

Frau Oberbürgermeisterin  
Eva Weber  
Rathausplatz 1  
86150 Augsburg

Augsburg, den 19.09.2023

Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

nach unseren Informationen ist es dem Kundenservice des AWS derzeit nicht möglich, defekte braune Tonnen in der Größe 240L zu ersetzen, da keine Tonnen mehr vorhanden seien. Vielmehr gebe es bereits eine lange Warteliste, das heißt zahlreiche Bürgerinnen und Bürger sind von dem Problem akut betroffen. Zwar seien noch kleinere Tonnen verfügbar, vielen Bürgerinnen und Bürgern fehlt jedoch der Platz, statt einer großen mehrere kleine Tonnen aufzustellen.

Dieser Umstand ist jedoch nur die Spitze des Eisbergs. Auf der Webseite des AWS ist schon seit längerem zu lesen: „Das Kundencenter ist aufgrund personeller Engpässe telefonisch nur eingeschränkt erreichbar. Nutzen Sie gerne die Onlinedienste. Der AWS bittet um Ihr Verständnis.“ Dies deckt sich mit der Erfahrung von Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Bewältigung des Umfangs an Kundenanfragen und Beschwerden sei kaum mehr möglich. Selbst eine Abgabe von beschädigten Tonnen durch Bürgerinnen und Bürger ist aufgrund des Personalmangels derzeit nicht möglich.

Aus diesem Grund stellt die SPD/DIE LINKE – die soziale fraktion für die Stadtratssitzung am 28.09.2023 die folgende

### **Anfrage:**

1. Aus welchem Grund ist die Versorgung mit braunen Tonnen in der Größe 240L derzeit so schwierig und ab wann können die Bürgerinnen und Bürger mit einer Entspannung der Lage rechnen?

2. Wie können die Bürgerinnen und Bürger das erhöhte Aufkommen von Gartenabfällen im Herbst bewältigen, wenn sie keine braune Tonne haben?
3. Ab wann wird das Kundencenter des AWS wieder im normalen Umfang erreichbar sein und Kundenanfragen zeitnah bearbeiten können? Wann wird das Beschwerdemanagement wieder funktionieren?
4. Welche Planungen gibt es, dem Personalmangel beim AWS entgegenzuwirken, gerade hinsichtlich des anstehenden Herbstes, des aufkommenden Biomülls und der Vorbereitungen für den Winter mit Räum- und Streudienst?

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Florian Freund  
Fraktionsvorsitzender



Jutta Fiener  
stellv. Fraktionsvorsitzende



Anna Rasehorn  
Stadträtin



Christian Pettinger  
Stadtrat (ÖDP)