



# kehr erlebnis

- **Erfreulich: Normalisierung der Lage Seite 2 und 3**
- **Zeitgemäß: erstes öffentliches WC für alle Seite 4**
- **Überragend: Ergebnis Kundenumfrage Seite 7**
- **Solidarisch: Hilfe für Hochwasserregionen Seite 8**



# kehrseite

# Seite

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

eine Studie des Verbands kommunaler Unternehmen (VKU) aus dem vergangenen Jahr hat ergeben, dass die Städte und Gemeinden in Deutschland jährlich rund 350 Millionen Euro aufwenden, um Parks, Straßen und andere öffentliche Flächen von Zigarettenkippen, Take-away-Verpackungen und anderen Einwegplastik-Produkten zu reinigen. Hamburg hat jetzt zur Unterstützung der Aufwandsseite einen interessanten Vorschlag gemacht. Erst vor Kurzem wurde von der Politik darauf reagiert und in der Bezirksversammlung ein Antrag zur Erhöhung des Verwargeldes für das achtlose Wegwerfen von Zigarettenresten von 20 Euro auf 90 Euro gestellt. Auch wenn wir uns gerade wieder alle über etwas normalere Lebensumstände freuen können, müssen wir feststellen, dass die Vermüllung des öffentlichen Raums durch die Pandemie stark zugenommen hat. Als das für die öffentliche Sauberkeit verantwortliche Unternehmen steht die Stadtreinigung Hamburg vor der großen Herausforderung, einerseits ihren Reinigungsauftrag zu erfüllen und andererseits die Menschen an ihre eigene Verantwortung zu erinnern. Dass uns dieser Spagat gelingt, zeigen die Artikel dieser neuen Ausgabe der kehrseite. In enger Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden sorgen wir auch weiterhin für ein gepflegtes Erscheinungsbild und damit auch für mehr Lebensqualität in unserer Stadt. Ich hoffe sehr, dass der Herbst die Pandemie nicht zurückbringt – und wünsche Ihnen in diesem Sinne gute Gesundheit und viel Freude bei der Lektüre.

Ihr Prof. Dr. Rüdiger Siechau

Sprecher der Geschäftsführung



## Zurück zur Normalität

*Mit den Lockerungen ist seit Ende Mai wieder etwas vom gewohnten Alltag in Hamburg eingekehrt. Gaststätten und Einzelhandel sind geöffnet, das kulturelle Leben ist erwacht und mehr Gäste kommen in die Stadt. Die Stadtreinigung Hamburg hat die Rückkehr zur Normalität begleitet und dabei eine Reihe von Herausforderungen bewältigt.*

Die Aufbruchstimmung war förmlich spürbar. Nach den langen Wochen des Lockdowns fielen in Hamburg und anderen Bundesländern rund um das Pfingstwochenende zahlreiche der pandemie-



bedingten Auflagen weg – der Startschuss für eine vorsichtige Rückkehr zur Normalität. Sichtbar war dies vor allem in der Gastronomie, wo zunächst in den Außenbereichen Tische, Stühle und Bänke für Gäste vorbereitet wurden. Nach und nach öffneten auch viele andere Einrichtungen wieder ihre Tore – von Fitnessstudios und Schwimmbädern bis hin zu Kinos und Theatern. Und auch wenn vielerorts die nach wie vor notwendige Masken- und Abstandspflicht und andere Hygieneregeln an die noch nicht vollständig eingedämmte Pandemie erinnerten, genossen die Menschen in Hamburg die in Teilen zurückgewonnenen Freiheiten sehr.



### Neues Leben für eine alte Institution

Von den Hamburger\*innen und Gästen begrüßt wurde vor allem die Wiedereröffnung des Fischmarktes. Mehr als ein Jahr war diese bis weit über die Grenzen der Stadt hinaus bekannte Institution geschlossen – das Spektakel, das seit 300 Jahren jeden Sonntag in den frühen Morgenstunden die Altonaer Hafenkante mit Leben füllt, fehlte vielen Menschen. Am Sonntag, den 4. Juli, war es dann endlich wieder soweit. Auf einer Fläche von 250 x 30 Metern konnten unter strengen Auflagen wenigstens rund 60 der sonst 120 Händler\*innen ihre Waren anbieten. Zwar waren die für den Hamburger Fischmarkt charakteristischen Marktschreier\*innen und Musiker\*innen noch nicht zugelassen, doch die ersten Gäste waren dennoch vom bunten Treiben begeistert. An der Umsetzung des für die Wiedereröffnung notwendigen Hygienekonzepts war auch die Stadtreinigung Hamburg beteiligt.

In enger Zusammenarbeit mit dem Bezirksamt Altona wurde die notwendige, zuverlässige und coronakonforme Entsorgung für den Fischmarkt geregelt. Da der sonst übliche Container entfiel, mussten ausrei-



chend Abfallsäcke für die Händler\*innen zur Verfügung gestellt, eingesammelt und anschließend entsorgt werden. Aufgrund des Verzehrsverbots auf dem Markt stellte die SRH Abfallbehälter bereit, um eine Verschmutzung des Umfelds zu vermeiden. Und wie bisher sorgte das Unternehmen mit Klein- und Großkehrmaschinen dafür, das Gelände nach dem Abbau der Marktstände vollständig zu reinigen – natürlich mit Maskenpflicht ab zwei Personen in den Fahrzeugen.

### Spätes Frühlingserwachen mit Folgen

Vor wesentlich größere Herausforderungen sah sich die Stadtreinigung Hamburg im Bereich der verstärkt frequentierten Parks und Grünanlagen gestellt. Zwei Gründe spielten für diese Entwicklung eine Rolle. Zum einen hatten infolge der Pandemie viele Menschen in Hamburg das Angebot von Parks und Grünanlagen neu für sich entdeckt. Schließlich gab es lange Zeit auch kaum Alternativen für die Freizeitgestaltung. Zum anderen hatte der ungewöhnlich kalte Frühling – der Deutsche Wetterdienst verzeichnete den kältesten April seit 40 Jahren – den Hamburger\*innen zu schaffen gemacht. Mit den steigenden Temperaturen strömten deshalb die Menschen nach draußen, um in den Hamburger Grünanlagen das Leben zu genießen. Bereits am Vormittag, wenn unter normalen Umständen nur wenige Jogger\*innen ihre Runden drehen, waren viele Parks gut besucht. In den innenstadtnah gelegenen Parks tummelten sich spätestens in der Mittagszeit viele Menschen, die dort ihre Pause verbrachten und ihr Lunch zu sich nahmen. Zu den Abendstunden und vor allem an den Wochenenden füllten sich die Grünanlagen noch wesentlich stärker. Neben Sonnenanbeter\*innen, Ruhesuchenden und Sportler\*innen zog es natürlich auch viele Menschen zum Grillen und Feiern in die Parks – mit weithin sichtbaren Folgen. Leere Flaschen, Pizzakartons und andere To-go-Verpackungen sowie Essensreste füllten und überfüllten die Abfallbehälter, wurden beigestellt und nicht selten einfach liegengelassen. Die Stadtreinigung Hamburg handelte. So vereinbarte sie z. B. mit der Parkleitung

von Planen un Blumen zusätzliche Tage für die Reinigung, damit die Menschen in Hamburg ihre Freizeit dort unbeschwert genießen können.

„Als zuverlässiger Partner reagieren wir als SRH selbstverständlich auch in Ausnahmesituationen wie dieser flexibel“, erklärt SRH-Kundenbetreuer Christoph Kreft, „so können wir mit zusätzlichen Leistungen für ein wie gewohnt sauberes Umfeld sorgen.“

## Nachhaltig erfolgreich



Als erstes kommunales Unternehmen in Hamburg hat die SRH ihren jährlichen Konzern- und Nachhaltigkeitsbericht in Form einer eigenen Website veröffentlicht. Klar und übersichtlich strukturiert werden alle wichtigen Kennzahlen aus dem Berichtsjahr 2020 präsentiert. Zwei der wichtigsten Zahlen: Die SRH hat im vergangenen Jahr rund eine Million Tonnen Abfälle gesammelt, verwertet und dabei fast 1,5 Millionen MWh Wärme für Hamburger Haushalte erzeugt. Damit zählt das Unternehmen mittlerweile zu den größten Energielieferanten der Stadt. Ebenfalls erfreulich: Trotz eines leichten Umsatzrückganges gelang es der SRH durch ein vorausschauendes Management, den Überschuss um etwa 500.000 Euro zu steigern. Weitere Zahlen und Hintergründe finden Interessierte unter [nachhaltigkeitsbericht.stadtreinigung.hamburg](https://nachhaltigkeitsbericht.stadtreinigung.hamburg)



# Hamburgs tägliche Herausforderungen

*Große Freiheit unter freiem Himmel – an warmen Sommerabenden und an Wochenenden zieht es Tausende an die Alster, den Elbstrand oder in die vielen öffentlichen Parks und Grünanlagen. Von den Treffen und geselligen Zusammenkünften zeugen häufig diverse Hinterlassenschaften, die für die Stadtreinigung Hamburg viel Arbeit bedeuten.*



Temperaturrekorde und teilweise tropisch anmutende Nächte – dieser Sommer lud förmlich dazu ein, ausgelassen im Freien zu feiern, die zurückgewonnenen Freiheiten zu genießen und den von der Pandemie geprägten Alltag hinter sich zu lassen. So schön und unbeschwert sich das Leben plötzlich wieder anfühlte, so unschön waren die Reste, die von manchem Grillabend unter Freund\*innen liegen blieben und von den Mitarbeiter\*innen der SRH eingesam-

melt werden mussten. Das Unternehmen reagierte und rückte am 11. Juni in einer noch nie dagewesenen konzertierten Aktion gemeinsam mit Kräften der BUKEA, Bezirksämter und Polizei aus. An stark frequentierten Orten wie Elbstrand, Haynsark und Winterhuder Kai wurden rund 100 Gruppen angesprochen und mit Müllsäcken, Infomaterial und Taschenaschenbechern für die Sauberkeit im öffentlichen Raum sensibilisiert.

Die deeskalierende Strategie dieser Aktion kam gut an – die angesprochenen Menschen zeigten Verständnis und entsorgten ihre Abfälle in den Müllsäcken und den roten Papierkörben der SRH. Ein Beispiel, das zeigt, wie wichtig gute Kommunikation für die Sauberkeit der Stadt ist – und dass den Hamburger\*innen ihre Perle wirklich am Herzen liegt.

## Meilenstein für ein sauberes Hamburg



*Seit mehr als vier Jahren ist die Stadtreinigung Hamburg für den Betrieb, die Unterhaltung und den Ausbau der über 130 öffentlichen Toiletten in Hamburg verantwortlich. Wurde in dieser Zeit bereits viel bewegt, setzt das Unternehmen jetzt am Gerhart-Hauptmann-Platz mit der ersten sogenannten „Toilette für alle“ erneut Maßstäbe.*

Knapp zehn Prozent der Bundesbevölkerung leben mit einer schweren Behinderung oder mit mehrfachen Behinderungen. Für diese Menschen ist es mitunter nicht oder nur unter widrigen Umständen möglich, öffentliche Toiletten zu benutzen. Die internationale Bewegung Changing Places und auch die deutsche Stiftung Leben Pur fordern deshalb den Goldstandard. Dazu

zählen z. B. ausreichend Platz für einen E-Rollstuhl und zwei Begleiter\*innen, eine Liege für das Wickeln von Erwachsenen, Deckenlifter für den sicheren Transfer und weitere Details. Im Rahmen der geplanten Umbaumaßnahmen in der öffentlichen Toilette am Gerhart-Hauptmann-Platz wird die SRH jetzt zum ersten Mal alle Anforderungen dieses Standards erfüllen und ganz im Sinne einer „Toilette für alle“ sogar übertreffen. So wird die Anlage auch weiterhin personalbetreut sein und darüber hinaus genderneutral mit nur einem kleinen Teil für Urinale gestaltet. Der neue Fahrstuhl ermöglicht nicht nur Menschen mit schwerer Behinderung den barrierefreien Zugang, sondern eignet sich ebenso für Rollatoren und Kinderwagen. Weitere Highlights: Tageslichteinfall innerhalb der Anlage, eine vertikale Jalousie über der Treppe, die nachts Stürze vermeidet, ein

Trinkwasserspender im Bereich des Fahrstuhls oben und die gläserne Einhausung des Fahrstuhls, die den Blick zur Alster nicht versperrt. Hamburgs erste öffentliche „Toilette für alle“ – bei der wirklich an alles gedacht wurde.





*Die HEG Hamburger Entsorgungsgesellschaft mbH (HEG) und die WERT Wertstoff-Einsammlung GmbH (WERT) sind als 100-prozentige Tochtergesellschaften des Konzerns Stadtreinigung Hamburg bereits seit vielen Jahren auf dem Hamburger Entsorgungsmarkt erfolgreich. Durch ihre Fusion profitieren Kunden jetzt von einem besonderen Vorteil: Full Service aus einer Hand!*

Zwei starke Leistungsträger gehen zusammen: Als Vertriebsgesellschaft von Entsorgungs-, Reinigungs- und Winterdienstleistungen ist die HEG für gewerbliche, öffentliche und private Kunden tätig. Das Portfolio umfasst u. a. die Entsorgung von Gewerbe-, Bau- und Grünabfällen, das Standplatzmanagement und Behältertransporte für die Wohnungswirtschaft sowie Veranstaltungs- und Flächenreinigungen und nicht zuletzt auch den Winterdienst. In den Aufgabenbereich der WERT fallen die Einsammlung von Leichtverpackungen und die Entsorgung von Gewerbeabfällen über die gängigen zwei- und vierrädrigen Umlerbehälter. Dazu zählt insbesondere auch die zuverlässige Erfassung verwertbarer Abfälle, wie Altpapier, Transportverpackungen und Altglas, sowie gemischter Gewerbeabfälle und von Speiseresten. Darüber hinaus bietet das Unternehmen viele Zusatzleistungen an: von der Behälterreinigung und der Nachsortierung falsch befüllter Wertstoffbehälter bis hin zur Umrüstung und Vermietung abschließbarer Sammelbehälter.

Als eigenständige gewerbliche Töchter der SRH sind beide Unternehmen langjährig mit der Hansestadt verbunden, unterliegen aber komplett dem freien Wettbewerb. Um ihren Kunden mit dem vereinten Angebot zusätzliche Mehrwerte bieten zu können, wurden beide Gesellschaften nun zusammengeführt. Das fusionierte Unternehmen wird künftig unter dem Namen



HEG Hamburg Entsorgungsgesellschaft mbH firmieren. Dabei werden alle wesentlichen bisherigen Unternehmensstrukturen beibehalten, sodass sich für die Kund\*innen die jeweiligen Ansprechpartner\*innen auch im neuen Unternehmen nicht verändern.

#### **Mehr Leistung, Service und Flexibilität**

„Die Fusion bringt gleich eine ganze Reihe von Vorteilen mit sich“, erläutert Geschäftsführer André Scharnewski. „Wir haben die einmalige Gelegenheit, unsere erfolgreichen und langjährig praxiserprobten Entsorgungs- und Dienstleistungskonzepte aus beiden Unternehmen zusammenzuführen, um damit für unsere Kund\*innen eine noch umfassendere Leistung aus einer Hand bieten zu können, da sich unsere Angebote in idealer Weise ergänzen und wir mit unserer Logistik unsere Kompetenzen erweitern können. Das ist nicht nur für Kund\*innen interessant, die bisher schon mit der HEG und der WERT zusammengearbeitet haben, sondern spe-

ziell auch für Neukunden.“ Insbesondere der Fuhrpark umfasst mittlerweile rund 120 Fahrzeuge, vom Abroll- und Absetzkipper und der Groß- und Kleinkehrmaschine über Müllsammelfahrzeuge bis hin zu Caddy, Sprinter und Ladebordwagen. Gebündelt auf einem Standort ergeben sich so viele betriebliche Synergien. Wartung, Reparatur, Disposition und Ersatzfahrzeuge direkt vor Ort bringen Zeitersparnis und ermöglichen so eine schnelle Reaktion auf die Wünsche der Kundschaft.

Neue verbesserte Prozesse werden für mehr Effizienz sorgen und das Dienstleistungsniveau weiter erhöhen. Dies umfasst auch die Einführung und den Ausbau moderner digitaler Tools. Hierzu zählt zum Beispiel der sog. elektronische Fahrauftrag für die Müllsammelfahrzeuge, der Zeit bei der Übermittlung betrieblicher Meldungen während der Sammlung erspart und sich einfacher administrieren lässt. Allein diese Prozessanpassung spart mehrere Tausend Blatt Papier pro Jahr ein. So ist der Zusammenschluss von HEG und WERT auch ein Schritt zu mehr Nachhaltigkeit.

„Bei dieser Fusion wirken die unterschiedlichsten Faktoren zusammen“, freut sich SRH-Geschäftsführer Prof. Dr. Rüdiger Siechau, „und das Ergebnis wird sich positiv auf unser Unternehmen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und natürlich unsere Kunden auswirken.“



HEG HAMBURG ENTSORGUNG





*Je mehr die Pandemie unter Kontrolle scheint, umso mehr findet auch in Hamburg das Leben wieder verstärkt in der Öffentlichkeit statt. Über die Auswirkungen der vergangenen Monate und aktuelle Herausforderungen sprachen im Teams Call die Leiterin des Bezirksamts Altona Dr. Stefanie von Berg und SRH-Vertriebsleiter Sven Winterberg.*

**Sven Winterberg:** Heute habe ich die Gelegenheit, mich mit der Altonaer Bezirksamtsleiterin über wichtige Themen für unsere Stadt auszutauschen. Frau von Berg, der Fischmarkt hat wieder geöffnet, erste Veranstaltungen finden statt, die Menschen sind wieder draußen und unterwegs – wie nehmen Sie die aktuelle Lage in Hamburg wahr?

**Dr. Stefanie von Berg:** Zunächst einmal muss ich sagen, dass ich mich wahrscheinlich wie die meisten Menschen sehr darüber freue, dass uns die Pandemie eine Atempause gönnt und wir dank steigender Impffzahlen optimistisch nach vorn blicken können. Gleichwohl sehen wir natürlich, dass die Ausnahmesituation des vergangenen Jahres vorhandene Probleme mitunter verstärkt hat.



Foto: Bezirksamt Altona

**Dr. Stefanie von Berg**  
Leiterin Bezirksamt Altona

*Die gelernte Medizinische Fachangestellte studierte Lehramt und promovierte nach ihrem Referendariat in Philosophie. Nach Stationen als Berufsschullehrerin und Ausbilderin für Lehrer\*innen leitete sie das Studienseminar Stade. Seit Dezember 2019 leitet Dr. Stefanie von Berg das Bezirksamt Altona und setzt sich verstärkt für Klimaschutz, die Mobilitätswende und eine soziale Stadtentwicklung sowie die Digitalisierung der Verwaltung und mehr Bürger\*innenbeteiligung ein.*



„Der öffentliche Raum gehört allen.“

**Sven Winterberg:** Könnten Sie uns dafür bitte Beispiele nennen?

**Dr. Stefanie von Berg:** Es gibt ganz klar den Trend, dass mehr privates Leben im öffentlichen Raum stattfindet. Das ist im Prinzip sehr begrüßenswert, denn die Menschen haben ein Recht auf ihre Stadt und sind für private Treffen draußen auch zumeist sinnvollerweise zu Fuß oder mit dem Fahrrad unterwegs. Infolge der Lockdowns mit geschlossenen Bars, Kneipen, Clubs etc. hat dieses Phänomen aber zugenommen. Mit allen bekannten Folgen: weggeworfene Flaschen, Essensreste, Verpackungen und andere Verunreinigungen. Gehen Sie mal an einem warmen Sommerabend an den Elbstrand – das ist oft wirklich nicht schön anzusehen.

**Sven Winterberg:** Nun sind wir als Stadtreinigung Hamburg geradezu in einem Dilemma. Wenn wir unseren Reinigungsauftrag erfüllen und die genannten Hinterlassenschaften beseitigen, gewöhnen sich viele daran, ihren Müll einfach liegenlassen zu können. Reinigen wir nicht, trifft es die Falschen – nämlich die Anwohner\*innen in Ausgevierteln wie z. B. der Schanze.

**Dr. Stefanie von Berg:** Verstehen Sie mich bitte nicht falsch. Man muss in diesem Zusammenhang ganz klar sagen, dass die SRH wirklich einen guten Job macht. Das wird mir oft bestätigt, wenn ich mich mit Anwohner\*innen aus den Partyvierteln unterhalte. Die freuen sich darüber, dass Ihre Leute morgens früh Straßen, Gehwege und Grünstreifen reinigen und somit für Sauberkeit und auch für Sicherheit sorgen. Mir geht es darum, dass ich mir von den Menschen, die ihre Freizeit im öffentlichen Raum verbringen und feiern, mehr Verantwortung wünsche. Mich erschüttert es wirklich, wenn ich sehe, wie sich Menschen viel Mühe geben, Sixpacks, Pizzakartons etc. zu einem Treffen im Freien zu bringen und anschließend alle Reste einfach liegenlassen. Der öffentliche

Raum gehört uns allen – und sollte wie das eigene Wohnzimmer behandelt werden.

**Sven Winterberg:** Wahrscheinlich liegt noch viel Arbeit vor uns, bis diese Einsicht und Erkenntnis wirklich in der Breite vorgedrungen ist. Nun haben Sie neben den Vermüllungen noch ein anderes Problem angesprochen – Verunreinigungen durch wildes Urinieren und andere Fäkalien.

**Dr. Stefanie von Berg:** Das wird in vielen Bereichen Hamburgs wirklich zu einem großen Problem und einer Belästigung vieler Menschen. Wobei ich hier deutlich differenzieren möchte. Es gibt zum einen die Fälle, wo Nachtschwärmer\*innen schnell im Gebüsch verschwinden oder auch einen Hauseingang verunreinigen, weil sie vielleicht an einer öffentlichen Toilette etwas warten oder zahlen müssen. Dafür fehlt mir jedwedes Verständnis. An anderer Stelle wie z. B. am Altonaer Bahnhof ist dieses Problem eine soziale Frage – hier halten sich viele Obdachlose und andere Hilfsbedürftige auf, die schlichtweg nicht das Geld für die Benutzung eines öffentlichen WCs haben. Hier müssen m. E. kostenfreie Möglichkeiten geschaffen werden. Das hat nicht nur etwas mit der Sauberkeit in unserer Stadt zu tun, sondern auch mit Würde. Eine angemessene Sanitärversorgung gehört nicht ohne Grund zu den Menschenrechten.

**Sven Winterberg:** Frau von Berg, ich bedanke mich herzlich für das Gespräch mit Ihnen. Ich bin mir sicher, dass wir die von Ihnen genannten Herausforderungen gemeinsam meistern werden.



„Ich freue mich schon auf meinen nächsten Gast.“



# Umfrage **Gute Noten**

Die Stadtreinigung Hamburg setzt sich nachhaltig dafür ein, die Qualität der Leistungen und Services laufend zu verbessern. Um den Erfolg dieses Engagements objektiv beurteilen zu können, startete das Unternehmen in diesem Jahr eine große Umfrage unter Kund\*innen aus der Wohnungswirtschaft – und kommt demnach auf mehr als 80 Prozent Gesamtzufriedenheit.

Umfragen sind ein wichtiges Instrument, um die Kundenzufriedenheit zu überprüfen und Potenziale für Verbesserungen zu ermitteln. Ein systematisch gesammeltes und ausgewertetes Feedback gibt objektiv Aufschluss über Stärken und Schwächen des Unternehmens und damit wertvolle Impulse für das Qualitätsmanagement. Die Umfrage der SRH unter Hamburger Wohnungsgesellschaften, Genossenschaften und Verwaltungen stieß auf eine unerwartet hohe Nachfrage – mit mehr als 80 Teilnehmer\*innen lag die Teilnahme deutlich über dem Durchschnitt.

## Professionell und systematisch

Die Umfrage erfolgte online sowie per Telefon; sie wurde von einem professionellen und unabhängigen Servicepartner realisiert. Befragt wurden die Teilnehmer\*innen zu den Leistungen vor Ort wie z. B. Sammlung von Haus- und Bioabfällen, Sperrmüllabholung und Reinigung des Wohnumfelds. In puncto Service konnten allgemeine Abfallberatung und Beratung bei Neubauvorhaben, aber auch Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen und Termintreue bewertet werden. Und auch das



**85 %**

der Kund\*innen, die auch private Entsorgungsdienstleister beauftragen, bewerten die SRH als besser oder gleich.

umfangreiche Informationsangebot der SRH inklusive des Kundenportals oder auch des Kundenmagazins kehrseite waren Teil der Umfrage. „Uns ging es darum, ein möglichst umfassendes Bild unseres Unternehmens bei unseren Kund\*innen zu gewinnen“, erklärt der Leiter des SRH Vertriebsteams Wohnungswirtschaft Markus Montag, „und das ist uns mit dieser Umfrage auch absolut gelungen.“

## Das Ergebnis zählt

Das Ergebnis der Kundenumfrage bestätigt das Qualitätsmanagement der SRH. Über 80 % der Befragten gaben an, mit der Gesamtleistung der Stadtreinigung Hamburg eher zufrieden oder sogar sehr zufrieden zu sein. Insbesondere Punkte wie Beratung, Service, Termintreue und Reaktionsgeschwindigkeit wurden hervorragend bewertet. Hier zeigten sich mehr als 50 Prozent der Teilnehmer\*innen sehr zufrieden und über 30 Prozent als eher zufrieden. Die Kompetenz, Freundlichkeit

und ausgeprägte Kümmerbereitschaft der Ansprechpartner\*innen sind auch der Grund, warum die SRH gegenüber privaten Entsorgungsdienstleistern einiger Kund\*innen punktet. Natürlich gab es auch Aspekte, die von den Teilnehmer\*innen kritisch bewertet wurden, etwa die Sorgfalt der SRH Mitarbeiter\*innen vor Ort. Erfreulicherweise gab es nur bei sechs der insgesamt knapp 30 Fragen negative Bewertungen und das auch jeweils nur im einstelligen Prozentbereich. „Wir nehmen diese kritischen Punkte sehr ernst“, verspricht Jan Pelka, SRH-Vertriebsleitung Großkunden, „das insgesamt sehr gute Ergebnis ist für uns ein wichtiger Ansporn, in allen Bereichen noch besser zu werden.“ Zu dieser Einstellung gehört auch, dass Kund\*innen, die bei der Umfrage die Rückrufoption gewählt hatten, umgehend kontaktiert wurden, um offene Fragen zu klären. Ein weiteres positives Ergebnis der Umfrage: Rund die Hälfte der Befragten kennt und liest regelmäßig das Kundenmagazin der Stadtreinigung Hamburg – die kehrseite!

## BENCHMARK

Gesamtzufriedenheit im Vergleich mit öffentlich-rechtlichen Entsorgern in Deutschland



Andere öffentlich-rechtliche Entsorger in Deutschland kommen auf durchschnittlich 74 Punkte bei der Kundengesamtzufriedenheit. Die SRH liegt mit 79 Punkten über dem Durchschnitt und nur knapp unter dem erreichten Spitzenwert. Auch im Vergleich mit Stadtreinigungen in Großstädten ab 500.000 Einwohnern liegt die SRH über dem Durchschnitt von 74 Punkten bei der Gesamtzufriedenheit.





# Kurz vermerkt:

## Hochwasserabfälle

*Nach der Flutkatastrophe in Rheinland-Pfalz, Nordrhein-Westfalen und Bayern türmen sich die Abfälle auf den Straßen. Den damit überforderten Kommunen und Landkreisen sprang jetzt die Stadtreinigung Hamburg beiseite.*

Kaputte Möbel, zerstörte Haushaltsgeräte – der Verband kommunaler Unternehmen (VKU) schätzt, dass die Entsorgung der Hochwasserabfälle Monate dauern kann. Um den Prozess zu beschleunigen, stellt die SRH ihre Müllverbrennungskapazitäten zur Verfügung. Die ersten Lieferungen trafen bereits bei der Müllverwertungsanlage Rugenberger Damm (MVR) ein. Jede Ladung umfasst ca. 20 Tonnen vorsortierte und gehäckselte Mischabfälle, die zunächst auf ihre thermische Verwertbarkeit geprüft werden. Je nach Zusammensetzung der Abfälle wird die SRH



Foto: Stadtreinigung Hamburg

bis zu 10.000 Tonnen Hochwasserabfälle entsorgen. „Solidarität endet nicht an der Stadtgrenze“, äußert sich dazu SRH-Geschäftsführer Prof. Dr. Rüdiger Siechau, „mit Eintreten der Flutkatastrophe war uns sofort klar, dass wir den betroffenen Regionen als Stadtreinigung helfen möchten. Dieser Impuls ging nicht zuletzt auch von unseren Beschäftigten aus.“

# Wussten Sie, dass ...

die Stadtreinigung Hamburg wieder 25 junge Menschen ausbildet?

*Die Ausbildung von qualifizierten Menschen in unterschiedlichen Berufen ist nicht nur eine Frage der gesellschaftlichen, sondern auch der gesamtwirtschaftlichen Verantwortung. Die Stadtreinigung Hamburg bietet in diesem Jahr wieder über 25 Plätze – und damit Chancen auf einen guten Start ins Berufsleben.*

Insgesamt 15 Auszubildende, neun Teilnehmer\*innen eines Freiwilligen Ökologischen Jahres (FÖJ) und zwei dual Studierende haben in diesem Jahr ihre Laufbahn bei der SRH begonnen. Die Ausbildungsberufe reichen von der Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft über Kaufleute für Büromanagement bis hin zu Mechatroniker\*in und Koch\*Köchin. Im Rahmen eines Freiwilligen Ökologischen Jahres können junge Menschen interessante Erfahrungen sammeln, etwa in Umweltpädagogik oder Öffentlichkeitsarbeit. Die dualen Studiengänge sind in den Be-

reichen Architektur und Informatik angesiedelt. In puncto Informatik setzt die SRH auf ein neues Modell, das eine Ausbildung mit Vorlesungen an der Hochschule verbindet. Für junge Eltern bietet die SRH auch in diesem Jahr eine Ausbildung in Teilzeit. Die Ausbildung in der Kantine hebt der für die Berufsausbildung verantwortliche Jörn Lamprecht besonders hervor: „Trotz der eingeschränkten Möglichkeiten wollen wir unserer Verantwortung nachkommen und den durch die Pandemie angeschlagenen Ausbildungsmarkt in der Gastronomie stützen.“



## Was macht eigentlich ...



Thorsten Otto,  
Entsorger, Zentrale Reinigung

Die SRH trägt die Verantwortung für die öffentliche Sauberkeit und das gepflegte Erscheinungsbild der Stadt. Einer der Mitarbeiter\*innen, die dafür jeden Tag im Einsatz sind, ist Thorsten Otto. Das Aufgabengebiet ist vielfältig und reicht vom Winterdienst über das Entfernen von Wildwuchs auf den Straßen bis hin zur Reinigung von öffentlichen Flächen wie der Grünanlagen und des Elbstrands. Gerade hier hatten Thorsten Otto und seine Kolleg\*innen in den vergangenen Monaten deutlich mehr zu tun – er selbst schätzt das Mehr an Müllaufkommen auf rund 30 Prozent ein. Auch die Verunreinigungen, die über die SauberApp der SRH gemeldet werden, gehören in den Aufgabenbereich von Thorsten Otto und nehmen ebenfalls zu. Und auch die Beseitigung von schwimmenden Verunreinigungen aus Seen und Teichen vom Boot aus übernimmt Thorsten Otto. An seinem Job schätzt er vor allem das positive Feedback der Bürger\*innen: „Wenn wir z. B. in Planten und Blumen unterwegs sind, werden wir so gut wie jeden Tag für unsere Arbeit gelobt“, freut sich Thorsten Otto, „das ist der Grund, warum ich diese Aufgabe wirklich gern mache.“

## Impressum

### Herausgeber:

Stadtreinigung Hamburg  
Bullerdeich 19 • 20537 Hamburg  
Telefon: 040 / 25 76 0  
vertrieb@stadtreinigung.hamburg  
www.stadtreinigung.hamburg

### Redaktion:

Kay Goetze (verantwortlich)  
und Michaela Seidel

### Gestaltung:

mlv werbung GmbH

### Erscheinungstermin:

September 2021