



# kehr erles

Das Kundenmagazin für Wohnungswirtschaft,  
Gewerbe & öffentliche Auftraggeber

- Aufgeräumt: Pilotprojekt E-Scooter Seite 2
- Aufgeklärt: Brand in der MVB Seite 5
- Aufgestellt: Außendienst Wohnungswirtschaft Seite 7
- Ausgezeichnet: Grüne Bauten Seite 8



# Kehrseite

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

warum sind wissenschaftliche Erkenntnisse zum Klimawandel jahrelang ignoriert worden? Klimaschutz ist kein Selbstzweck – die zunehmende Erderwärmung führt verstärkt zu schmelzenden Gletschern, Überschwemmungen, Hitzeperioden, Dürren und Waldbränden und nicht zuletzt auch zu sozialen Schiefen. Verantwortlich dafür sind Unbekümmertheit und ein zu wenig zukunftsgerichtetes Denken und Handeln in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Vor diesem Hintergrund fand unlängst die 27. UN-Klimakonferenz (COP27) in Ägypten statt. Im Zentrum der Konferenz stand die praktische Umsetzung des Kohle-, Gas- und Ölausstiegs, der im Klimapakt von Glasgow 2021 beschlossen wurde. Wie ernst die Lage eingeschätzt wird, zeigten die Worte von UN-Generalsekretär Antonio Guterres, der zum Auftakt der Konferenz formulierte, dass wir den Kampf unseres Lebens kämpfen. Auch in Deutschland und bei uns in Hamburg mahnen die Folgen des Klimawandels zum Handeln. Die gesamte Ressourcenwirtschaft engagiert sich deshalb intensiv, um klimaschädliche Emissionen maßgeblich zu reduzieren. Die Stadtreinigung Hamburg plant und baut z. B. eine bundesweit einzigartige Anlage, die nach ihrer Fertigstellung durch eine Sortieranlage Wertstoffe aus dem Hausmüll zurückgewinnt, Ressourcen und Umwelt schont und durch thermische Verwertung nicht recycelbarer Abfälle zur klimafreundlichen und preisstabilen Energieversorgung unserer Stadt beitragen wird. Weitere Maßnahmen wie z. B. die Umstellung unseres Fuhrparks auf alternative Antriebstechnologien oder die Installation von PV-Anlagen auf Betriebsdächern beweisen, dass wir unserer Verantwortung für das Gemeinwohl nachkommen. So werden wir uns auch weiterhin für die klimaneutrale Zukunft unserer Stadt engagieren und behalten unser Ziel Klimaneutralität bis 2035 fest im Auge. Mit diesem zukunftsgerichteten Plan bedanke ich mich bei Ihnen, unseren Kund:innen und Partner:innen, für Ihr Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Ich wünsche Ihnen frohe Festtage und alles Gute für ein gesundes neues Jahr. Bleiben Sie zuversichtlich.



Ihr Prof. Dr. Rüdiger Siechau

Sprecher der Geschäftsführung

Folgen Sie uns auf



# Sicherheit

## Sicher aufgestellt

*In einem Pilotprojekt wurde die Stadtreinigung Hamburg (SRH) von der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) beauftragt, falsch abgestellte oder umgefallene E-Scooter und E-Bikes verkehrsgerecht umzustellen. Damit leistet das Unternehmen einen wichtigen Beitrag für Verkehrssicherheit und das gepflegte Erscheinungsbild unserer Stadt.*

Von der S-Bahn schnell in den Park, zum Konzert oder auf den Kiez – einfach über Apps zu leihende E-Scooter und E-Bikes erfreuen sich bei vielen Menschen wachsender Beliebtheit. Rund 20.000 dieser flexiblen Fortbewegungsmittel werden mittlerweile von unterschiedlichen Unternehmen in Hamburg angeboten. Was als ein weiterer Schritt hin zu einer umfassenden Mobilitätswende betrachtet werden kann, sorgt aber gerade dann für Probleme, wenn die Scooter und Bikes von den Nutzer:innen nicht richtig abgestellt werden. Nicht selten blockieren die Fortbewegungsmittel Ausfahrten, Eingänge und Radwege oder werden zum Hindernis für ältere Menschen und Menschen mit Handicap. Auch für Arbeitskräfte im

Straßenverkehr wie das Personal der Stadtreinigung Hamburg können falsch abgestellte E-Scooter und E-Bikes zum Ärgernis werden – siehe dazu auch unsere Serie Hamburgs tägliche Herausforderungen auf Seite 4. Hinzu kommen umgestürzte oder sogar achtlos hingeworfene E-Scooter, die zur Gefahr im Straßenverkehr werden und das Straßenbild beeinträchtigen.

### **Kompetente Unterstützung ist gefragt**

Da die Stadtreinigung Hamburg für die Erbringung ihres öffentlichen Reinigungsauftrags täglich und flächendeckend präsent ist, wurde das Unternehmen teilweise beauftragt, sich falsch abgestellter Leih-scooter und -bikes anzunehmen. Damit baut die SRH ihren Beitrag für mehr

# TrendWende

Welche Rolle spielt die Abfallbranche in der WENDE?

Dr. Monika Griefahn, eFuel Alliance e.V.  
Matthias Harms, Veolia Umweltservice GmbH  
Prof. Dr.-Ing. Peter Quicker, RWTH Aachen University  
Dr. Bettina Rechenberg, Umweltbundesamt  
Prof. Dr. Rüdiger Siechau, Stadtreinigung Hamburg, AGR

Moderation: Dr. Anke Bultmann, Umweltbundesamt



**Vom 20. bis 21. September hatten die Stadtreinigung Hamburg und die TU Hamburg ins Curio-Haus zur Fachtagung T.R.E.N.D. eingeladen. Im Mittelpunkt der hochkarätig besetzten Veranstaltung standen die Chance und Potenziale für eine nachhaltige Klima-, Energie-, Recycling- und Mobilitätswende.**

Der Name T.R.E.N.D. steht für Technologie, Recycling, Entsorgung und Nachhaltigkeit im Diskurs. Die Veranstaltung fand bereits zum siebten Mal statt und bot ein interessantes Forum für den offenen Austausch zwischen verschiedenen Branchen und Unternehmen, der Politik sowie der Wissenschaft. Die Vorträge und Diskussions-

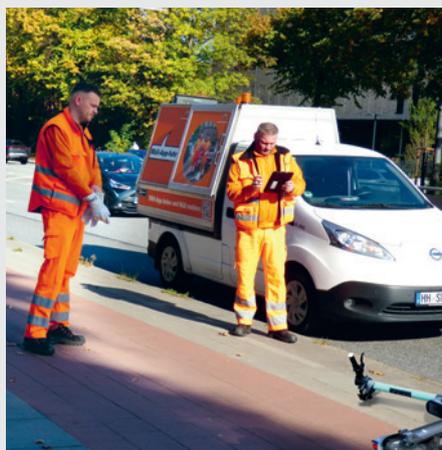
runden drehten sich in erster Linie um die Frage, welche Entwicklungen die Kreislaufwirtschaft und den Alltag zukünftig bestimmen werden. Die rund 170 Besucher:innen konnten sich umfassend informieren, den Vorträgen namhaften Branchenexpert:innen folgen und am ersten Tag der Veranstaltung an vier WendeSchnacks teilnehmen. Dabei handelte es sich um ein neues Format zur Teilnahme und Interaktion mit Schwerpunkten im Umfeld zirkulärer Städte (New Cities), politischer Rahmenbedingungen (New Politics), Verbraucher:innenverhalten (New Economy) sowie neuen Arbeitsplatzkonzepten (New Work). Die Ergebnisse dieser WendeSchnacks zeigten anschaulich auf, wie in den Bereichen Klima, Energie, Recycling und Mobilität geeignete Beiträge zur nachhaltigen Entwicklung geleistet

werden können. Begleitend zur Tagung fand eine Fachausstellung im Foyer des Weißen Saals statt. Hier nutzten Unternehmen, Verbände und Start-ups die Möglichkeit, sich und ihre Produkte bzw. Dienstleistungen zu präsentieren. Eine positive Bilanz der Veranstaltung zog SRH-Geschäftsführer Prof. Dr. Rüdiger Siechau: „Wir sind stolz, dass die T.R.E.N.D. auch in diesem Jahr so hervorragend angenommen wurde. Auf dem Weg zum nachhaltigeren Denken und Handeln ist es wichtig, Austausch zu schaffen und Themen wie die Energiewende, die Kreislaufwirtschaft und auch nachhaltigen Konsum von verschiedenen Seiten zu beleuchten. Die Qualität der Beiträge ist ebenso wie die sehr aktive Beteiligung an den WendeSchnacks ein Beleg dafür, dass die Inhalte und das Format der T.R.E.N.D. hochaktuell und von steigender Relevanz sind.“



Verkehrssicherheit weiter aus, wo sie bislang im Verkehrssicherungsdienst durch die Reinigung von Straßenschildern und natürlich durch Straßenreinigung und Winterdienst tätig ist. Drei Monate lang sind zwei Kolonnen mit je zwei Mitarbeitenden unterwegs und versetzen falsch abgestellte E-Scooter und E-Bikes um maximal 20 bzw. fünf Meter.

Sollte in diesem Bereich kein geeigneter Standort zu finden sein, positioniert die SRH die Scooter und Bikes im gleichen Radius so wenig verkehrsbehindernd wie möglich und informiert die Anbieter über die Notwendigkeit der Fahrzeugabholung. Darüber hinaus werden die vorgefundene und die bereinigte Situation sowie Kennzeichen oder QR-Codes der Fortbewegungsmit-



tel dokumentiert. Weitere 13 Teams, die über die Hotline Saubere Stadt und die SRH-SauberApp gemeldete Schmutzstellen beseitigen, unterstützen die Kolonnen im Pilotprojekt und kümmern sich um Scooter und Bikes auf ihren Routen. SRH-Geschäftsführer Prof. Dr. Rüdiger Siechau äußert sich positiv: „Mit dem Pilotprojekt erweitert die SRH abermals ihr Portfolio im Bereich der Stadtsauberkeit und Verkehrssicherheit. Wir freuen uns über das entgegengebrachte Interesse,



denn auch für die Stadtreinigung Hamburg sind die verkehrsbehindernd abgestellten E-Scooter und E-Bikes eine große Herausforderung im Alltag.“ Im Anschluss an den Test werden SRH und die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende das Projekt genau evaluieren und die Möglichkeiten einer Fortsetzung sondieren.





# Hamburgs tägliche Herausforderungen



*Willkürlich abgestellte oder sogar achtlos hingeworfene E-Scooter und E-Bikes verärgern viele Menschen, beeinträchtigen den Verkehr und können sogar zu einer ernsthaften Gefahr werden. Auch für die Reinigungs- und Entsorgungsarbeiten der Stadtreinigung Hamburg werden falsch abgestellte Leihfahrzeuge zum ernsthaften Hindernis.*

Die Stadtreinigung Hamburg ist im gesamten Stadtgebiet unterwegs, um ihren hoheitlichen Entsorgungs- und Reinigungsaufgaben nachzukommen. Zu den täglichen und häufig auch körperlich anspruchsvollen Arbeiten gehört etwa der Transport der Abfallbehälter über den Gehweg zu den Entsorgungsfahrzeugen und zurück. Gerade bei der Sperrmüllabfuhr müssen die Mitarbeiter:innen sperrige Gegenstände zu den Sammelfahrzeugen bewegen. Zudem setzt das Personal für die Reinigung der öffentlichen Flächen

zahlreiche Kleinkehrmaschinen ein oder arbeitet ganz klassisch mit Besen und Kehrschaufeln. Diese und viele andere Tätigkeiten der SRH werden immer häufiger von falsch abgestellten bzw. umgekippten E-Scootern und E-Bikes beeinträchtigt. Diese blockieren die Gehwege, versperren Ein- und Ausfahrten und erschweren die Arbeit. Schlimmstenfalls können die Leihfahrzeuge sogar die Arbeitssicherheit gefährden – etwa, wenn umgekippte Scooter zur Stolperfalle werden.

## Meilensteine für ein sauberes Hamburg

*Auf dem Gelände der ehemaligen Müllverbrennungsanlage Stelling Moor entsteht bis zum Jahr 2025 das Zentrum für Ressourcen und Energie (ZRE). Dabei handelt es sich um eine der bundesweit ersten Anlagen, die thermische Verwertung und Hausmüllsortierung kombiniert. Mit dem Auftrag für zwei hochentwickelte Müllverbrennungslinien nimmt das Vorzeigeprojekt weiter Form an.*



Das ZRE setzt Maßstäbe für die effiziente Sortierung und Verwertung von Abfällen. Der angelieferte Hausmüll gelangt separiert in die Hausmüllaufbereitungsanlage. Darin werden mit verschiedenen Techniken eisenhaltige Metalle und Nichteisenmetalle, Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) sowie Kunststoffe (Polyolefine) und Glas voneinander getrennt. Anschließend werden die nicht recycelbaren Abfälle in eine hochkalorische bzw. niederkalorische Fraktion mit unterschiedlichen Heizwerten aufgeteilt. Für deren spezifische thermische Verwertung hat die SRH Anfang Juli zwei Kesselanlagen in Auftrag gegeben. Die

beiden Verbrennungslinien sind optimal auf die unterschiedlichen Heizwerte ausgelegt und ermöglichen eine getrennte Bilanzierung von grünem Restmüll und klassischen Haushaltsabfällen. Die Bruttowärmeleistung der auf einen Gesamtjahresdurchsatz von bis zu 320.000 Tonnen pro Jahr konzipierten Linien beträgt 73 bzw. 47 MW. Damit leistet die SRH einen weiteren wichtigen Beitrag für die klimafreundliche und zukunftsorientierte Energieversorgung der Stadt.





# Feuerprobe für die SRH



*Ende August brannte der Kamin der Müllverbrennungsanlage Borsigstraße (MVB). Der weithin sichtbare Brand konnte durch eine schnelle Reaktion der Anlage und der alarmierten Feuerwehr gelöscht werden. Mit einem logistischen Kraftakt gelang es der Stadtreinigung Hamburg, die Entsorgungssicherheit aufrechtzuerhalten – und die Anlage mittlerweile mit zunächst einer Verbrennungslinie wieder in Betrieb zu nehmen.*

Die MVB ist eine tragende Säule für die Entsorgungswirtschaft in Hamburg und Umgebung sowie von großer Bedeutung für die Energieversorgung der Hansestadt. Zentral gelegen und auf eine jährliche Verbrennungskapazität von 320.000 Tonnen ausgelegt, ist die Anlage jeden Tag die Anlaufstelle für die Entsorgungsfahrzeuge der SRH sowie vieler Großkunden, zu denen Containerdienste und Sortierunternehmen zählen. Der hier angelieferte Restmüll wird der thermischen Verwertung zugeführt, die dabei entstehende Abwärme wird zur Fernwärme-Erzeugung für die Stadt genutzt. Erst vor Kurzem wurde mit dem Ausbau der Wärmenutzung begonnen, der zu einer Einspeisung von weiteren 350.000 MWh Wärme und einer CO<sub>2</sub>-Einsparung von

mehr als 100.000 Tonnen pro Jahr führen soll. Umso größer war der Schreck, als in der Nacht zum 26. August plötzlich Flammen aus einem der beiden Kamine der zu diesem Zeitpunkt in planmäßiger Revision befindlichen Anlage schlugen. Erst nach 36 Stunden gelang es, den immer wieder auflodernden Brand in bis zu 70 Metern Höhe zu löschen. Der Betrieb der Anlage war bis dahin längst eingestellt.

## Effiziente Planung der Ausweichanlagen

Der Brand und die Stilllegung der MVB stellte die Stadtreinigung Hamburg vor eine in dieser Größenordnung noch nie dagewesene logistische Herausforderung. Innerhalb kürzester Zeit mussten alternative Verwertungsmöglichkeiten für mehrere Tausend Tonnen Restmüll pro Woche organisiert werden. Dabei stand vor allem die Planung der Transportwege im Fokus, um Zeit zu sparen und die zusätzliche CO<sub>2</sub>-Belastung möglichst gering zu halten. Die Abfallmengen wurden auf Verwertungsanlagen in ganz Norddeutschland verteilt. Dazu zählen in erster Priorität natürlich die zur SRH gehörende Müllverbrennungsanlage Rugenberger Damm (MVR) sowie die nahe gelegene Anlage des Partnerunternehmens EEW (Energy from Waste) in Stapelfeld. Auch Glückstadt, Neumünster und Bremen sowie die ebenfalls der EEW gehörende Verwertungsanlage in Hannover stellten Verbrennungskapazitäten zur Verfügung. Durch die Verlagerung von Anlieferun-



gen aus z. B. Walsrode und Fallingbostal nach Hannover konnten unnötig weite Wege verhindert werden. Zudem fand die SRH beim Hamburger Unternehmen Buhck die Möglichkeit, täglich etwa 500 Tonnen Restmüll von den Entsorgungsfahrzeugen auf LKW mit wesentlich größerem Volumen zu verladen. So konnten die Transporte effizient gestaltet und die Entsorgungssicherheit in Hamburg und Umgebung ununterbrochen gewährleistet werden.

## Neubeginn nach Plan

In der Zwischenzeit konnten die Brandschäden in der MVB so weit beseitigt werden, dass eine der beiden Verbrennungslinien bereits wieder in Betrieb ist. Das geplante Projekt „Erweiterte Wärmenutzung“ mit dem Ziel der zusätzlichen Wärmeauskoppelung wird wie geplant realisiert und somit zur umweltfreundlichen und preisstabilen Energieversorgung Hamburgs beitragen. Die Stadtreinigung Hamburg bedankt sich bei allen Mitarbeitenden und Partnerunternehmen für die gute Zusammenarbeit.





Die wachsende Stadt Hamburg ist auf ein funktionierendes und nachhaltig organisiertes Verkehrswesen angewiesen. SRH-Vertriebsleiter Sven Winterberg sprach mit Martin Huber und André Schwark von der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) über die aktuellen Herausforderungen.

Von links: André Schwark, Martin Huber, Sven Winterberg



**Sven Winterberg:** Mit Herrn Huber und Herrn Schwark begrüße ich heute zwei führende Persönlichkeiten aus der seit 2020 eigenständigen Behörde für Verkehr und Mobilitätswende. Der Zusatz Mobilitätswende im Behördennamen ist Programm – wo sehen Sie aktuell die größten Aufgaben für die Verkehrsentwicklung in Hamburg?

**Martin Huber:** Das zentrale Ziel ist es, die individuelle auf fossilen Energien basierende Mobilität zu reduzieren. Damit leisten wir einen kleinen Beitrag zu den Aufgaben, die erst vor Kurzem auf der Weltklimakonferenz vereinbart wurden. Gleichzeitig müssen die Mobilitätsbedürfnisse der Menschen erfüllt werden; Hamburg ist der Mittelpunkt einer wirtschaftlich starken Metropolregion mit rund fünf Millionen Menschen.

**André Schwark:** Hinzu kommt, dass sich Hamburg weiter verdichtet, mehr Menschen in der Stadt leben und die unterschiedlichen Nutzungen den öffentlichen Raum immer intensiver belegen. Diese Nutzungen können sich im Idealfall ergänzen, zumeist konkurrieren sie eher miteinander.

## Behörde für Verkehr und Mobilitätswende

Die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) ist eine der elf Fachbehörden des Senats und mit Ausnahme des Hafens und Flughafens für die Verkehrspolitik zuständig. Das Amt Verkehr leitet seit 2012 der Jurist Martin Huber, der seit 1988 zahlreiche Posten der Stadt Hamburg bekleidet hat; u. a. in der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt. André Schwark ist Verkehrsplaner und hat die Sachgebietsleitung Umwelt und Verkehr inne.

**Sven Winterberg:** Könnten Sie das bitte näher ausführen?

**André Schwark:** Das Hamburger Wegegesetz basiert auf einem einfachen Grundsatz: Der fließende Verkehr hat Vorrang vor dem ruhenden Verkehr. Nun haben wir die Situation, dass in Hamburg zwar die PKW-Kilometerleistung in der Stadt sinkt, die Anzahl der PKW aber über die Jahre hinweg gestiegen ist. Die Menschen suchen also nach Parkplätzen, wo auch andere Fahrzeuge, wie z. B. Fahrräder, Leihroller und E-Scooter, abgestellt werden.

**Martin Huber:** Zudem bemerken wir bei vielen Bauvorhaben den Versuch, private Nutzungen so weit wie möglich vom Privatgelände auf den öffentlichen Raum zu verlagern, um die eigenen Flächen lukrativer zu vermieten. Wir brauchen aber mehr Platz für die Menschen. Radfahren, mit dem Kinderwagen spazieren, Begegnungen – die Straße hat viele Funktionen. Und der Allgemeingebrauch des einzigen Gemeingutes darf nicht minimalisiert werden. Deshalb setzen wir uns gerade auch bei den neuen und hoch verdichteten Baugebieten für ein ausreichend dimensioniertes öffentliches Wegenetz ein.

**Sven Winterberg:** Mit den Leihrollern und E-Scootern haben Sie ein Thema angesprochen, das derzeit viele Menschen bewegt. Was unternehmen Sie, um diese Entwicklung zu steuern?

**André Schwark:** Wir haben mit den Anbietern genaue Vereinbarungen getroffen. Innerhalb des Ring 2 dürfen nicht mehr als 1.000 Scooter pro Verleiher aufgestellt werden. Wir haben Parkverbotszonen eingerichtet, die auch in die Apps der Verleiher integriert sind. Zudem soll die Nutzung der Abstellflächen von den Anbietern incentiviert werden. Damit sammeln wir gute Erfah-

rungen, vor allem an den Hotspots. Neben anbieterübergreifenden Kontrollgängen in der Innenstadt haben wir jetzt Ihr Unternehmen mit dem Pilotprojekt beauftragt, um gekippte oder falsch abgestellte Scooter auf- bzw. umzustellen.

**Sven Winterberg:** Vielen Dank für das Vertrauen in unsere Leistung. Es ist in der Tat so, dass auch die Stadtreinigung Hamburg für ihre Aufgaben auf das System Straße angewiesen ist. Wir benötigen sowohl die Fahrbahn für unsere Fahrzeuge als auch die Gehwege für den Transport der Abfallbehälter zu den Fahrzeugen. Auch die Depotcontainer benötigen Platz.

**Martin Huber:** Wir haben die SRH mit dem Pilotprojekt beauftragt, weil Sie sich im Rahmen Ihres gesetzlichen Auftrages bereits seit Langem für die Hamburger Wege engagieren und in der Fläche präsent sind. Falsch abgestellte Leihfahrzeuge aller Art können Tätigkeiten im Straßenverkehr erschweren, was wir in Zukunft reduzieren wollen. Nach meinem ersten Eindruck scheint das Pilotprojekt mehr Ordnung ins System zu bringen. Bei Depotcontainern handelt es sich ganz klar um eine Sondernutzung, die auch künftig möglich sein wird.

**Sven Winterberg:** Ich danke Ihnen für dieses Gespräch und hoffe, dass wir die konstruktive Zusammenarbeit fortsetzen können.



„Ich freue mich schon auf meinen nächsten Gast.“



# Kompetente Beratung für Sie vor Ort

*Für Hausverwaltungen, Vermieter:innen und Baugenossenschaften gehört die Abfallentsorgung zu den tagtäglichen Aufgaben. Um den damit verbundenen Aufwand so gering wie möglich zu halten und effiziente Lösungen für alle zu erzielen, bietet die Stadtreinigung Hamburg eine umfassende Beratung zu allen Entsorgungsfragen an – natürlich auch direkt vor Ort.*

Die Wohnungswirtschaft gehört zur größten und wichtigsten Klientel der Stadtreinigung Hamburg. Deshalb hat das Unternehmen die Betreuung der Kund:innen in einem eigenen Team Wohnungswirtschaft gebündelt, das für alle Anfragen und Anliegen zur Verfügung steht. Insbesondere das vierköpfige Außendienstteam berät die Kund:innen persönlich – sowohl telefonisch, per Videocall, bei Kund:innen vor Ort und natürlich auch in den entsprechenden Wohnobjekten. Das Spektrum der persönlichen Beratung deckt so gut wie alle Facetten der Abfallwirtschaft ab: von der Planung der notwendigen Behälter für die einzelnen Fraktionen über die Standplatzberatung bis hin zu weiteren Services wie Sperrmüllabholung im Objekt, Sperrmüllaktionstage mit unbegrenztem Volumen, Problemstoffabholung und Entrümpelung.

## Planen, bauen und gestalten

Gerade bei aufwendigeren und kostenintensiven Bauvorhaben zahlt sich die kostenlose Beratung der Stadtreinigung Hamburg voll aus. Das Außendienstteam des Teams Wohnungswirtschaft berät bei Umbauten und kann auch bei der allgemeinen Gestaltung von Außenanlagen wertvolle Hinweise für die Berücksichtigung der Abfallstandplätze geben. Das kann dazu beitragen, mehr Orientierung für die Bewohner:innen zu geben und die Entsorgung im Objekt spürbar zu verbessern. Bei Neubauvorhaben empfiehlt es sich, den Außendienst der SRH so früh wie möglich einzubeziehen. So lassen sich bereits im Vorwege mögliche Hindernisse bei der Entsorgung bedenken und spätere Probleme vermeiden. Neben klassischen Abfallbehältern berät das Außendienst-



team auch zu weiteren Entsorgungslösungen. Dazu gehören vor allem moderne Unterflursysteme, die sich durch eine hohe Effizienz auszeichnen und sich besonders unauffällig in das Erscheinungsbild eines Objekts einfügen. Auch bei der Umgestaltung von Außenflächen haben sich diese Systeme bereits bewährt und Platz für Fahrradboxen, Ladestationen etc. geschaffen.

## Kundenportal: schnell und unkompliziert

Mit dem neuen Online-Kundenportal bietet die Stadtreinigung Hamburg ihren Kund:innen aus der Wohnungswirtschaft einen leistungsstarken und zeitgemäßen Service rund um die Abfallentsorgung. Vom umweltfreundlichen Versand des Gebührenbescheids per E-Mail über den einfachen Überblick des Behälterbestands bis hin zur umfassenden Planung von neuen Standplätzen bietet das Online-Tool eine wichtige ergänzende Hilfe für den Arbeitsalltag. Auch hier steht das Außendienstteam jederzeit und auch gern persönlich vor Ort zur Verfügung, um die einzelnen Leistungen, Funktionen und Vorteile zu vermitteln.



Von links: Tamas Tamesi, Nina Becker, Ömer Yildiz, Carolin Groß



## Kurz vermerkt:

### immer besser

*Bei einer professionell betreuten Zufriedenheitsumfrage konnten die städtischen und öffentlichen Kunden der Stadtreinigung Hamburg die Qualität der gewerblichen Leistungen und Services des Unternehmens bewerten. Die SRH hat dabei in allen Kategorien überzeugt und Bestwerte erzielt. Sogar die Benchmark vergleichbarer Unternehmen wurde übertroffen.*

Großkunden, etwa aus dem Gesundheitswesen, der Verwaltung und dem öffentlichen Dienstleistungsbereich, sind für die SRH eine wichtige Klientel. Deshalb setzt sich das Unternehmen nachhaltig dafür ein, Leistungen und Services laufend zu verbessern und an den Bedarf der Kunden



anzupassen. Um deren Zufriedenheit zu evaluieren, hat die SRH in diesem Jahr eine Marktforschung in Auftrag gegeben. Sehr erfreulich: Mit mehr als 100 Teilnehmern lag die Quote bei über 50 Prozent. Noch erfreulicher waren die Ergebnisse: Die SRH kommt bei der Gesamtzufriedenheit auf 86 von 100 Punkten – über die Hälfte der Kunden sind sehr zufrieden, weitere 36 Prozent eher zufrieden. Auch bei der Bewertung der Leistungen kann die SRH überzeugen: Mehr als 80 Prozent zeigen sich mit dem Leistungsspektrum sehr zufrieden. Mit 90 Punktwerten begeistert die SRH insbesondere beim Service: 80 Prozent der Kunden kennen ihre Ansprechpersonen persönlich; Faktoren wie Freundlichkeit, Kompetenz und Problemlösungsfähigkeit erreichen jeweils über 90 Punktwerte. So wundert es nicht, dass die SRH auch die Benchmark in der Gesamtzufriedenheit mit fünf Punktwerten deutlich übertrifft.

## Wussten Sie, dass ...

### die SRH für mehr Grün sogar aufs Dach steigt?

*Der Recyclinghof der Stadtreinigung Hamburg im Wandsbeker Wilma-Witte-Stieg gilt als modernster Recyclinghof der Hansestadt. Neben nachwachsenden Baumaterialien und einer Solaranlage gehört auch ein Gründach zum nachhaltigen Konzept. Dafür wurde die SRH jetzt mit dem ersten Preis der Hamburger Umweltbehörde für grüne Bauten ausgezeichnet.*

In der wachsenden Stadt wird Boden zur knappen Ressource. Deshalb gewinnt die Nutzung von Dächern zunehmend an Bedeutung. Rund zehn Prozent der Hamburger Stadtfläche entfällt auf Dächer, von denen etwa die Hälfte flach oder flach geneigt sind und sich für eine Begrünung eignen. Dazu gehört auch das Dach über dem Recyclinghof im Wilma-Witte-Stieg, das von der SRH beim Bau aufwendig begrünt wurde. Dieser Schritt erweist sich in mehrfacher Sicht als umweltfreundlich: Das Gründach schafft zum einen eine unversiegelte Freifläche, die als Lebensraum für Tiere dient. Zum anderen schon das Gründach Ressourcen, da es im Vergleich



zu Dachziegeln oder Bitumen eine längere Lebensdauer vorweist. Darüber hinaus dämmt die begrünte Fläche gegen Kälte, Hitze und Schall und verbessert die örtliche Regenwasserspeicherung und -ableitung. Die sukzessive Verdunstung zurückgehaltener Wassermengen erzeugt bei höheren Außentemperaturen eine kühlende Wirkung, die auch den Mitarbeitenden und der Kundschaft zugutekommt. Für dieses Konzept erhielt die SRH den ersten Preis in der Kategorie „Extensive Gründächer auf großen Gewerbebauten“.



## Was macht eigentlich ...



Stephan Ziegler,  
Psychosoziale Beratung

Stephan Ziegler ist zusammen mit einer Kollegin für die Psychosoziale Beratung bei der SRH zuständig. Der Psychologe und systemische Therapeut war lange Zeit im sozialen Bereich, in Wohngruppen und Krankenhäusern tätig und berät seit zehn Jahren Menschen mit den verschiedensten Problemen bei der SRH. Das Spektrum reicht von arbeitsbezogenen Konflikten über familiäre oder finanzielle Schwierigkeiten bis hin zu Suchterkrankungen. Stephan Ziegler versteht sich als Wegweiser. In vielen Fällen kann er Anliegen klären und Hilfe leisten. Manchmal ist es aber notwendig, auf weiterführende Hilfen zu verweisen. Durchschnittlich fünf Termine nehmen Hilfesuchende in Anspruch. Die Wege sind kurz und anonym – selbstverständlich unterliegt Stephan Ziegler der Schweigepflicht. Wie wichtig die Arbeit ist, zeigt der Anstieg der Klient:innen von etwa 180 auf rund 250 in diesem Jahr – die Folgen der Pandemiejahre, der Krieg in der Ukraine und die Angst vor der Inflation setzen vielen Menschen zu. Um helfen zu können, begibt sich Stephan Ziegler regelmäßig in Supervision. Privaten Ausgleich findet er mit seinen Kindern, an der Gitarre oder als Fan vom FC St. Pauli.

## 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:

Dezember 2022