Stadt Köln

Die Oberbürgermeisterin

Dezernat, Dienststelle
V/V-6

Vorlagen-Nummer
4137/2016

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 7 (Porz)	06.12.2016

Hilfestellung für Kunden an den Wertstoffcentern beim Ausladen

Die Schreiben der Fraktion Bündnis 90/Grüne vom 24.10.2016 und 01.11.2016 wurden der „Eigenbetriebsähnlichen Einrichtung Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln“ (V/6) zuständigkeitshalber von der AWB zugeleitet.

Bedauerlicherweise ist die konkrete Beschwerde nicht nachvollziehbar, da es weder einen benannte/n Beschwerdeführer/in noch ein Datum des „Vorganges“ gibt. Insofern sind Nachfragen und eine Klärung nicht möglich. Da Kundenzufriedenheit für die AWB sehr wichtig ist, hätte sie gerne Aufklärung betrieben. Grundsätzlich erhält die Belegschaft der Wertstoff-Center (WsC) regelmäßig Lob für die erbrachte Leistung.

Die Mitarbeiter der WsC haben tatsächlich die Anweisung, keine Abfälle aus den Kofferräumen der Kunden auszuladen. Dies hat folgende Gründe:

- Auf beiden WsC sind zum Teil leistungsgeminderte Mitarbeiter eingesetzt, die diese Hilfestellung körperlich nicht leisten können. Die Aufgaben der Mitarbeiter sind:

  a) Abfälle bei den Anliefernden zu kontrollieren (um evtl. Schadstoffe auszusortieren),
  b) die Kunden zu den richtigen Containern zu dirigieren,
  c) die Rollpacker zu bedienen,
  d) Beratung der Kunden und
  e) Einweisen beim Rangieren.

  Die stetige und zeitnahe Erfüllung vorrangig dieser Aufgaben ist existentiell für einen zügigen und damit reibungslosen Ablauf.

- Durch ein solch gewünschtes Hilfsangebot wird die Verweildauer vieler Kunden auf der Anlage deutlich verlängert. Dies führt zu höheren Wartezeiten und damit zu einem Fahrzeugrückstau, der sich spätestens in Spitzenzeiten an beiden WsC direkt negativ auf den öffentlichen Verkehr auswirkt (Beschwerden dazu waren schon immer ein großes Problem).

- Beim Ausladen von sperrigen Gegenständen sind Beschädigungen an Fahrzeugen, aber auch Personenschäden möglich. Hier stellen sich Versicherungsfragen.

- Darüber hinaus haben Kunden in der Vergangenheit schon Ersatz für Gegenstände verlangt, die nach Ihrer Aussage gar nicht hätten entsorgt werden sollen.

In Einzelfällen helfen die Mitarbeiter Kunden mit körperlicher Einschränkung dennoch bei der Abgabe schwerer Gegenstände, nicht aber beim direkten Ausladen aus dem Fahrzeug. Bei täglich durchschnittlich 900 — 1.000 Anlieferungen (in Spitzenzeiten auch bis zu 2.000)
ist derzeit auch ein wie in beiden Schreiben gewünschter Service nicht durchführbar.

Grundsätzlich ist eine Erhöhung der Dienstleistungen möglich. In diesem Fall lässt sie sich allerdings nicht durch den Einsatz von Technik oder organisatorischen Regelungen realisieren.

Ein erforderlicher Personalzusatz ist bezüglich der Beschäftigung der zugesetzten Mitarbeiter in ruhigen Anlieferphasen und der Unterbringung problematisch. Derzeit sind entsprechende Räumlichkeiten für die Unterbringung von weiterem Personal (Umkleiden, Duschen) nicht vorhanden und müssten erst baulich verwirklicht werden. Diese Maßnahmen haben erhebliche Auswirkungen auf den Straßenverkehr und vor allem auf den Gebührenhaushalt.