Stellungnahme zu Gemeinderatsanfrage

078+085 / 2025

Heilbronn
Der Oberbürgermeister

Dezernat IV
Entsorgungsbetriebe

Datum 06.05.2025
Gz. 70.1-70.14.10-2/2022-9/2025
Telefon 56-3180

Bezug	Stadträtin/Stadtrat	Datum der Anfrage	Status
Anfrage	Herr Stadtrat Dagenbach	08.04. und 24.04.2025	öffentlich

Betreff

Abfallsystem

Zu den beiden Anfragen nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Die Optimierung des Abfuhr- und Gebührensystems der Abfallwirtschaft ab 2026 bietet Anreize zur Abfalltrennung und Abfallvermeidung (u. a. durch den Entleerungshäufigkeitsmaßstab).

   Derzeit geht man davon aus, dass noch rund 40 % an verwertbaren Abfällen im Restmüll landet.
   In den braunen Tonnen soll weitaus mehr Bioabfall gesammelt werden, aus dem wertvoller Kompost und Biogas gewonnen wird. Für die in den Blauen Tonnen gesammelten Kartonagen und Papier als größte Wertstofffraktion erhalten die Entsorgungsbetriebe gebührenmindernde Verkaufserlöse. Für die Sammlung der Umverpackungen nach dem Verpackungsgesetz tragen die Dualen System privatrechtlich die Kosten (Gelber Sack/ Gelbe Tonne), was sich entlastend auf die Abfallgebühren auswirkt.

2. Im Rahmen der Optimierung der Abfallwirtschaft wechselt der Haushalts- auf den Grundstückstarif.

   Durch den Wechsel der Gebührenschuldnerschaft werden in einem neuen Veranlagungssystem alle Kundenkonten neu aufgebaut. Die Namen und Anschriften der Grundstückseigentümer basieren auf der Grundsteuerdatei zum Stand zu Jahresbeginn. Diese Übermittlung ist durch § 31 Abs. 3 Abgabenordnung rechtlich abgedeckt und wurde datenschutzkonform durchgeführt.

   Die Entsorgungsbetriebe haben Ende März den Eigentümern, Teileigentümern (explizit nicht den Haushalten) und Betriebsinhabern die Zugangsdaten zum Kundenportal zwecks Abfrage der ab 2026 erforderlichen Abfallbehälter mit Identsystem mitgeteilt. Die Erinnerungsschreiben sowie die von den Teileigentümern genannten Hausverwaltungen wurden am 02.05.2025 zur Post aufgegeben.

3. Die Entsorgungsbetriebe haben ein Kundenportal eingerichtet.

Das Kundenportal bietet auch nach der Behälterbestellung eine Vielzahl von Möglichkeiten. Beispielsweise gibt es Auskunft über die Leerungshäufigkeit eines Behälters, Reklamationen können dort hinterlegt, Sonderleerungen bei Fehlbefüllungen beantragt oder Chips nach Entwendung gesperrt werden.

Im Übrigen sind in den Chips lediglich die Behälternummern und keine personenbezogenen Daten gespeichert.

In allen Anschreiben mit den Zugangsdaten wurden keine Objekte aufgeführt. Somit werden auch bei Verletzungen des Briefgeheimnisses keine Eigentumsdaten bekannt. Dafür sind alle Objekte des gleichen Eigentümers unter der zugesandten Kundennummer im Kundenportal mit dem jeweiligen Veranlagungskonto ausgewiesen und einsehbar.

Probleme beim Zugang zum Kundenportal bestanden insbesondere durch persönliche Fehleingaben oder gescheiterte Versuche über das Handy.

Zwischenzeitlich sind über 50 Prozent an Rückmeldungen über das Kundenportal eingegangen. Ein geringer Prozentsatz wünschte die Angaben in einem Papierformular, die an alle Antragstellenden versandt wurden.

4. Hotline

Um allen Ratsuchenden gleichermaßen gerecht zu werden, wurde eine externe Hotline für die erste Zeit der erwarteten Anfragenwelle nach Versand der Zugangsdaten eingerichtet. In der ersten drei Wochen erreichten die Verwaltung täglich bis zu 2.200 Anrufe, die bis Ende April auf rund 200 Anrufe abnahmen. Allein mit städtischen Personal kann ein solch kurzfristiges sehr hohes Telefonaufkommen nicht bewältigt werden. Es ist darauf hinzuweisen, dass eine externe Hotline aus Gründen des Datenschutzes weder Auskünfte zu den persönlichen Daten, Eigentumsverhältnissen oder dem Kundenkonto geben, noch personenbezogene Daten erheben darf. Daher wurden die Hotline-Agenten zu allgemeinen Auskünften geschult, wobei das schwäbische Sprachverständnis außen vorgelassen wurde.

5. Anschluss- und Benutzungszwang an die öffentliche Abfallentsorgung

Die Pflicht der Abfallentsorgung obliegt grundsätzlich den Entsorgungsbetrieben der Stadt Heilbronn als öffentlich-rechtlichem Entsorgungsträger.