

Vorlage Nr. 26/0117

Federf. Stadttamt: Zentraler Betriebshof Gladbeck



Vorlage für den	Berichtersteller:in	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Betriebsausschuss/ZBG	Betriebsleitung	Kenntnisnahme	02.03.2026	

öffentliche Sitzung

Betrifft:
Kundenservice und -kommunikation beim ZBG

Begründung:

Möglichkeiten der Kontaktaufnahme

Der Zentrale Betriebshof Gladbeck (ZBG) verfügt über ein strukturiertes Kommunikationsmanagement, um Anliegen der Bürger:innen zeitnah und zuverlässig zu bearbeiten. Hinweise und Anfragen können über verschiedene Kanäle eingereicht werden: persönlich, per E-Mail, telefonisch sowie über die Gladbeck-App oder die Homepage des ZBG.

Für persönlich vorgetragene und telefonische Anfragen über die ZBG-Infohotline (99-2799) stehen zwei Mitarbeitende für eine individuelle Beratung bereit. Im Gegensatz zu anderen Kommunen, die diese Aufgabe zum Teil an externe Telefon-Dienstleister outgesourct haben, erfolgt beim ZBG dieser Service nicht über ein anonymes Portal. Im Sinne der Kundenzufriedenheit und bestmöglichen Beratung setzt der ZBG auf einen persönlichen Kontakt, von Gladbecker:innen - die das Stadtgebiet kennen - für Gladbecker:innen. Über diese beiden Kanäle gehen nahezu ausschließlich Fragen, Hinweise und Anträge zum Thema Abfallbeseitigung ein. Häufige Anliegen sind unter anderem Fragen zur Sperrmüllentsorgung, die Beantragung größerer oder kleinerer Abfalltonnen sowie Auskünfte zu Abfuhrterminen. Je nach Jahreszeit variieren Art und Häufigkeit der Anfragen, jährlich summieren sich persönliche und telefonische Kundenkontakte auf etwa 16.000 Stück, was etwa 70 Kontakten pro Tag entspricht.

Mitzeichnungen				
Bürgermeisterin:	Erster Beigeordneter/ Stadtbaurat:	Stadtkämmerin/ Beigeordnete:	Beigeordnete:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Ein weiterer Kommunikationskanal besteht in der Kontaktaufnahme per E-Mail. Diese kann entweder direkt über die E-Mail-Adresse zbg@zb-gladbeck.de oder über das Kontaktformular auf der Homepage www.zb-gladbeck.de erfolgen. Das Kontaktformular ermöglicht eine Vorauswahl bestimmter Themen aus den Bereichen Friedhofsverwaltung, Straßenreinigung, Abfallbeseitigung und Grünflächenunterhaltung. Durch diese thematische Vorauswahl werden die Nachrichten unmittelbar an die zuständigen Fachbereiche weitergeleitet, dort bearbeitet und beantwortet. Auch über diesen Kanal sind Anzahl und Inhalt der eingehenden Hinweise und Anfragen jahreszeitabhängig; durchschnittlich gehen jährlich 500 Nachrichten ein.

Eine weitere Möglichkeit besteht in der Nutzung der Mängelmelder-Funktion der Gladbeck-App. Im Gegensatz zu den zuvor genannten Kanälen dient die App ausschließlich der Übermittlung von Meldungen und Hinweisen an die Stadtverwaltung. Nutzende können bei Feststellung eines Mangels ein Foto, den Standort sowie eine entsprechende Mitteilung übermitteln. Im Jahr 2025 wurde diese Funktion (bezogen auf den ZBG) insgesamt 1.861-mal genutzt.

Vorgehensweise bei Mängelmeldungen über die Gladbeck-App

Die eingehenden Meldungen werden im Bereich „Beschwerdemanagement“ der Stadtverwaltung zentral in Form von Tickets erfasst und an die zuständigen Fachämter weitergeleitet. Der Vorteil des Ticketsystems gegenüber einer E-Mail besteht darin, dass alle an der Bearbeitung Beteiligten jederzeit den vollständigen Schriftverkehr sowie interne Notizen einsehen können und somit stets auf dem aktuellen Bearbeitungsstand sind.

Neben Hinweisen auf mangelhafte Straßen- oder Gehwegreinigungen und verunreinigte Grünflächen entfallen auch hier mit großem Abstand die meisten Meldungen auf den Bereich Abfall. Im Jahr 2025 gingen insgesamt 1.157 Hinweise von insgesamt 1.861 auf wilde Müllkippen ein. Für die Bearbeitung der ZBG-relevanten Tickets sind ebenfalls zwei Mitarbeitende verantwortlich, die zugleich auch die eingehenden E-Mails bearbeiten.

Mengenentwicklung der Mängelmeldungen

Die Anzahl der Mängelmeldungen in der Gladbeck-App nehmen von Jahr zu Jahr zu. Waren es im Jahr 2021 noch 824 den ZBG betreffende Meldungen insgesamt, so haben sich die Zahlen im Vergleich zu 2025 mehr als verdoppelt. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Gladbeck immer dreckiger wurde und daher immer mehr Meldungen eingehen. Vielmehr liegt es an der unkomplizierten und schnellen Möglichkeit, mit wenigen Knopfdrücken eine Meldung abzusetzen, von der immer mehr Bürger Gebrauch machen. Mit der gestiegenen Anzahl an Nutzern kommt es naturgemäß vor, dass viele Mängel doppelt gemeldet werden oder gemeldet werden, obwohl die Beseitigung des Mangels durch den ZBG im Rahmen des üblichen Reinigungsintervalls schon geplant ist.

Das 48-Stunden-Versprechen

Der ZBG hat es sich zum Ziel gesetzt, Mängel, die den eigenen Aufgabenbereich betreffen, nach Möglichkeit innerhalb von 48 Stunden zu beseitigen. Hierbei ist jedoch bei Meldungen zu wilden Müllkippen grundsätzlich zwischen zwei Arten zu unterscheiden: Ablagerungen, bei denen Hinweise auf mögliche Verursachende zu erwarten sind (z. B. Müllsäcke mit Inhalt), sowie anders geartete Ablagerungen wie einzelne Möbelstücke, Matratzen oder

Ähnliches, bei denen Hinweise auf Verursachende eher nicht zu erwarten sind. Sind Verursachende zu ermitteln, werden die sogenannten Müllsheriffs des ZBG tätig und durchsuchen die Ablagerungen nach entsprechenden Hinweisen. Im Erfolgsfall werden die Verstöße verfolgt. Solche Ablagerungen verbleiben daher in der Regel zwei bis drei Tage vor Ort. Müllkippen ohne potenziell ermittelbare Verursachende werden hingegen üblicherweise innerhalb von 48 Stunden beseitigt. Es besteht daher immer ein Spagat zwischen dem schnellen Beseitigen wilder Müllkippen und dem Ermitteln der Verursachenden. Das sofortige Beseitigen wilder Müllkippen hat zudem den nachteiligen Effekt, dass Verursachende kein Unrechtsbewusstsein entwickeln, da die von ihnen verursachten Ablagerungen meist am Folgetag entfernt werden.

Aufgabenabgrenzung

Dem ZBG wurde per Betriebssatzung und diverse Organisationsvereinbarungen ein fixes Aufgabenspektrum übertragen. Über die dargestellten Kommunikationskanäle gehen jedoch auch zahlreiche Meldungen für Aufgabenbereiche ein, für deren Bearbeitung sich der ZBG nicht verantwortlich zeigt. Dazu zählen zum Beispiel verstopfte Straßeneinläufe, ausgefallene Straßenbeleuchtungen, Rattenmeldungen oder nicht geleerte Wertstofftonnen. Entsprechendes gilt für die Reinigung öffentlicher Straßen, denn entgegen der weit verbreiteten Annahme werden nicht alle Straßen im Gladbecker Stadtgebiet regelmäßig durch den ZBG gekehrt. Kreis-, Bundes- und Landesstraßen werden durch den Kreis Recklinghausen beziehungsweise durch Straßen.NRW gereinigt. Alle übrigen Straßen außerhalb der geschlossenen Ortslage fallen in den Zuständigkeitsbereich des Straßenbaulastträgers. Trotzdem wird zumeist der ZBG über die ausgebliebene Reinigung oder wilde Müllablagerungen in den genannten Bereichen informiert, da vielen Bürger:innen diese Unterscheidungen nicht bewusst sind. Im Sinne einer schnellstmöglichen Mängelbeseitigung werden diese Informationen umgehend an die jeweiligen verantwortlichen Stellen weitergeleitet.

Zudem erreichen den ZBG vereinzelt Mängelmeldungen, bei deren Beseitigung der Betrieb auf die Zuarbeit anderer Behörden angewiesen ist. So fallen wilde Müllkippen auf Privatgrundstücken beispielsweise in die Zuständigkeit des Kreises Recklinghausen als Untere Abfallwirtschaftsbehörde. In solchen Fällen fordert der ZBG die Eigentümer:innen des betroffenen Grundstücks einmalig zur Beseitigung des Abfalls auf. Erfolgt keine Reaktion, wird das weitere Verfahren an den Kreis Recklinghausen gemeldet. Auf den weiteren Verlauf hat der ZBG dann keinen Einfluss mehr.

Fazit:

Trotz umfangreicher Serviceangebote und Sensibilisierungsmaßnahmen des ZBG (vgl. Ausschussvorlage „Für ein sauberes Gladbeck – Sensibilisierungsmaßnahmen & Serviceangebote“ des Betriebsausschusses am 24.03.2025) kommt es im Tagesgeschäft leider immer wieder zu verschiedenen Mängelmeldungen insbesondere im Bereich der illegalen Abfallablagerungen. Auch wenn der ZBG täglich im ganzen Stadtgebiet mit seinen operativen Teams im Einsatz ist, tragen die rd. 78.000 aufmerksamen Gladbecker:innen durch ihre Meldungen dazu bei, Mängel schneller zu identifizieren und zu beseitigen. Durch die intensive Nutzung der verschiedenen Kommunikationsangebote des ZBG wird der Betrieb dabei unterstützt, schnell und unkompliziert auf Missstände im Stadtgebiet zu reagieren und

Gladbeck sauber zu halten. Hierbei ist in den letzten Jahren ein deutlicher Anstieg bei den Meldungen festzustellen, da zum einen die „Beschwerdekultur“ im positiven Sinne zum Zwecke der Mängelbeseitigung gelebt wird, zum anderen die Kommunikationsangebote sukzessive ausgeweitet wurden. Der ZBG ist dabei bestrebt, sein Serviceangebot permanent an die sich ändernden Rahmenbedingungen anzupassen und seine Abläufe zu optimieren. Stadtsauberkeit ist dabei jedoch keine Aufgabe von einzelnen, sondern der gesamten Stadtgesellschaft.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	

Aufwand	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

investiver Finanzplan

Einzahlung	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Auszahlung	€
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen: zur Verfügung nicht zur Verfügung

Klimarelevante Auswirkungen:

- keine wesentliche Klimarelevanz**
Die Durchführung der Haupt- und Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).
- keine negative oder eine positive Klimawirkung**
Die Durchführung der Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).
- eine negative Klimawirkung**
Die Alternativenprüfung wurde durchgeführt und das Prüfungsergebnis ist als Anlage beigefügt.

Beschlussentwurf:

Der Betriebsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

René Hilgner
Erster Betriebsleiter

Stephanie Theis
Zweite Betriebsleiterin

In der Sitzung des

_____-Ausschusses

Rates

Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: