurden.

► **Kartenausdruck**

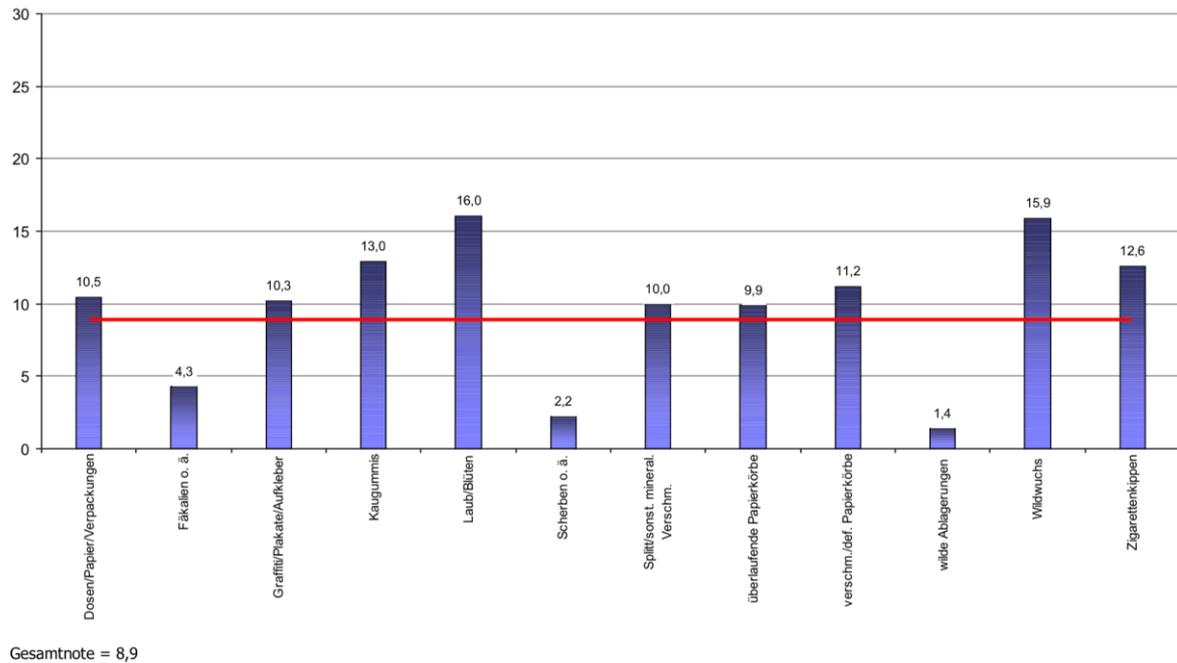
Ortsteiergebnis(nur beprobte Segmente Stand 10.10.2018) alle Objekte Ergebnis 9,0



10.10.2018 15:02:56

INFA-DSQS © 2018 INFA - Institut für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH

Differenziert man die Verschmutzungen nach den unterschiedlichen Verschmutzungsarten, ergibt sich für die Gesamtübersicht folgendes Bild:



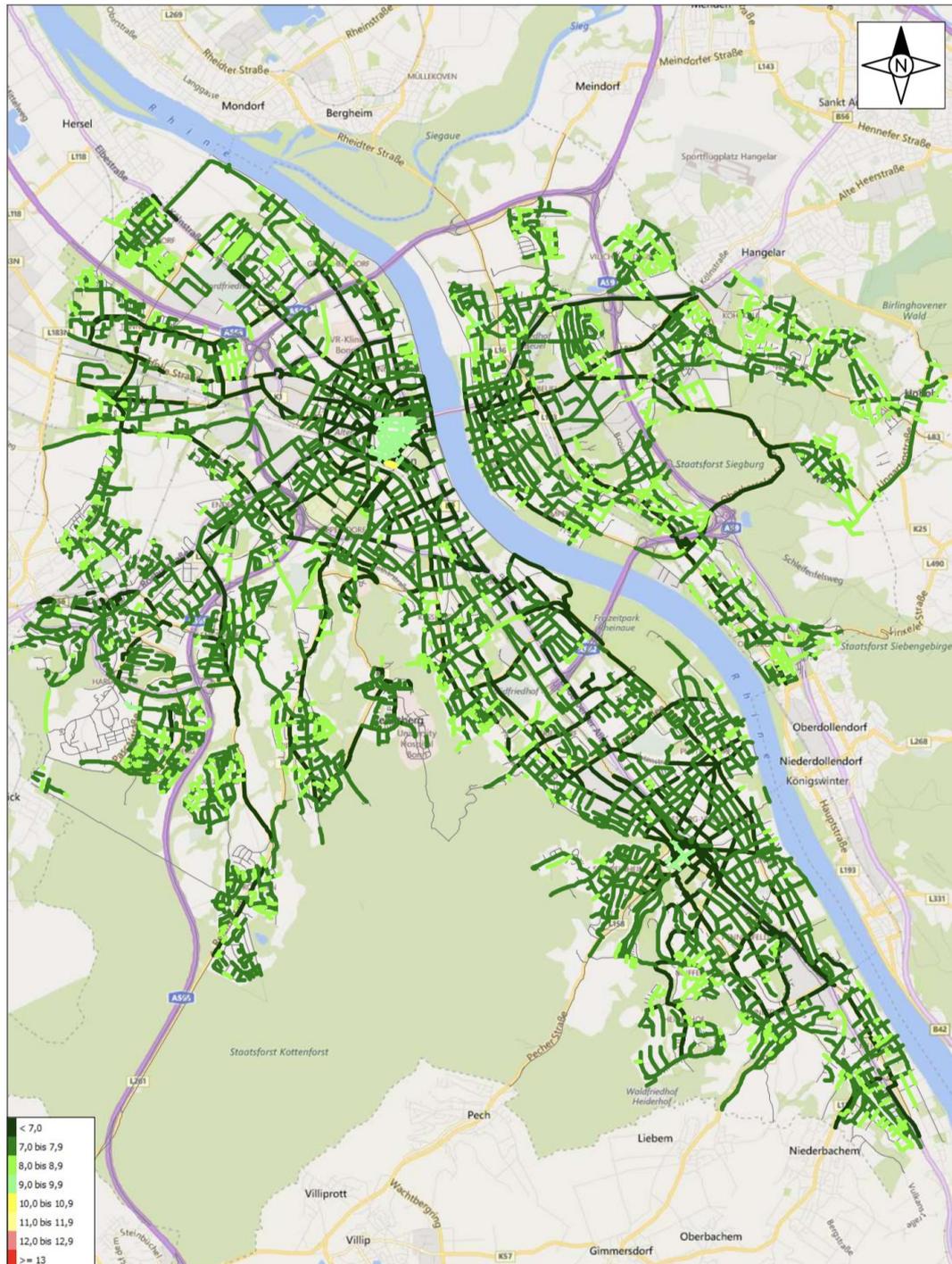
Die Qualitätsmessungen bestätigen die Ergebnisse der Kundenbefragung und der Interviews. Sie zeigen, dass es bei fast allen Verschmutzungskriterien erkennbare Handlungsbedarfe gibt. Nahezu alle verschmutzten Bereiche liegen im Bereich der Gehwege und der angrenzenden Grünflächen.

Zuständigkeitsbereich bonnorange, Stand: 11.10.2018

Die Ergebnisse der Fahrbahnmessungen haben gezeigt, dass die von bonnorange gereinigten Straßen den definierten Qualitätsansprüchen entsprechen.

► Kartenausdruck

Ortsteilergebnis(nur beprobte Segmente Stand 11.10.2018) Objekt nur Fahrbahn Ergebnis 7,6



11.10.2018 11:15:12

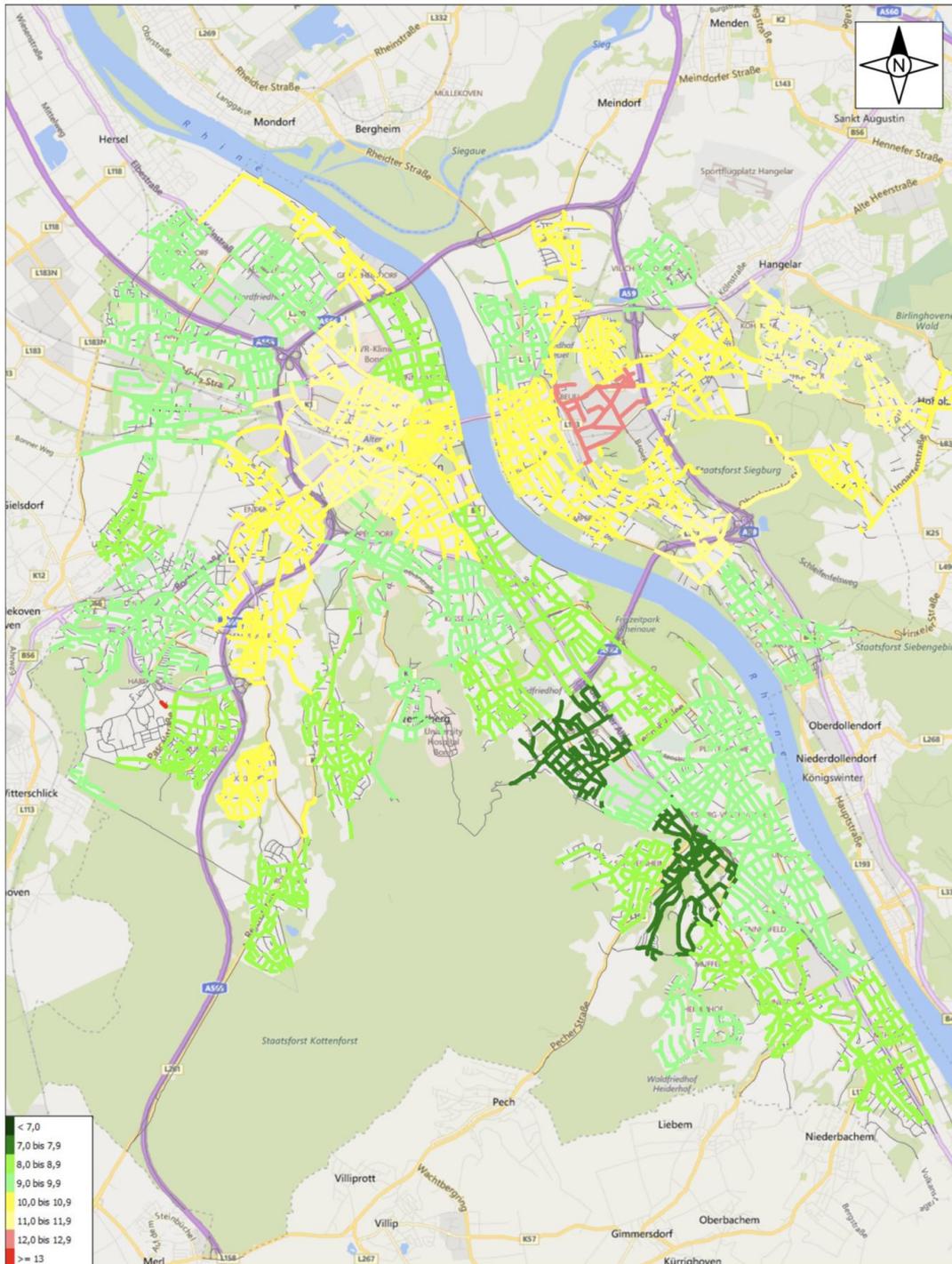
INFA-DSQS © 2018 INFA - Institut für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH

Gesamtübersicht der Bereiche, für die bonnorange nicht zuständig ist, Stand: 11.10.2018

Nimmt man die Reinigung der Fahrbahnen aus der Betrachtung heraus, zeigt sich, dass in weiten Teilen des Bonner Stadtgebietes Handlungsbedarf besteht. Insbesondere die Innenstadtbereiche, die großen Grünanlagen und die sozialen Brennpunkte zeigen hier eine deutlich erhöhte Verschmutzung.

► Kartenausdruck

Ortsteilergebnis(nur beprobte Segmente Stand 11.10.2018) alle Objekte ausser Fahrbahn Ergebnis 9,6



11.10.2018 11:15:12

INFA-DSQS © 2018 INFA - Institut für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH

Fazit:

Die Ergebnisse der Messungen haben gezeigt, dass die von bonnorange gereinigten Straßen und Bereiche den definierten Qualitätsansprüchen entsprechen. Ein noch besseres Ergebnis bei der Stadtsauberkeit wird darüber hinaus nur durch eine angemessene Erweiterung der Reinigungsrouninen möglich sein.

2.2 BEDARFSGERECHTE REINIGUNG

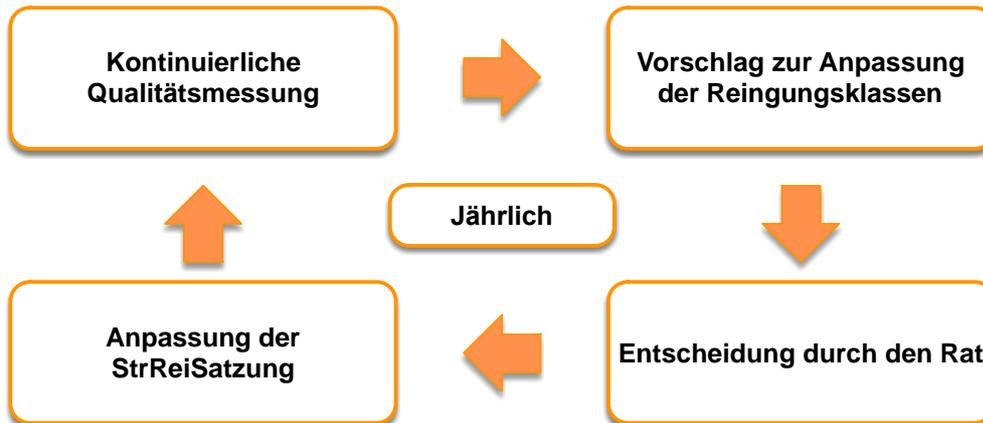
Damit die Sauberkeit nachhaltig sichergestellt werden kann, müssen die Ergebnisse der Qualitätsmessung über einen relevanten Zeitraum evaluiert werden.

Mit Hilfe der Messergebnisse und aufgrund der örtlichen Gegebenheiten soll dann eine Bewertung erfolgen, ob eine Veränderung der Reinigungsrouninen eine nachhaltige Verbesserung verspricht. In einem ersten Schritt soll dabei geprüft werden, wie innerhalb der bestehenden Straßenreinigungssatzung Kapazitäten umverteilt werden können. Insbesondere die Reinigung von Verschmutzungs-Hot Spots steht dabei im Vordergrund.

Weitergehende Optimierungsbedarfe sollten dann jährlich als Änderungsvorschlag für die Straßenreinigungssatzung unterbreitet werden. Mögliche Auswirkungen auf die Gebühren sind Bestandteil dieses Vorschlages.

Als grundlegende Regeln für den Einstieg und Ausstieg aus einer Reinigungs-kategorie wird folgendes Verfahren vorgeschlagen:

- Die Straßenabschnitte, die in eine Reinigungs-kategorie aufgenommen werden, verbleiben ein Jahr in dieser Reinigungs-kategorie, um eine saubere Evaluierung der Sauberkeitsergebnisse sicherstellen zu können. Das Gleiche gilt auch für den Ausstieg aus einer Reinigungs-kategorie.
- Auf Basis der jährlichen Messungen wird vor dem Hintergrund der übrigen Rahmenbedingungen des Straßenabschnittes ein Vorschlag von bonnorange erstellt, welche Straßen künftig einer veränderten Reinigungs-routine unterzogen werden.
- Als Grundlage für den Einstieg und Ausstieg gibt es einen Korridor.
 - Der generelle Einstieg in eine veränderte Reinigung erfolgt bei einem durchschnittlichen Wert von ≥ 10.0 .
 - Der Ausstieg erfolgt bei einem durchschnittlichen Wert von ≤ 8.0 .
 - Eine Veränderung erfolgt grundsätzlich nur um eine Reinigungs-kategorie nach oben oder unten.



Fazit:

Damit die Stadtsauberkeit dauerhaft auf ein gleichmäßig hohes Niveau gebracht werden kann, müssen die Ergebnisse der Qualitätsmessung regelmäßig zu einer Anpassung der ReinigungsROUTINEN genutzt werden.

Hierzu sollten in einem jährlichen Rhythmus die Änderungsvorschläge dem Rat zur Entscheidung vorgelegt werden.

Dieser Änderungsvorschlag sollte neben den geänderten Reinigungsklassen auch die damit verbundenen Gebühren enthalten.

Das vorrangige Ziel für das Jahr 2019 ist, die vorhandenen Reinigungskapazitäten so umzuverteilen, dass eine gleichmäßigere Stadtsauberkeit erreicht wird. Hierzu werden u.a. aus den sehr sauberen Bereichen Kapazitäten in die Bereiche umverteilt, in denen ein erhöhter Bedarf besteht, wie z.B. Containerstandplätze, Straßenbegleitgrün und Papierkörbe.

2.3 ORGANISATORISCHE REGELUNGEN

*„There is only one boss. The customer!“
Sam Walton, Gründer von Walmart*

Kundenanforderungen entwickeln sich permanent weiter. Das stellt bonnorange kontinuierlich vor die Herausforderung der organisatorischen Weiterentwicklung.

Um bonnorange für dies sich ändernden Anforderungen zukunftsorientiert auszurichten, muss auch die interne Aufbau- und Ablauforganisation immer wieder überprüft werden.

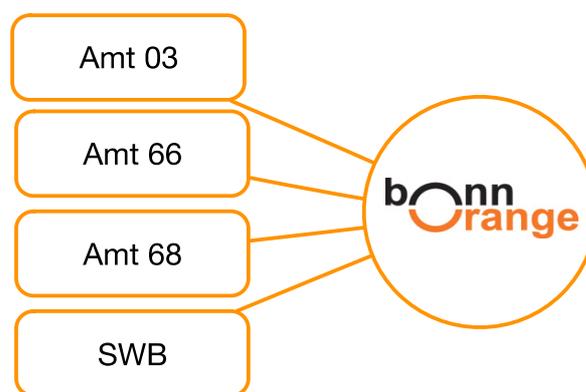
Dieser aufgabenkritische Ansatz hat in den vergangenen Jahren bereits zu zahlreichen Optimierungen geführt und wird auch in der Zukunft systematisch vorangetrieben.

2.3.1 Verantwortlichkeiten Schnittstellen

Die gestiegenen Anforderungen an die Reinigung führen aufgrund der Vielzahl der Schnittstellen zwischen bonnorange, der Stadt und den SWB zu einem deutlich erhöhten Abstimmungsbedarf.

Durch den insgesamt gestiegenen und künftig weiter steigenden Bedarf werden diese Schnittstellen zunehmend zu einem Engpass für eine effektive und effiziente Reinigungsleistung.

Um dies in der Zukunft zu vereinfachen, wäre es hilfreich, diese Schnittstellen aufzuheben und alle erforderlichen Reinigungsleistungen dorthin zu verlagern, wo sie aus Sicht der Bürger erwartet und im Zweifelsfall auch erbracht werden.



2.4 Hots Spots

Aufbauend auf den Befragungen und Workshops (insgesamt 895 befragte Personen) wurden die Hinweise zu den Hot Spots überprüft. Auf dieser Grundlage wurde eine Priorisierung vorgenommen.

Diese Prioritäten dienen bonnorange nun zur Detail-Planung und Verfahrensoptimierung der Routen. Der Fokus liegt hierbei zunächst auf der Optimierung der vorhandenen Routen. Sollte dies nicht ausreichen, wird ein Vorschlag für die Änderung der Reinigungsklassen in den einzelnen Clustern an den Rat erfolgen.

Hot Spots	Priorität
Papierkörbe	1
Container-Standplätze	2
Fußgängerzone	3
Rheinufer	4
ÖPNV	5
Stadtteile	6
Straßen, Plätze	7
Parks	8

Ziel ist, mit Hilfe der Verfahrens- und Routenoptimierungen bei den Hot Spots so rasch wie möglich eine Verbesserung der Wahrnehmung der Sauberkeit zu erreichen.

Sofern die Zuständigkeiten gegeben sind und der Wirtschaftsplan dies möglich macht, werden diese Verbesserungen in 2019 umgesetzt. Da ein Teil der Verantwortung für die Hot Spots aktuell nicht in den Händen von bonnorange liegt, ist hier eine Klärung erforderlich, um das Ziel vollständig erfüllen zu können.

2.2.1 Beispiel Papierkörbe

In einem ersten Schritt werden die Leerungen der Papierkörbe und Wertstoffcontainerstandorte verstärkt in die vorhandenen Reinigungsroutinen eingeplant.

Eine künftige Kennzeichnung der Papierkörbe soll es dem Bürger ermöglichen, überfüllte Körbe zu melden, damit diese kurzfristig in die Routenplanung einfließen können.

Zu diesem Zweck wurden alle Papierkörbe im Geoinformationssystem und im Telematik-System hinterlegt.

Damit die Meldungen der Bürger zeitnah bei bonnorange ankommen, müssen unterschiedliche Kommunikationswege geschaffen werden. Über diese Kanäle soll es möglich sein, überfüllte wie auch defekte oder fehlende Papierkörbe zu melden.

- Smartphone-App (sobald hier eine passende Lösung verfügbar ist)
- Service-Telefon
- Internet

Sind die Zugangskanäle freigeschaltet, können die Papierkörbe mit einer Identifikationsnummer (ID) und den Kommunikationskanälen gekennzeichnet werden.

Fazit:

In einem ersten Schritt werden für die Leerungen der Papierkörbe und Iglus eigene Reinigungsroutinen eingeplant und mit eigenen Fahrzeugen ausgestattet.

Die Schaffung einer darüber hinaus gehenden verbesserten Leerung und Bestandskontrolle hängt im Wesentlichen von den Qualitätsmessungen ab. Darüber hinaus gehende Verbesserungen brauchen verlässliche und schnelle Kommunikationskanäle für die Rückmeldungen durch den Bürger. Hierzu muss u.a. die IT-Infrastruktur in den kommenden Jahren ausgebaut werden.

2.5 IT-UNTERSTÜTZUNG

Für eine deutlich leistungsfähigere Stadtreinigung ist ebenfalls eine passende IT-Infrastruktur erforderlich. Auch müssen für diesen Zweck die vorhandenen Arbeitsprozesse angepasst werden, damit die Rückmeldungen nicht zu unnötigem Aufwand führen.

Ohne eine solche Infrastruktur kann diesen Anforderungen nur mit deutlich mehr Personal begegnet werden.

Für folgende Handlungsfelder werden in diesem Zusammenhang IT-Lösungen benötigt:

- Ausbau der Vernetzung von INFA-DSQS mit dem Telematiksystem, um die Hot Spots tagesaktuell in die laufenden Reinigungsrouitinen einplanen zu können
- APP zur Meldung von Reinigungsbedarfen und Rückmeldung an den Bürger
- Erfassungsgeräte für die Qualitätsmessung
- Anpassung der Website, um die Reinigungsqualität in den einzelnen Straßen sichtbar zu machen
- FAQ's für den Weg der Rückmeldung und Beschwerden
- Automatische Weiterleitung von Beschwerden an die zuständigen Personen
- Call-Center-Integration mit Weiterleitung der Beschwerde an die zuständige Stelle und Rückmeldung an den Bürger

Da die Möglichkeiten zur Rückmeldung durch die Bürger erwarten lässt, dass diese sehr schnell in hohem Umfang genutzt werden, müssen /die IT-Lösungen entsprechend leistungsfähig sein. Das bedeutet zum einen, dass die Lösungen gut in die Arbeitsprozesse von bonnorange integriert werden müssen.

Damit die IT-Lösungen den Anforderungen von bonnorange entsprechen, muss für diese zum anderen jeweils individuell ein Pflichtenheft erstellt werden. So können die Rahmenbedingungen und die einzelnen Funktionalitäten im Vorfeld der Beschaffung festgelegt werden. Diese Pflichtenhefte sind gleichzeitig die Grundlage für die Ausschreibungen und Beschaffungsaufträge.

Fazit:

Für die gewünschte Verbesserung der Servicequalität im Kontakt mit den Bürgern ist eine passende IT-Unterstützung erforderlich. Bevor die neuen Möglichkeiten zur Rückmeldung für die Bürger freigeschaltet werden, müssen passende IT-Lösungen implementiert werden.

2.6 RECHTLICHE ASPEKTE

Im Rahmen des Projektes wurde die Kanzlei GGSC (Gaßner, Groth, Siederer & Coll) beauftragt folgende Fragestellungen zu prüfen³:

- Wie muss die Straßenreinigungssatzung ausgestaltet werden, damit eine bedarfsgerechte Reinigung auf der Basis einer Qualitätsmessung erfolgen kann?
- Kann eine Änderung der Nomenklatur der Reinigungsklassen vorgenommen werden?
- Kann das Reinigen von Gehwegen vor städtischen Liegenschaften von bonnorange erbracht werden?
- Können städtische Liegenschaften, die nicht als öffentlichen Straßen oder Flächen gewidmet sind, durch bonnorange gereinigt werden?
- Welche umsatzsteuerlichen Aspekte müssen beachtet werden?

Fazit:

Alle geprüften Fragestellungen sind rechtlich zulässig. Zur Umsetzung bedarf es der Beschlussfassung durch den Rat. Es bestehen keine vergaberechtlichen Bedenken.

2.6.1 Anpassung Satzung

Entsprechend der vorangegangenen Überlegungen ist für die Umsetzung dieser Lösungen eine Anpassung der StrReiSatzung erforderlich.

Hierzu wird bonnorange einen Vorschlag erarbeiten und diesen dem Verwaltungsrat und dem Rat empfehlen.

2.7 KOMMUNIKATIONSKONZEPT

Um eine nachhaltige Wirkung hinsichtlich einer sauberen und lebenswerten Stadt zu schaffen, ist es erforderlich dies durch unterschiedlichste Kommunikationsmaßnahmen zu unterstützen.

Aufgrund der Vielfalt der Medien und sozialen Netze ist es wesentlich, diese Kommunikationskanäle cross-medial zu bearbeiten.

2.7.1 Die Kernbotschaft

Um das Projekt gut zu unterstützen, braucht es eine Kernbotschaft. Diese muss sich in allen einzelnen Maßnahmen für die unterschiedlichen Kommunikationskanäle in unterschiedlichsten Formen wiederfinden.

Die Kernbotschaft des Projektes Sauberes Bonn lautet: Bonn ist mein Zuhause. Und mein Zuhause halte ich sauber. Denn Sauberkeit bedeutet auch, dass ich mich wohl und sicher fühle. Und wir alle können dazu beitragen, dass wir uns in Bonn zu Hause fühlen: „Mein Bonn – mein Zuhause!“

³ Das Gutachten finden Sie auf dem Sharepoint unter „Rechtliche Aspekte“.

2.7.2 Kommunikationsziele

Mit der Kernbotschaft werden folgende Kommunikationsziele verfolgt:

- **Transparenz:** Stadtsauberkeit (Bürger und bonnorange AöR) plakativ darstellen (DSQS)
- **Effizienz:** Aufzeigen von Schnittstellen, um Synergien zu nutzen (SWB/Stadt Bonn)
- **Innovation:** Bedarfsgerechte Reinigung der Fahrbahn
- **Wir wollen, dass der Bonner Bürger uns wie folgt wahrnimmt:**
 - bonnorange ist einer von uns.
 - bonnorange ist jung, innovativ, sympathisch und vertrauenswürdig.
 - bonnorange ist der Reinigungsexperte.
- **Wir wollen Aufmerksamkeit auf das Thema Stadtsauberkeit lenken und ein Problembewusstsein für einen Handlungsbedarf schaffen.**

2.7.3 Zielgruppen

Damit eine Botschaft ihren Empfänger erreicht, muss diese so zielgerichtet wie möglich erfolgen, um sogenannte Streuverluste zu minimieren.

Alle Bonner Bürger werden mit der Kampagne angesprochen. Da die Kampagne die Bürger emotional erreichen soll, wird die Zielgruppe nach Lifestyle-Typen wie folgt geclustert:

- Senioren
- Nachtschwärmer
- Businessleute
- Eltern

2.7.4 Kommunikationsmaßnahmen

Im Folgenden werden die einzelnen geplanten Kommunikationsmaßnahmen erläutert. Diese Maßnahmen sind als ein cross-mediales Gesamtpaket zu verstehen und müssen alle ineinandergreifen. Isolierte Maßnahmen zu machen, verfehlt das Ziel der gewünschten Aufmerksamkeit.

Da jede Maßnahme auch zu Feedback bei bonnorange führt, wird dieses genutzt, um die Erfahrungen in die folgenden Maßnahmen einfließen zu lassen.

Landingpage:

Zentrales Kommunikationsmittel ist eine Landingpage, auf der das Thema Stadtsauberkeit emotional kommuniziert ist. Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Schaffung eines Zusammengehörigkeitsgefühls zwischen jedem Bürger und der Stadt Bonn. Dies erzeugen wir durch eine emotionale Bildsprache. Es sollen lokale Plätze und unterschiedliche Lebenssituationen der Zielgruppen mit dem Thema Stadtsauberkeit verknüpft werden.

Des Weiteren werden einfach und plakativ die allumfassenden Aufgaben der bonnorange AöR dargestellt und Verknüpfungen zu aktuellen Projekten hergestellt.

Die Plattform soll die Interaktion mit den Bürgern fördern - und zwar medienübergreifend. Die Telefonnummer des Bürgertelefons steht neben dem E-Mail-Kontakt des Kundenservice im Vordergrund. Die Weiterleitung zu sozialen Netzwerken und anderen Onlineplattformen wie z.B. einer App ist ebenfalls angedacht.

Social Media:

Die sozialen Netzwerke bieten eine ideale Plattform, um die Kommunikation zwischen den Bürgern und bonnorange interaktiv zu gestalten. Hier kann das Bewusstsein für das Thema Stadtsauberkeit geschaffen und der Wunsch nach einem saubereren Bonn gestärkt werden. Mitmach-Aktionen werden angekündigt, Berichterstattungen und Fotos veröffentlicht, Gewinnspiele platziert und Kurzfilme gepostet.

Durch die Kommunikationsmaßnahmen in den sozialen Netzwerken soll ein positives Image (siehe Kommunikationsziele) von bonnorange aufgebaut und gefestigt werden. Außerdem führt die Penetration des Themas Stadtsauberkeit zwangsläufig dazu, dass der Bürger die Problematik und die damit verbundenen Anstrengungen zur Wiederherstellung des angestrebten Sauberkeitsgrades verinnerlicht.

Kurzfilme

Filme sind ein optimaler Werbeträger, um Botschaften interessant und anschaulich zu transportieren. Sie wecken Emotionen und erzeugen Aufmerksamkeit. Also, optimale Voraussetzungen, um die Bonner Bürger über die Themen Stadtsauberkeit und bonnorange als Dienstleister zu informieren. Es ist angedacht, kleine Imageclips zu produzieren, in denen bonnorange kurz, knapp, authentisch und mit Charme ihre Leistungen platziert. Idealerweise in kurzen Sequenzen, die losgelöst voneinander einzelne Produkte und Dienstleistungen erklären.

Zusätzlich dazu wird eine Reihe von weiteren kurzen Videoclips produziert, die darauf angelegt sind, im Netz virale Kraft zu entfalten, d.h. dass diese oft geteilt, „geliked“ und verschickt werden. Diese werden dem Nutzer angezeigt, nachdem er den Imagefilm von bonnorange gesehen hat. Ein Wiederaufleben des Filmes „Helden in Orange“ ist ebenfalls denkbar. Analog zu den sehr erfolgreichen „Supergeil-Clips“ von EDEKA dankt bonnorange z.B. Bonner Eltern, Sportlern, Nachtschwärmern, Senioren, Kaffeetrinkern, Picknickern etc. für ihren „heldenhaften“ Auftritt.

Dabei ist wichtig, dass die unterschiedlichen Videos einen roten Faden haben und sowohl einzeln, als auch im Zusammenspiel (Imagefilm und Bürger-Clips) funktionieren. Zum Kampagnenstart wird lediglich ein Video veröffentlicht. Es muss jedoch so konzipiert sein, dass die Bonner Bürger es weiterempfehlen und eine Sammelleidenschaft geweckt wird. Nach und nach werden über die digitalen Kanäle immer mehr Videos in Umlauf gebracht.

Radiospots

Radiospots wie „Wissen Sie eigentlich, wo es in Ihrem Zuhause sauber und wo es schmutzig ist? Dann schauen Sie doch mal bei uns rein: www.mein-bonn-mein-zuhause.de“ werden bei lokalen Radiosendern platziert, um auf das Thema Stadtsauberkeit aufmerksam zu machen. Die Bürger werden aufgerufen, sich auf der Landingpage über die Sauberkeit ihres „Zuhauses“ zu informieren. Es ist geplant, zwei verschiedene Versionen zu entwickeln, mit dem Ziel, die Bürger erstens aufmerksam zu machen und zweitens nachzufassen, ob sie sich schon mit dem Thema beschäftigt haben.

Klassische Werbung

Neben dem zentralen Kommunikationsmittel, der Landingpage, werden die Bonner Bürger auf die Kampagne durch klassische Werbung aufmerksam gemacht. Es werden verschiedene Kampagnenmotive entwickelt, mit denen sich die einzelnen Zielgruppentypen identifizieren können. Diese Motive werden sowohl für Plakate, Großflächen und Citylights verwendet als auch für die Werbung auf den Fahrzeugen von bonnorange und für Postkarten. Diese werden einerseits durch die Deutsche Post an alle Bonner Haushalte verteilt und können andererseits in Form von Edgar Cards in der Bonner Szenegastronomie gestreut werden.

Um möglichst während des gesamten Kampagnenjahres sichtbar zu sein, werden die Kommunikationsmittel nach dem Kampagnenstart rotierend eingesetzt. Kooperationen mit der SWB und der Stadt Bonn werden angestrebt, um deren Kommunikationskanäle (wie. z.B. Großflächen, Anschlagstellen in Straßenbahnen und Bussen) nutzen zu können.

Promotion

Unter dem Motto „Mein Bonn – mein Zuhause“ werden Postkarten und/oder Give Aways verteilt, um auf die Internetseite und soziale Netzwerke aufmerksam zu machen.

Lokale Reportagen und Pressemitteilungen

Begleitet wird die Kampagne durch eine Serie von Reportagen und Pressemitteilungen in lokalen Medien beispielsweise zu folgenden Themen:

- Wir sind Bonn – Wir helfen mit:
 - Bonner Senioren befreien ihren Gehsteig von Unkraut/Laub/Schnee.
 - Bürger befreien die Innenstädte von Kaugummis.
 - Anwohner bringen ihr Wohngebiet zum Strahlen.
 - Eltern reinigen Spielplätze.
 - Kindergarten-/Schulkinder sammeln z.B. im Rahmen einer Projektwoche rund um ihre Einrichtung Müll und basteln anschließend lokale Kunstwerke daraus.
 - Bonner Plogger oder andere ehrenamtliche Müllsammler werden porträtiert.

- Begleitreportagen zu den Themen Straßenreinigung, Winterdienst, Silvester oder nach Reinigung nach Veranstaltungen etc.
- Ein Tag mit den Straßenreinigern/Müllwerkern in Bonn
- „Aktionstage „Sauberer Bürgersteig“
- Aktion „Picobello“

2.7.5 Mediaplan für 2019

Zeitraum	Kommunikationsmaßnahmen
Januar bis März 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Ausschreibung und Auswahl der Kreativagentur • Technische Überprüfung • Vorbereitung der Landingpage und der social Media-Kanäle • Vorauswahl von Lieferanten
April – Mai 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Produktion der Kommunikationsmaßnahmen und einer Kick-Off-Pressemitteilung
Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Kampagnenstart • Landingpage • Plakate • Fahrzeugwerbung • Radiospot • Filme (Image und Bürger) • Promotion
Juli/August 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mitmachaktion • Begleitaktion • Platzierung der Filme auf digitalen Informationsträgern (U-Bahn-Haltestellen, in Straßenbahnen) • Veröffentlichung des zweiten Radiospots
September/Oktober 2019	<ul style="list-style-type: none"> • 2. Mitmachaktion • 2. Begleitaktion • Edgar Cards oder Postaktuell • Fahrzeugwerbung • Veröffentlichung des zweiten Videos
November/Dezember 2019	<ul style="list-style-type: none"> • 3. Mitmachaktion • 3. Begleitaktion • 3. Video

2.7.6 Kostenschätzung Kommunikationsmaßnahmen

Für die gesamte mediale Begleitung gehen wir nach Abschätzung der Aufwände von folgenden Kosten aus:

Position	Kosten
Entwicklung, Produktion und Schaltung	40.000,00 €
- Landingpage	
- Kampagnenmotive für Print- und Fahrzeugwerbung	
- Edgar Cards oder Postaktuell	
- Promotionmaterial	
Entwicklung, Produktion und Schaltung	30.000,00 €
- Imagefilm	
- Bürgerfilme	
- Radiospots	
Fotograf für die Begleitung der Mitmach-Aktionen inkl. Nutzungsrechte	2.500,00 €
Ergebnis	72.500,00 €

2.8 PROJEKT-KOSTENSCHÄTZUNG FÜR 2019

Um eine vollständige Aussage über die künftigen Kosten zu machen, braucht es die Auswertung eines kompletten Zyklus aller Jahreszeiten. Ein solches Ergebnis liegt erstmalig am Ende des 1. Quartals 2019 vor. Dieses bildet dann die Grundlage für die Neubewertung der Reinigungsklassen in den einzelnen Clustern.

Ziel der künftigen Planung ist eine Sauberkeit auf dem Level 9 (+/- 1), da dieses in vergleichbaren Kommunen das Niveau darstellt, an dem sich auch Bonn messen lassen muss.

Des Weiteren werden nach dem kompletten Zyklus zunächst einmal die Möglichkeiten geprüft, in wie weit durch eine Optimierung der Routenplanung im Verlauf der Jahreszeiten Effizienzen mit der vorhandenen Mannschaft und Technik gehoben werden können. Ziel dabei ist, dies so gebührenneutral wie möglich zu gestalten.

So könnten z.B. die Routen mit Hilfe der Telematik, um eine Reinigung der Hotspots erweitert werden. Oder die Papierkörbe und Containerstandorte könnten z.B. von den Kabinern mit erledigt werden. Dies und viele weitere Optimierungsüberlegungen werden aktuell von bonnorange geprüft.

Sollte der Rat die dauerhafte Übertragung von Beistandsleistungen und ggf. damit verbundenes Personal auf bonnorange beschließen, lassen sich hier mit Sicherheit weitere Optimierungspotenziale nutzen.

Daher lassen sich zum jetzigen Zeitpunkt die finanziellen Auswirkungen nur teilweise benennen und sollten nach der Ausarbeitung und Prüfung aller Optimierungsvorschläge vervollständigt werden.

2.9 Umsetzungsplanung für 2019

Meilensteine und To do's für das Jahr 2019
Kommunikationskampagne
Änderung der Straßenreinigungsklassen
Die Qualität der Papierkörbe und Wertstoffcontainerstandorte wird auf das Qualitätsniveau 9 gehoben
Satzungsänderung bezüglich der Schnittstellen mit der Stadt
Klärung der Zuständigkeit für die Bushaltestellen
Optimierung der IT-Landschaft <ul style="list-style-type: none"> • Interne Infrastruktur (Telematik, INFA-DSQS etc.) • Externe Zugänge für die Bürger (APP für Beschwerden, Relaunch der Internetseite etc.)

Zur Umsetzung der geplanten Maßnahmen im Jahr 2019 werden folgende Kosten geschätzt:

Position	Kosten
Verbesserung der Qualität der Papierkörbe und Wertstoffcontainerstandorte (Von GB2 zu GB 1)	440.000,00 €
Optimierung der IT-Landschaft	300.000,00 €
Papierkörbe kennzeichnen	4.500,00 €
Kommunikationskonzept	72.500,00 €
Ergebnis	817.000,00 €

Übersicht der offenen Arbeitspakete:

Jahr	Arbeitspakete
2018 bis 2019	Entwicklung der einzelnen beschriebenen Module
2019	Kalkulation und Entscheidung durch die Gremien
2020	Technische und organisatorische Feinplanung
2021	Umsetzung

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Fasst man die Ergebnisse der vorliegenden Analyse zusammen, kommt man an einigen zentralen Anforderungen für die Zukunft nicht vorbei:

- Stadtsauberkeit ist ein wesentlicher Standortfaktor und muss in der Rangfolge der städtischen Handlungsbedarfe hoch priorisiert werden.
- Die Stadtreinigung muss wesentlich flexibler an den zunehmenden und veränderten Bedarf angepasst werden.
- Der Innenstadtbereich, die Parks und die touristisch frequentierte Sehenswürdigkeiten sind zunehmend Brennpunkte der Stadtreinigung.
- Neue Dienstleistungen, die die Kundenorientierung von bonnorange unterstreichen, sind wichtig. Eine Differenzierung des Produkt-Portfolios ist daher erforderlich. Hierzu gehören z.B. die Sperrmüllbeseitigung auf Abruf, Entrümpelungsservice oder die Reinigung nach Veranstaltungen.
- Durch die Reduzierung der Schnittstellen zwischen der Stadt, der SWB und bonnorange ergeben sich Optimierungsmöglichkeiten, um die Effektivität und Effizienz zu steigern. Insbesondere die klare Übernahme von Verantwortung und die Adressierbarkeit von Leistungspaketen wird dadurch erheblich vereinfacht.
- Um das Bewusstsein für eine lebenswerte Stadt zu erhöhen, muss dieses Thema wesentlich konsequenter in der Wahrnehmung der Bürger weiterentwickelt werden. Das erfordert gezielte Aufklärung und die Nutzung beispielsweise der sozialen Medien als Plattform für eine erweiterte Kommunikationsstrategie.
- Die Straßenreinigungssatzung muss den wachsenden Bedarfen und den sich verändernden Anforderungen regelmäßig angepasst werden.

KONZEPTIONELLE SCHRITTE

Um sich schrittweise an die veränderten Bedarfe anpassen zu können, sind eine ganze Reihe von Maßnahmen bei bonnorange und den Schnittstellen zu Stadt und SWB erforderlich:

- Um sich dauerhaft mit den Bedarfen zu entwickeln, ist eine kontinuierliche **Qualitätsmessung** notwendig. Diese erfolgt seit Frühjahr 2018 und liefert jetzt mehr und mehr verlässliche Daten über den Zustand der Stadtsauberkeit. Im Frühjahr 2019 wird ein erster vollständiger Jahresgang vorliegen, der als Grundlage für einen Vorschlag zur Anpassung der Reinigungszyklen dienen kann. Auf der Basis dieser Ergebnisse werden jährlich Vorschläge zur Anpassung der Reinigungsbedarfe erarbeitet.
- Um einem möglichen Verdacht zu entgehen, bonnorange würde die Qualitätsmessungen zu seinem eigenen Vorteil darstellen, wird es eine regelmäßige **externe Überprüfung des Messverfahrens und der Messungen** geben.

- Die **Reinigungsklassen** und ihre Nomenklatur müssen der Entwicklung Rechnung tragen. Die hier vorgeschlagene neue Nomenklatur der Reinigungsklassen ist wesentlich übersichtlicher und lässt sich flexibel für eine bedarfsorientierte Reinigung nutzen.
- Die Anregungen aus den Interviews zeigen deutlich, dass eine einheitliche Zuständigkeit für das Thema Stadtsauberkeit erwünscht ist. Da **Schnittstellen** zwischen Organisationen und internen Organisationseinheiten immer Abstimmungsbedarfe hervorrufen, werden diese bei einem erhöhten Bedarf schnell zu Engpässen und Hindernissen. Das vorliegende Konzept schlägt daher vor, die Schnittstellen zur Stadt und zur SWB durch eine dauerhafte Übertragung der Leistungen auf bonnorange zu minimieren. Mit der Minimierung der Schnittstellen erfolgt auch eine Überprüfung der internen Abläufe, um weitere Effizienzen zu heben.
- Mit Hilfe des in 2018 eingeführten Telematiksystems und der künftigen Vernetzung mit dem Qualitätsmesssystem INFA-DSQS werden die Reinigungsrouten optimiert. In die vorhandenen Routen werden zusätzliche Reinigungsbedarfe z.B. für **Hotspots** eingeplant, sodass diese direkt mit erledigt werden. Auf diese Weise wird bonnorange mit der vorhandenen Mannschaft die Routen soweit wie möglich flexibler den aktuellen Bedarfen anpassen.
- Im Innenstadtbereich wurden im Rahmen des Projektes Lösungen für eine **Kaugummientfernung** in den Fußgängerzonen getestet. Eine abschließende Bewertung der Ergebnisse folgt.
- In einem ersten Schritt werden die Leerungen der **Papierkörbe und Wertstoffcontainerstandorte** verstärkt in die vorhandenen Reinigungs-routinen eingeplant. Darüber hinaus soll es künftig eine Kennzeichnung der Papierkörbe geben. Diese soll es möglich machen, dass Bürger überfüllte Körbe melden können, damit diese kurzfristig in die Routenplanung einfließen können. Hierfür wird aktuell die Infrastruktur entwickelt, die eine zeitnahe Rückmeldung an die zuständigen Stellen ermöglicht.
- Um das Projekt voranzubringen, braucht es eine geeignete **Kommunikationsstrategie**. Die Kernbotschaft des Projektes Sauberes Bonn ist:

„Bonn ist mein Zuhause. Und mein Zuhause halte ich sauber. Denn Sauberkeit bedeutet auch, dass ich mich wohl und sicher fühle. Und wir alle können dazu beitragen, dass wir uns in Bonn zu Hause fühlen: Mein Bonn – mein Zuhause!“

Die Kernbotschaft soll mit einem Mix aus Maßnahmen für die unterschiedlichen Kommunikationskanäle cross-medial transportiert werden. So dass zum einen das Bewusstsein für eine saubere und lebenswerte Stadt gestärkt wird und gleichzeitig die Erfolge der einzelnen Maßnahmen sichtbar werden.

Für eine deutlich leistungsfähigere Stadtreinigung ist auch eine passende **IT-Infrastruktur** erforderlich. Hierzu gehören neben dem Qualitätsmesssystem, der Telematik auch die Infrastruktur die Erfassung vor Ort und die Schnittstellen zwischen den Systemen. Auch Internet-Lösungen und App's zur Unterstützung der Serviceprozesse sind ein notwendiger Bestandteil. Hierzu sind 2019 weitere konzeptionelle Schritte erforderlich, die eine technische Optimierung der Arbeitsprozesse voranbringen.

ANLAGEN

A) STAKEHOLDERTAGUNGEN

Kategorie	Themen	Punkte
Schnittstellenabbau im öffentlichen Raum	Schärfung und ggf. Bündelung der Zuständigkeiten in den Bereichen Haltestellen ÖPNV, Gehwege und Grünanlagen	4
	Umsetzung wirtschaftlicher Optimierungen	0
Öffentlichkeitsarbeit und Prävention	Bürgertelefon-Nummer auf Papierkörben zum Anruf bei Überfüllung etc.	4
	Mehr persönliche Präsenz von bonnorange bei der Öffentlichkeitsarbeit / Prävention z. B. in Schulen/Kindergärten	4
	Durchführung von speziellen Werbekampagnen zum Thema „Stadtsauberkeit“	3
	Durchführung von Projekten mit Hochschulen u. a. zur Vervielfältigung, Sensibilisierung etc.	3
	Maßnahmen zur Begegnung des „Medizintourismus“	2
	Durchführung von sogenannten Quartiersprojekten zur Wohnumfeldverbesserung etc.	2
	Weiterer Einsatz einer „Task Force“ bzw. schnellen Eingreiftruppe zur Prävention und direkten Beseitigung von Verunreinigungen	2
	Weitere Forcierung von Patenschaften für bestimmte Objekte/Standorte etc.	1
	„Anti-Littering-Aktionen“ und weitere Kooperationen	0
	Ordnungsrechtliche Maßnahmen	Durchführung von Aufklärungsaktionen („Gelbe-Karte-Aktionen“) als Vorstufe etwaiger repressiver Maßnahmen im Rahmen der o. g. Quartiersprojekte, „Task Force“ oder auch durch Aktionen des Ordnungsamtes an Verschmutzungsschwerpunkten, in Grünanlagen o. ä.
Hinwirken auf eine verstärkte stringente Umsetzung des Bußgeldkataloges als repressive Maßnahme durch die Stadtverwaltung		1
Kaugummibeseitigung	Durchführung eines Pilotversuchs mit 3 verschiedenen Systemen in besonders belasteten Bereichen (Fußgängerzonen) im Sommer 2018 mit Kalkulation und anschließender Evaluation	11
Bedarfsgerechte Reinigung	Einsatz des Qualitätsmesssystems für wiederkehrende Messungen der Sauberkeit, um transparent und flexibel die bedarfsorientierten Reinigungen je Straßenkategorie/Gebiet o. ä. durchzuführen zu können	5
	Umsetzung von Meldungen zu ggf. überfüllten Papierkörben im Rahmen eines neuen Papierkorbkonzeptes (Standort, Typ/Größe und Leerungsintervall)	3

Kategorie	Themen	Punkte
Sperrmüllorgani- sation	weitere Durchführung des Pilotversuchs zur „Sperrmüllabfuhr auf Abruf“ mit anschließender Evaluation	5
	Kostenweitergabe für Entsorgung des beige- stellten Restmülls an den Verursacher	1

B) ÜBERSICHT QUARTIERE

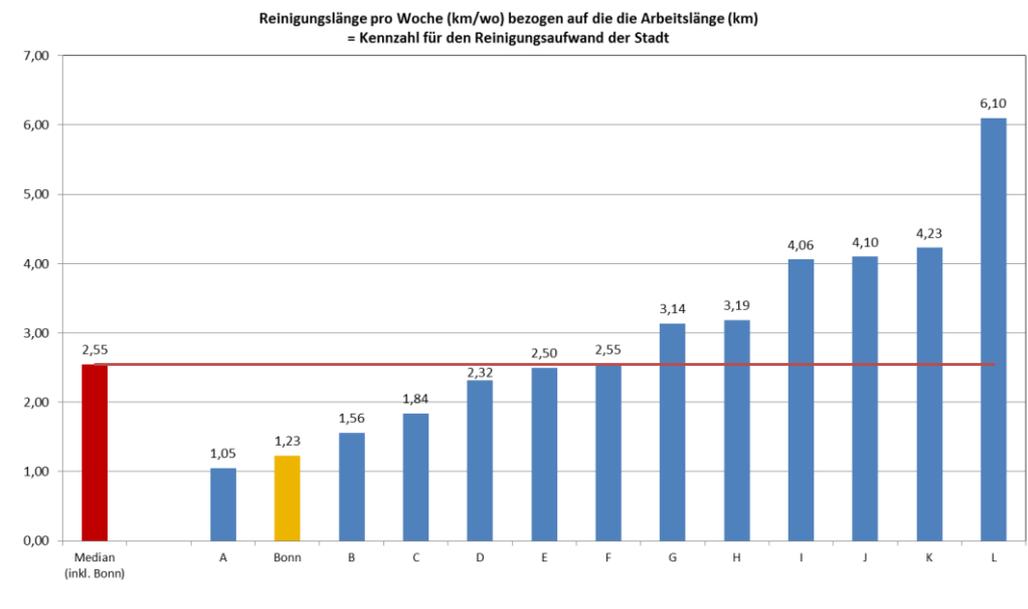
Die Quartiere, die im gesamten Stadtgebiet identifiziert wurden, stellen sich vor diesem Hintergrund wie folgt dar:

Industrie-/Gewerbefläche		1-2-Familienhausbebauung	
Großwohnanlagen		Mehrfamilienhausbebauung	
Haupt-/Durchgangsstraßen		Mischbebauung	
Geh-/Wanderwege		Innerstädtische Bebauung	

Quartiere	Segmente
_Alt-Godesberg_Haupt-/Durchgangsstraßen_OB	9
_Alt-Godesberg-1-2-Familienhausbebauung	37
_Alt-Godesberg-innerstädtische Bebauung	55
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_1	11
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_2	18
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_3	25
_Auerberg-1-2-Familienhausbebauung_1	65
_Auerberg-Großwohnanlagen	14
_Auerberg-Industrie-/Gewerbeflächen	9
_Auerberg-Mehrfamilienhaus_1	10
_Auerberg-Mischbebauung_1	80
_Beuel-Mitte-Haupt-/Durchgangsstraßen_WB	9
_Beuel-Mitte-innerstädtische Bebauung_1	23
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_1	29
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_2	39
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_3	15
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_1	88
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_2	19
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_3	21

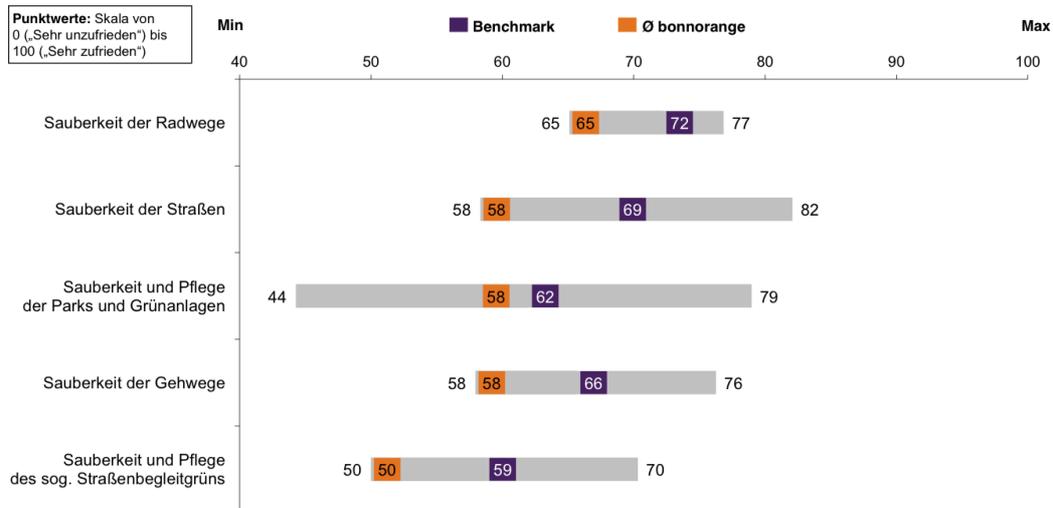
Quartiere	Straßen
_Alt-Godesberg_Haupt-/Durchgangsstraßen_OB	4
_Alt-Godesberg-1-2-Familienhausbebauung	14
_Alt-Godesberg-innerstädtische Bebauung	28
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_1	5
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_2	10
_Alt-Godesberg-Mehrfamilienhaus_3	5
_Auerberg-1-2-Familienhausbebauung_1	9
_Auerberg-Großwohnanlagen	5
_Auerberg-Industrie-/Gewerbeflächen	3
_Auerberg-Mehrfamilienhaus_1	4
_Auerberg-Mischbebauung_1	24
_Beuel-Mitte-Haupt-/Durchgangsstraßen_WB	2
_Beuel-Mitte-innerstädtische Bebauung_1	10
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_1	8
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_2	11
_Beuel-Mitte-Mehrfamilienhaus_3	4
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_1	25
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_2	7
_Beuel-Mitte-Mischbebauung_3	9

C) KOMMUNALER VERGLEICH



3. Zufriedenheit im Detail: Benchmark – Stadtsauberkeit

Die niedrige Zufriedenheit mit der Stadtsauberkeit wird auch im Benchmark-Vergleich deutlich.



Frage 4: Wenn Sie jetzt das Gesamtbild von Bonn betrachten, wie zufrieden sind Sie da mit der Stadtsauberkeit?