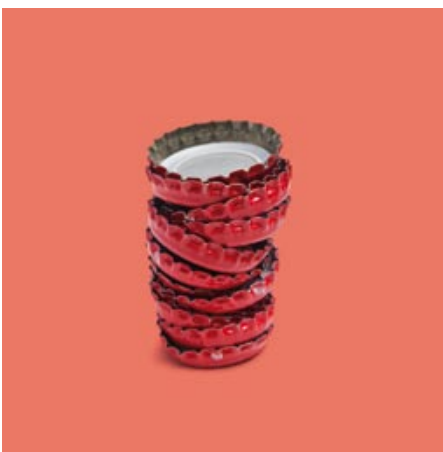


HIER GEBLIEBEN!

ABFALL: WERTVOLL FÜR UNS ALLE.

DER CITIZEN VALUE-REPORT



CITIZEN VALUE

NUTZEN STIFTEN, MEHRWERT SCHAFFEN UND WERTE ERHALTEN

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,
WIR FREUEN UNS, IHNEN DIESEN CITIZEN VALUE-REPORT ÜBERREICHEN ZU KÖNNEN. WIR,
DAS SIND SIEBEN UNTERNEHMEN AUS DER KOMMUNALEN ABFALLWIRTSCHAFT. AUF DEN
FOLGENDEN SEITEN ERFAHREN SIE, WELCHEN MEHRWERT UNSERE UNTERNEHMEN FÜR DAS
GEMEINWESEN SCHAFFEN UND WELCHEN NUTZEN DIE BÜRGERINNEN UND BÜRGER AUS
DEN ERBRACHTEN LEISTUNGEN ZIEHEN KÖNNEN. WIR NENNEN DAS CITIZEN VALUE, BÜRGER-
WERT, ALS GEGENPOL ZUR GEWINNMAXIMIERUNG IM INTERESSE PRIVATER ANTEILSEIGNER
UND EINER ANONYMEN KAPITALVERWERTUNG. UNSERE UNTERNEHMEN SIND IN ÖFFENTLI-
CHER HAND UND UNTERLIEGEN DER KONTROLLE DURCH KOMMUNALPOLITISCHE GREMIEN.
UND DAS IST GUT SO.



DAS CITIZEN VALUE-LEITBILD

Der Begriff Citizen Value ist für uns die inhaltliche Klammer für Gemeinwohlorientierung, Daseinsvorsorge und die nachhaltige Entwicklung in der kommunalen Abfallwirtschaft. Nur auf Basis dieser grundlegenden Werte können langfristige Entsorgungssicherheit und flächendeckender Service auf hohem Niveau gewährleistet werden. In diesem Report wird aufgezeigt, was das konkret für die regionale Wirtschaft, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Umwelt- und Klimaschutz und eine bürgernahe Planung und Organisation der Leistungen bedeutet.

MEHRWERT FÜR ALLE

Die kommunalen Unternehmen der Abfallwirtschaft machen den Citizen Value zur Richtschnur ihres Handelns. Dabei wirtschaften sie kosteneffizient, qualitätsbewusst, umweltfreundlich und transparent. Sie schaffen damit einen Mehrwert für alle: durch zuverlässige und kostengünstige Entsorgungsdienstleistungen und regionale Wertschöpfung, durch sichere und gesunde Arbeitsplätze und eine sozialverantwortliche Gestaltung der Arbeitsverhältnisse, durch Investitionen in sichere und umweltfreundliche Anlagen und Fahrzeuge und durch transparente und nachvollziehbare Entscheidungen. Das macht den Citizen Value aus.

Damit dieses verantwortliche Handeln auch in Zukunft eine wirtschaftliche Basis hat, sind drei Dinge von zentraler Bedeutung:

- Die eindeutige Festlegung der kommunalen Zuständigkeit für die Organisation der Abfallwirtschaft für alle Abfälle aus den privaten Haushalten einschließlich der darin enthaltenen Wertstoffe. Dies beinhaltet für die Kommunen die Pflicht, als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger Entsorgungssicherheit zu gewährleisten, und das Recht, im Rahmen der kommunalen Selbstverwaltung die Organisation der Abfallwirtschaft selbst zu bestimmen.
- Die Schaffung eines abfallrechtlichen Ordnungsrahmens, der das Näheprinzip beibehält und hohe ökologische Standards setzt, um die Ziele des Ressourcen- und Klimaschutzes zu erreichen.
- Die Beibehaltung verbindlicher abfallwirtschaftlicher Planungen auf Landesebene unter Beachtung wichtiger gesellschaftlicher Veränderung, wie des demografischen Wandels. Planungssicherheit ist eine wichtige Voraussetzung für die Investitionssicherheit der kommunalen Betriebe.

VIELFALT IST UNSERE STÄRKE, QUALITÄT UNSER PRINZIP!

Die nachfolgenden Beispiele zeigen vor allem, wie vielfältig die Möglichkeiten sind, die genannten Ziele umzusetzen. Die beteiligten kommunalen Unternehmen stellen sich dabei den besonderen Herausforderungen in ihren jeweiligen Entsorgungsgebieten. Das Ergebnis sind regional angepasste Lösungen. Diese Vielfalt ist eine Stärke. Sie zeigt die Fähigkeit der kommunalen Unternehmen, den unterschiedlichen Bedingungen und Herausforderungen der Abfallwirtschaft in Städten und Landkreisen, in großen und kleineren Städten gerecht zu werden. Dabei führen die Nähe zu den kommunalen und regionalen Strukturen und der rege Austausch mit den Kundinnen und Kunden zu einer besonderen Dienstleistungsqualität. Diese Qualität ist der Nährboden des Citizen Value, auf dem er weiter wachsen und gedeihen wird.

DIALOG. JA, BITTE!

Dieser Report stellt exemplarisch dar, welche Leistungen die beteiligten Unternehmen im Sinne des Citizen Value heute bereits erbringen und welche positiven Effekte hiermit verbunden sind. Wir sind stolz auf diese Leistungen. Gleichzeitig ist uns aber bewusst, dass wir uns in Zukunft weiteren Herausforderungen stellen müssen. Stichwort Klimawandel: Hier wollen wir durch ein effizientes Stoffstrom- und Energiemanagement einen noch größeren Beitrag zur Reduzierung schädlicher Klimagase leisten. Stichwort alternde Gesellschaft: Hier werden wir unsere Dienstleistungsangebote erweitern, um den Bedürfnissen älterer Mitbürgerinnen und Mitbürger gerecht zu werden.

Bei allen unseren Plänen und Vorhaben sind wir offen für Ihre Anregungen und Vorschläge. Ihre Meinung ist uns wichtig! Dieser Report ist darum auch als ein Angebot zum Dialog zu verstehen. Wir sind gespannt, was Sie uns zu sagen haben. Über die Webseite www.citizen-value-report.de können Sie die Zuständigen in den Unternehmen per Mail erreichen. Die beteiligten Unternehmen:

AWA Entsorgung GmbH
 AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG (AWB Köln)
 Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH Wuppertal (AWG)
 Eigenbetrieb Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt
 Entsorgungs- und Baubetrieb der Stadt Bamberg
 Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH
 Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR

ZUM WOHL!

...FÜR DIE REGION: IHR ABFALL BESCHÄFTIGT UNS!

ZU DEN GRUNDLEGENDEN AUFGABEN DER KOMMUNALEN ABFALLWIRTSCHAFT ZÄHLEN SAMMLUNG, TRANSPORT UND BESEITIGUNG VON HAUSHALTS- UND GEWERBEABFÄLLEN. IM RAHMEN DER BESEITIGUNG GEWINNT DIE ENERGETISCHE UND STOFFLICHE VERWERTUNG DER EINZELNEN ABFALLFRAKTIONEN AN BEDEUTUNG. DIE ABFALLWIRTSCHAFT IST AUF DEM WEG ZU EINER NACHHALTIGEN RESSOURCENWIRTSCHAFT. DURCH DIE VERNETZUNG MIT ANDEREN INFRASTRUKTURBEREICHEN ENTSTEHEN VIELFÄLTIGE SYNERGIEEFFEKTE. DIES ALLES GESCHIEHT VERANTWORTUNGSVOLL UND AUF HOHEM TECHNISCHEM NIVEAU. HIERFÜR WERDEN GUT AUSGEBILDETE UND VERLÄSSLICHE ARBEITSKRÄFTE BENÖTIGT: IM FUHRPARK UND IN DER ANLAGENTECHNIK, IN DER PROZESSSTEUERUNG UND DER ANALYSE DER STOFFSTRÖME UND NATÜRLICH AUCH IM KAUFMÄNNISCHEN BEREICH. ALL DAS SCHAFFT EINE VIELZahl VON ANSPRUCHSVOLLEN UND SICHEREN ARBEITSPLÄTZEN, SICHERT EINKOMMEN UND STÄRKT DIE REGIONALE WIRTSCHAFT.





BESCHÄFTIGUNG UND EINKOMMEN STÄRKEN DIE REGIONALE KAUFKRAFT

In der kommunalen Abfallwirtschaft (einschließlich Straßenreinigung und Winterdienst) sind in Deutschland laut Angaben des Verbandes kommunaler Unternehmen (VKU) aktuell 427 kommunale Unternehmen tätig. Sie erzielten 2008 in der Sparte Abfall einen Umsatz von ca. 13 Mrd. Euro und beschäftigten 76.285 Mitarbeiter im Betriebszweig Abfall. Rechnet man Verwaltung und allgemeine Servicebereiche hinzu, so kann man von bundesweit ca. 100.000 Beschäftigten in der kommunalen Abfallwirtschaft ausgehen (vgl. Webseite VKU). Die öffentlichen Unternehmen sind nach Umsatz und Größe häufig einer der wichtigsten Arbeitgeber vor Ort. Mit den ausgezahlten Lohn- und Gehaltsummen tragen sie zur Stärkung der örtlichen Kaufkraft bei.

Die Arbeitsplätze sind im Vergleich zu rein marktorientierten Betrieben relativ sicher. Das ermöglicht den Beschäftigten eine langfristige Lebens- und Familienplanung. So entstehen vielfältige Bindungen qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den jeweiligen Standort.

REGIONALE KOOPERATION MIT VIELFÄLTIGEN SYNERGIEN

Die regionale Kooperation hat zwei Facetten. Zum einen die Zusammenarbeit auf Unternehmensebene mit spezialisierten Betrieben und Dienstleistern. Zum anderen die Kooperation zwischen den Kommunen.

Für die Zusammenarbeit mit der örtlichen Wirtschaft gibt es viele Anlässe: die Beauftragung spezialisierter Dienstleistungen, für die im eigenen Hause keine Qualifikationen vorhanden sind, die Weitergabe sortierter Abfallfraktionen zur stofflichen Verwertung sowie Aus- und Fortbildung. Eine enge Beziehung besteht auch häufig zu den örtlichen Stadtwerken und den anderen kommunalen Betrieben. Diese Netzwerkbildung schafft Synergien und stärkt die regionale Wirtschaft.

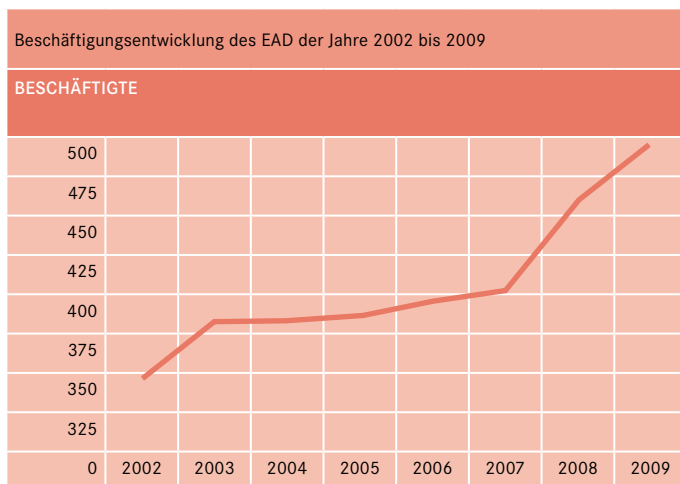
Wir sind uns bewusst, dass Gebühren und Entsorgungskosten ein wichtiger Kostenfaktor für Haushalte und Gewerbe sind. Gebührenstabilität auf einem wettbewerbsfähigen Niveau ist daher unser Beitrag zur Standortentwicklung. Um dies zu gewährleisten, beschreiten die kommunalen Unternehmen immer mehr den Weg der interkommunalen Kooperation verbunden mit einer langfristigen Vertragsbindung der kommunalen Partner.

EFFIZIENTE UND ZUVERLÄSSIGE DIENSTLEISTUNGEN
AUS EINER HAND

Kommunale Unternehmen sind das Rückgrat für eine leistungsfähige städtische Infrastruktur, wie das Beispiel des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt (EAD) zeigt. Zu den klassischen Dienstleistungen des EAD zählen Abfallentsorgung und Stadtreinigung inklusive des Winterdienstes in der Stadt Darmstadt. Als zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb betreibt der EAD auch die Darmstädter Kompostanlage, die Sonderabfall-Sammelstelle und zwei Recyclingstationen. Da der EAD seit vielen Jahren effizient und erfolgreich arbeitet, hat ihm die Stadt Darmstadt in jüngster Zeit als weitere Aufgabenfelder den Kanalbetrieb, die Straßenunterhaltung, die Gebäudereinigung, das Krematorium und den städtischen Tierpark übertragen. Somit ist der EAD inzwischen zu einem wichtigen und zuverlässigen Dienstleister in vielen Infrastrukturbereichen geworden. Durch die Bündelung verschiedener Aufgabenfelder entstehen vielfältige Synergieeffekte. Eine schlanke Verwaltung sorgt für effektive Abläufe.

Diese positive Entwicklung hat dazu geführt, dass der EAD in Darmstadt ein bedeutender Arbeitgeber ist, von dem wichtige Impulse für Einkommen und Beschäftigung ausgehen. Die unten aufgeführten Kennzahlen belegen dies eindrucksvoll.

Sabine Kleindiek, 1. Betriebsleiterin des EAD, erläutert, welches Selbstverständnis hinter diesen Erfolgen steckt: „Unser Unternehmensleitbild lautet: Es muss sich lohnen, mit dem EAD zu arbeiten: für unsere Bürger, für unsere Kunden und Lieferanten, für unsere Partner in der Stadtverwaltung und für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Zuverlässigkeit und Effizienz in der Ausführung trägt zur Lebensqualität der Bevölkerung bei und ist für die ortsansässige Wirtschaft ein wichtiger Standortfaktor.“



WIRTSCHAFTEN FÜR KÖLN

Die wirtschaftliche Tätigkeit der kommunalen Unternehmen trägt in vielfältiger Weise zur Stabilität der kommunalen Finanzen bei. Das öffentliche Eigentum verpflichtet auch zum verantwortlichen Umgang mit zusätzlichen Einnahmen. Da, wo die Abfallunternehmen in eine Stadtwerke-Holding eingebunden sind, ist es wie in Köln möglich, Gewinne aus der wirtschaftlichen Tätigkeit mittelbar über den Gesellschafter an den kommunalen Haushalt abzuführen. Dies transparent und nachvollziehbar zu entscheiden ist Sache der Aufsichtsgremien der Unternehmen.

Neben den ausgewiesenen Gewinnen partizipiert die Stadt Köln – und damit die Allgemeinheit – zusätzlich an der Leistungsfähigkeit des kommunalen Unternehmens, der Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG (AWB Köln), durch die gezahlte Gewerbesteuer.

Peter Mooren, Mitglied der Geschäftsführung der Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG, erklärt hierzu: „Solche, durch Leistung erwirtschafteten Ergebnisbeiträge sind gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, in denen viele öffentliche Aufgaben in ihrer Erfüllung gefährdet sind, von hoher Bedeutung. Deshalb stehen wir in der Pflicht, auch einen Beitrag zur Stabilisierung der Haushaltslage der Stadt Köln und damit zu einem funktionierenden Gemeinwesen in unserer Stadt zu leisten.“

Gewerbesteuereinzahlungen der AWB Köln an die Stadt Köln der Jahre 2005 bis 2009

Jahr	Gewerbesteuereinzahlungen in EUR
2005	1,1 Mio.
2006	1,6 Mio.
2007	2,1 Mio
2008	2,0 Mio
2009	2,4 Mio

IMPULSE FÜR DIE REGIONALE WIRTSCHAFT

Die kommunale Abfallwirtschaft setzt auf die Zusammenarbeit mit den Unternehmen in der Region. Neben dem Preis sind dabei auch Qualität und Vertrauen nach wie vor wichtige Kriterien. Wo es das Vergaberecht zulässt und eine wirtschaftliche Leistungserbringung gewährleistet ist, werden Aufträge für Investitionen, Beschaffung oder Reparaturen an regionale Unternehmen vergeben. Diese Zusammenarbeit führt zu positiven Effekten für die regionale Wirtschaft, es entstehen zusätzliche Umsätze und Arbeitsplätze.

Ulrich Koch, Geschäftsführer der AWA Entsorgung GmbH und der MVA Weisweiler GmbH & CO. KG, sieht vielfältige Möglichkeiten, die regionale Wertschöpfung zu stärken. „Wir tun dies, indem wir zum einen die Mitarbeiter in der Region suchen, sie nach Tarif bezahlen und dadurch zur Kaufkraftsicherung in der Region beitragen. Zum anderen gehen von der regionalen Auftragsvergabe unserer Unternehmen erhebliche Impulse für die regionale Wirtschaft aus. Im Jahr 2009 wurde insgesamt eine Auftragssumme von rund 35 Mio. Euro an regionale Unternehmen und Handwerksbetriebe aus der Region Aachen/Düren vergeben. Wer wirklich will, kann immer etwas für seine Region tun. Wir sind der kommunale Mittelstand.“

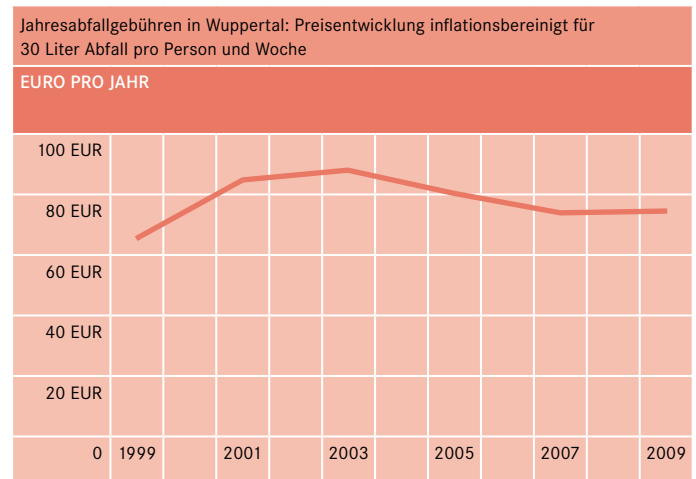
Regionale Auftragsvergabe durch die Unternehmen der kommunalen Abfallwirtschaft in der Region Aachen/Düren im Jahr 2009	
NAME UND RECHTSFORM DES UNTERNEHMENS	AUFTRAGSVOLUMEN IN EUR
AWA Entsorgung GmbH	10,7 Mio.
AWA Service GmbH	1,6 Mio.
MVA Weisweiler GmbH & Co. KG	21,4 Mio. Davon allein 17,4 Mio. Betriebsführungsaufwand an die RWE Power AG, Kraftwerk Weisweiler einschließlich Einbeziehung regionaler Auftraggeber.
Gesamt	33,7 Mio.

GEBÜHRENSTABILITÄT DURCH REGIONALE KOOPERATION

Durch eine vorausschauende Planung ist die kommunale Abfallwirtschaft ein Garant für stabile und langfristig planbare Gebühren. Von dieser Planungssicherheit profitieren nicht nur die Bürgerinnen und Bürger, auch im Standortwettbewerb der Unternehmen spielen klar kalkulierbare Kosten eine wichtige Rolle. Eine zentrale Stellschraube bei der Kostenkalkulation einer Entsorgungsanlage ist die Auslastung der Anlagen. Dies wurde im Fall des Wuppertaler Müllheizkraftwerks (MHKW) durch regionale Kooperation mit anderen Kommunen im Rahmen des EKOCity-Zweckverbandes erreicht (siehe www.ekocity.de). Durch die vertraglichen Bindungen über festgelegte Müllanlieferungsmengen der Partner bleiben die spezifischen Verbrennungskosten, abgesehen von indextierten Preissteigerungsraten, für die Laufzeit der Entsorgungskooperation (20 Jahre) im Wesentlichen stabil und unterliegen somit in nur geringem Maße externen Einflüssen. Dies schafft auch die notwendige Investitionssicherheit für eine kontinuierliche Leistungssteigerung und die weitere Modernisierung der Anlage.

Für die Bürgerinnen und Bürger und die Gewerbetreibenden in der Stadt Wuppertal bedeutet dies, dass die Gebühren pro Einwohner real, also inflationsbereinigt, stabil geblieben sind.

Der Geschäftsführer der Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH Wuppertal (AWG), Wolfgang Herkenberg, stellt die erreichte Gebührenstabilität in den Kontext zentraler abfallwirtschaftlicher Ziele: „Wir sehen uns als operativer Bestandteil im Abfallwirtschaftsverband EKOCity in der Pflicht, für langfristige Entsorgungssicherheit zu günstigen Preisen zu sorgen, eine Auslastung der geschaffenen Anlageninfrastruktur des Verbunds bei kostendeckenden Entgelten sicherzustellen und die Beibehaltung des Einflusses der jeweiligen bürgerschaftlichen Gremien auf die Abfallwirtschaft, die Lenkung der Abfallströme und damit letztlich auch auf die Gebühren zu gewährleisten.“



AUF WIEDERSEHEN!

KURZE WEGE. GUT FÜR KLIMA UND UMWELT.

DIE KOMMUNALE ABFALLWIRTSCHAFT ARBEITET AUF HOHEM ÖKOLOGISCHEM NIVEAU. DIES GILT FÜR DIE TECHNISCHE STANDARDS DER ANLAGEN UND FAHRZEUGE, ABER AUCH GENERELL FÜR DIE STEUERUNG DER STOFFSTRÖME. DER ABFALL SOLL DORTHIN GELANGEN, WO ER DURCH ENERGIEÜCKGEWINNUNG UND STOFFLICHE VERWERTUNG NOCH WEITEREN GESELLSCHAFTLICHEN NUTZEN BRINGT. IN DEN VERSCHIEDENEN AUFGABENBEREICHEN WERDEN KONTINUIERLICH MASSNAHMEN ERGRIFFEN, UM DER HERAUSFORDERUNG DES UMWELT- UND KLIMASCHUTZES GERECHT ZU WERDEN. DIES BETRIFFT INSBESONDERE DIE VERBESSERUNG DER ENERGIEEFFIZIENZ ALLER PROZESSE, DIE DEPONIEGASNUTZUNG, DIE VERWERTUNG VON BIOMÜLL, DIE ÖKO-EFFIZIENTE OPTIMIERUNG DER TOURENPLANUNG UND DEN EINSATZ UMWELTFREUNDLICHER FAHRZEUGE UND ANLAGEN. ALLEIN DURCH DIE KURZEN WEGE FALLEN SEHR VIEL WENIGER EMISSIONEN AN ALS IN GROSSRÄUMIGEN ENTSORGUNGSSTRUKTUREN.





RESSOURCENSCHONUNG DURCH RECYCLING

Ökologische Verantwortung heißt heute immer auch, durch effektives Recycling der Wertstoffe zur Ressourcenschonung der Primärrohstoffe beizutragen. Die Rückgewinnung von Metallen aus Altmaterialien ist z.B. um ein Vielfaches umweltschonender als die Primärgewinnung in Bergwerken. Durch die Getrennthaltung der Wertstoffe bei der Sammlung schafft die kommunale Abfallwirtschaft die Voraussetzung für eine leistungsfähige Sekundärrohstoffwirtschaft. Eine recyclinggerechte Sammellogistik ist die Basis für eine hochwertige Verwertung. Die bereitgestellten Wertstoffsammelgefäße, verbunden mit Informationen zur sachgerechten Befüllung der Systeme, leisten dazu einen entscheidenden Beitrag.

AUS ABFALL WIRD ENERGIE

Die energetische Nutzung von nicht mehr stofflich verwertbaren Abfällen ist der kommunalen Abfallwirtschaft ein zentrales umweltpolitisches Anliegen. Durch die energetische Abfallverwertung werden natürliche Energierohstoffvorkommen geschont, und es wird gleichzeitig ein Beitrag zum Klimaschutz geleistet. Aktuelle Szenarien gehen davon aus, dass durch die Verwertung von Haushaltsabfällen in energieeffizienten Müllverbrennungsanlagen im Jahr 2020 bis zu 41 Mio. t CO₂ eingespart werden können (vgl. Webseite itad). Hierzu leistet die kommunale Abfallwirtschaft einen entscheidenden Beitrag. In vielen kommunalen Anlagen wird die durch die Abfallverbrennung freigesetzte Energie genutzt, um sowohl Strom zu erzeugen als auch gleichzeitig die Abwärme in Fernwärmenetze einzuspeisen.

ALTPAPIER – EINE UMWELTFREUNDLICHE ROHSTOFFQUELLE

Die aktuelle Studie des IFEU-Instituts „Ökologischer Vergleich von Büropapieren in Abhängigkeit vom Faserrohstoff“ unterstreicht erneut: Recyclingpapier ist ökologisch eindeutig vorteilhafter als Papier aus Frischfaser. Dies gilt selbst dann, wenn Frischfaserpapier ein FSC-Label trägt. Besonders deutlich zeigt sich dies bei den Faktoren Klimaschutz, Energie- und Wasserverbrauch.

Es ist wesentlich weniger Energie nötig, um Kopierpapier aus Altpapier herzustellen, als bei der Herstellung aus Holz. Die Produktion von 250 Blatt Recyclingpapier spart – im Vergleich zu Frischfaserpapier – so viel Energie, dass eine 11-Watt-Energiesparlampe im Haushalt mehr als 50 Stunden lang brennen könnte. Drei Blätter Recyclingpapier sparen so viel Energie, dass man damit einen Liter Wasser von 20 auf 100 Grad Celsius erhitzen könnte.

Die Produktion von Recyclingpapier verursacht weitaus weniger klimaschädliche Gase als das Herstellen von Frischfaserpapier. Eine Tonne Recyclingpapier vermeidet – im Vergleich zu Frischfaserpapier – so viel Kohlendioxid, wie ein PKW während einer 1.000 km langen Fahrt mit einem durchschnittlichen Verbrauch ausstößt. Deswegen macht der Aufbau von Altpapiersammelsystemen durch die kommunale Abfallwirtschaft Sinn. Die regelmäßige Versorgung der Papierfabriken mit diesem Rohstoff ist ein wichtiger Bestandteil der deutschen Sekundärrohstoffwirtschaft (vgl. Webseite Papiernetz).

WERTSTOFFSAMMLUNGEN BRAUCHEN KONTINUITÄT

Wie das Beispiel Altpapier zeigt, sind die wertstoffhaltigen Abfallfraktionen ein heiß umkämpfter Markt. Sind die Preise an den internationalen Rohstoffbörsen hoch, drängen immer wieder private Sammler auf den Markt. Sind die Preise niedrig, erlischt das Interesse schnell. Demgegenüber planen die kommunalen Betriebe den Aufbau der Wertstofflogistik aus ökologischer Verantwortung langfristig und klären die Bürgerinnen und Bürger darüber auf, wie sie sich an den Sammlungen beteiligen können. Auch werden ggf. vor Ort vorhandene karitative Einrichtungen einbezogen. Durch ein integriertes Stoffstrommanagement wird der jeweils günstigste Verwertungsweg gewählt.

ÖKO-EFFIZIENZ IN DER LOGISTIK

Mit einer effizienten Abfalllogistik wird die CO₂-Bilanz der kommunalen Unternehmen deutlich verbessert. Hierzu gehören die Anschaffung emissionsarmer Fahrzeuge und die Erprobung neuer Kraftstoffe ebenso wie die Tourenplanung und die Fahrerschulung zum Kraftstoffsparen. Um den Erfolg dieser Maßnahmen zu überprüfen, werden in den beteiligten Unternehmen jährlich die gefahrenen Kilometer ins Verhältnis gesetzt zur beschafften Kraftstoffmenge.

Wie das Beispiel aus den Wirtschaftsbetrieben Duisburg – AöR (WBD) zeigt, wird ein hoher Schulungsaufwand betrieben, um die genannten Ziele auch im Betriebsalltag umzusetzen. So konnten durch die Weiterbildung der Kraftfahrer Kraftstoffverbrauch und Emissionen deutlich gesenkt werden. Seit 2007 nehmen alle Fahrerinnen und Fahrer der Wirtschaftsbetriebe an zusätzlichen intensiven Schulungen teil. Dabei werden vom Fuhrparktrainer z.B. das wirtschaftliche Fahren, die Abfahrtskontrolle und die Kontrolle des Fahrzeugs vermittelt. Ziel ist es hier vor allem, Kraftstoff einzusparen, die Arbeitssicherheit zu verbessern und den Verschleiß an den Fahrzeugen zu minimieren. Für 2009 wurde in Kooperation mit mehreren Großstädten ein spezielles Schulungskonzept nach den Richtlinien des Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetzes umgesetzt. Parallel dazu werden die seit einigen Jahren angebotenen praktischen Schulungen im Bereich „Fahrsicherheitstraining“ konsequent fortgesetzt. Hier werden die Fahrer praktisch in Bremsmanövern, Ausweichen vor plötzlich auftretenden Hindernissen, Fahrphysik sowie Ladungssicherung trainiert.



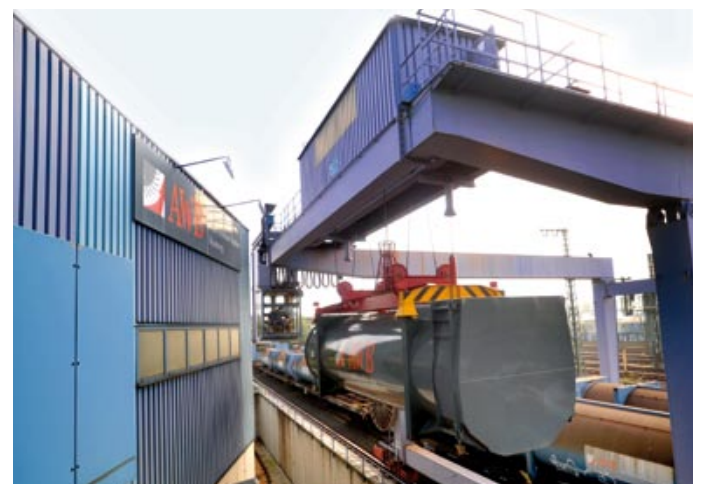
Alles im Griff: Fahrsicherheitstraining bei den Wirtschaftsbetrieben Duisburg

MÜLLTRANSPORT MIT DER BAHN – EINE EINDRUCKSVOLLE BILANZ

Nachhaltigkeit bedeutet für die AWB Köln: Belastungen vermeiden – Ressourcen schonen – saubere Technik nutzen. Ein gutes Beispiel hierfür ist der innerstädtische Mülltransport mit der Bahn. Rund 315.000 Tonnen (ca. 80 %) Haus- und Geschäftsmüll gelangen über zwei Umladestationen, geruchsdicht in Container verpackt, umweltfreundlich per Bahn zur Müllverbrennungsanlage. Das sind mehr als 950 Zugfahrten pro Jahr. Den Kölner Straßen bleiben so pro Jahr 50.000 Lastwagenfahrten erspart.

Der Transport des Kölner Mülls zur Restmüllverbrennungsanlage in Niehl ist ein wichtiger Beitrag zum Umweltschutz. Die hiermit verbundene Umweltbilanz kann sich sehen lassen. Nach eigenen Berechnungen der AWB Köln ergeben sich folgende Einsparungen:

- 310.000 km innerstädtischen Verkehrs
- 21 Fahrzeuge mit einer durchschnittlichen Laufleistung von 15.000 km/Jahr
- 279.000 l Diesel/Jahr
- 617 t CO₂-Ausstoß (Vergleichsverbrauch pro Person in Deutschland jährlich im Durchschnitt 11 t CO₂)



Aufatmen: Kölner Umladestation – von der Straße auf die Schiene

BLAUE TONNEN IN BAMBERG

Die Sammelergebnisse im Bereich Altpapier hängen stark von der gewählten Sammellogistik ab. Im Falle der Papiertonne wird der zusätzliche Abfuhrtermin in die bestehenden Planungen des kommunalen Unternehmens integriert. Der Vorteil für den Bürger: Das Papier wird regelmäßig abgeholt, Service, Information und Gebührenabrechnung erfolgen aus einer Hand. Wie dies praktisch umgesetzt wird und welche Ergebnisse dabei erzielt wurden, zeigt das Beispiel aus Bamberg.

Seit Beginn des Jahres 2007 erfolgt die Altpapiersammlung in Bamberg flächendeckend in allen Abfuhrbezirken durch den Entsorgungs- und Baubetrieb (EBB) mit einer blauen Tonne. Diese hat die zuvor praktizierte Bündelsammlung abgelöst. Im Stadtgebiet wurden ca. 15.000 Behälter aufgestellt, welche alle vier Wochen geleert werden. Dort, wo Platzprobleme existierten, konnten auch so genannte Nachbarschaftstonnen bestellt werden. Nach wie vor besteht die Möglichkeit, Papier und Kartonagen auf dem Recyclinghof abzugeben. Die Einführung der Papiertonne erfolgte gebührenneutral. Das verbesserte Erfassungssystem wirkte sich direkt positiv auf die erfassten Mengen aus. Im Jahr 2008 erhöhte sie sich um 5%. Im Jahr 2009 wurden 6.081,3 t Altpapier erfasst. Dies entspricht bei einer zugrunde gelegten Einwohnerzahl von 71.210 ca. 85,4 kg/Einwohner. Im Vergleich mit anderen Kommunen kann sich dieser Wert durchaus sehen lassen. Die weitere Vermarktung erfolgt durch eine ortansässige Firma.

Wolfgang Derra, kaufmännischer Werkleiter des Entsorgungs- und Baubetriebes der Stadt Bamberg, sieht im Papierrecycling ein gutes Beispiel, wie eine umwelt- und klimafreundliche Abfallverwertung umgesetzt werden kann und dabei noch positive Effekte für Einkommen und Beschäftigung in der Region entstehen. Derra: „Durch die ortsnahe Verwertung werden auch unnötige Transportkilometer vermieden. Diese Ökobilanz kann sich sehen lassen!“



Immer her damit: Abholung des Altpapiers in Bamberg

FRISCHE LUFT AUF DEN WUPPERTALER SÜDHÖHEN

Die AWG betreibt am Standort Wuppertal-Küllenhahn seit über 30 Jahren ein Müllheizkraftwerk (MHKW), welches den neuesten technischen Anforderungen entspricht. Seit 2009 wird die Wärmeversorgung auf den Wuppertaler Südhöhen durch ausgekoppelte Wärme aus dem MHKW kontinuierlich ausgebaut und damit die Nutzung des verfügbaren Abwärmepotenzials wesentlich verbessert. Die kommunale Schwestergesellschaft WSW Energie und Wasser AG investiert über 12 Mio. Euro in die Erweiterung der bestehenden Fernwärmeschiene. Diese Maßnahmen wurden durch baurechtliche Satzung der Stadt Wuppertal flankiert; dadurch wird der Wärmebedarf des Satzungsgebietes überwiegend durch Fernwärme gedeckt. Somit entfällt mittelfristig die Wärmeerzeugung vor Ort und damit die Emissionen aus den heute noch vorhandenen Heizungsanlagen. Gleichzeitig werden die Energieversorgungskosten für die Abnehmer deutlich niedriger als zuvor. Die zusätzliche Wärmeabgabe des MHKWs von 70.000 MWh entspricht 7 Mio. Liter eingespartem Heizöl. Durch die erhöhte Abgabe von Fernwärme erreicht das MHKW der AWG die europäisch vorgegebenen Effizienzkriterien sicher. Nach Berechnungen der Stadtverwaltung Wuppertal werden bei vollständigem Anschluss der Wärmeversorgung im Versorgungsgebiet jährlich folgende Emissionen ersetzt bzw. vermieden.

Ersetzte und verminderte Emissionen im Versorgungsgebiet Wuppertal-Küllenhahn			
EINHEIT	CO ₂	SO ₂	No _x
Ersetzte Emissionen t/a	9894,2	2,6	6,6
Vermiedene Emissionen t/a	7481,5	0,1	5,3
Summe t/a	17375,7	2,7	12,0

Zur Berechnung der Schadstoffemissionen wurden die Emissionswerte des „Gesamt-Emissions-Modell Integrierter Systeme (GEMIS)“ zu Grunde gelegt. Bei der Berechnung wurden nur die reinen Emissionen vor Ort berücksichtigt.

Diese Fernwärmeversorgung trägt damit zu einer erheblichen Verbesserung der örtlichen Immissionsituation bzw. der städtischen Hintergrundbelastung bei.



Der Bau der Fernwärmeleitung auf den Wuppertaler Südhöhen

GUTE ARBEIT!

FÜR DIE REGION: SOZIALE INVESTITIONEN ZAHLEN SICH AUS!

DIE KOMMUNALEN UNTERNEHMEN DER ABFALLWIRTSCHAFT SIND VERLÄSSLICHE UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTE ARBEITGEBER, DIE SICH FÜR BESCHÄFTIGUNGSSICHERHEIT, SOZIALE MINDESTSTANDARDS, AUS- UND WEITERBILDUNG UND GESUNDHEITSVORSORGE EINSETZEN. SIE SCHLIESSEN IN IHREM EIGENEN VERANTWORTUNGSBEREICH SCHEINSELBSTÄNDIGKEIT, ILLEGALE ARBEITNEHMERÜBERLASSUNG ODER „WANDERARBEIT“ AUS. DIE IM JAHR 2009 GETROFFENE VEREINBARUNG ZUR FESTLEGUNG VON MINDESTLÖHNEN IN DER ABFALLWIRTSCHAFT WIRD AUSDRÜCKLICH BEGRÜSST. DIE SOZIALVERANTWÖRTLICHE ENTGELTGESTALTUNG IST FÜR UNS EIN WICHTIGER BEITRAG ZUM CITIZEN VALUE. DENN LOHNDUMPING FÜHRT NUR DAZU, DASS DIE SOZIALSYSTEME UND DIE KOMMUNEN ZUSÄTZLICHE LASTEN TRAGEN MÜSSEN.





UMFASSENDES ENGAGEMENT FÜR DIE AUS- UND WEITERBILDUNG UND DIE GESUNDHEITSVORSORGE

Vieles bei der sozialen Gestaltung von Arbeitsplätzen ist heute gesetzlich geregelt. Die hierdurch gesetzten Mindeststandards zu erfüllen, ist für die kommunalen Unternehmen eine Selbstverständlichkeit. Aus sozialer Verantwortung leisten diese jedoch mehr. So wird die Ausbildung junger Menschen über den eigenen Bedarf hinaus angestrebt. Gleichzeitig werden in nennenswertem Umfang ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beschäftigt und wenn möglich entsprechend ihrer speziellen Erfahrung und Fähigkeiten eingesetzt. Im Bereich des Gesundheits- und Arbeitsschutzes werden zusätzliche präventive Maßnahmen durchgeführt, um mögliche Schäden und Nachteile für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu vermeiden.

Wichtig ist, dass dieses Engagement umfassend erfolgt und langfristig angelegt ist. Nur so können auch dauerhafte Effekte erzielt werden, die zu einer Entlastung der Sozialsysteme und der kommunalen Haushalte führen. Die Bürgerinnen und Bürger können hiervon aber auch direkt profitieren. Arbeitsplatzqualität und Dienstleistungsqualität sind eng miteinander verknüpft. Gute Arbeit führt zu guten Leistungen, von denen alle etwas haben.

AUS- UND WEITERBILDUNG

Neue gesellschaftliche Anforderungen, gesetzliche Veränderungen und technische Fortschritte führen dazu, dass die Leistungen der kommunalen Abfallwirtschaft einer hohen Veränderungsdynamik unterliegen. Die vorhandenen Kompetenzen müssen hieran angepasst werden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen vor der Herausforderung, immer wieder Neues zu lernen. Die kommunalen Abfallwirtschaftsbetriebe sehen sich in der Verantwortung, diese Lernprozesse aktiv zu unterstützen und zu begleiten. Sie organisieren zusätzliche Aus- und Weiterbildungsangebote und übernehmen hierfür die Kosten.

Die AWA Entsorgung GmbH (AWA) ist sich dieser Verantwortung absolut bewusst und setzt klar auf die Qualifikationen ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durch eine systematische Personalentwicklung erhält jeder die für ihn optimalen Schulungen und Fortbildungen, weit über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinaus. Im Jahr 2009 hat nahezu jeder der 120 Mitarbeiter an einer Unterweisung, Fort- oder Weiterbildung teilgenommen, die Gesamtdauer betrug 984 Stunden, also etwa 1,6 Tage pro Mitarbeiter und Jahr.

AUSBILDUNG MIT PERSPEKTIVE

Die Unternehmen der kommunalen Abfallwirtschaft bilden in zahlreichen Berufsfeldern aus. Jungen Menschen werden neue Chancen und Perspektiven eröffnet, damit sie ihren Platz in der Berufswelt finden können. Und was nicht selbstverständlich ist: Diese Berufe haben Zukunft, denn die kommunale Abfallwirtschaft entwickelt sich dynamisch und ist zunehmend mit anderen Aufgaben der kommunalen Daseinsvorsorge vernetzt. Wie die Beteiligung an der Zukunftssicherung unserer Gesellschaft aussehen kann, zeigt das Beispiel der Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR (WBD).

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR bilden sowohl im gewerblichen als auch im kaufmännischen Bereich junge Menschen aus. Zum Stichtag 1. August 2009 lernen und arbeiten 61 Azubis im Unternehmen, sowohl im gewerblichen Bereich als auch in der Verwaltung. Für das Ausbildungsjahr 2009 wurden 23 neue Auszubildende eingestellt, und im Ausbildungsjahr 2010 werden 27 junge Menschen ihre Ausbildung beginnen. Ausgebildet werden unter anderem Berufskraftfahrer/-innen, Bürokaufleute, Fachkräfte für Kreislauf- und Abfallwirtschaft, Gärtner/-innen der Fachrichtung Garten- und Landschaftsbau, Kaufleute für Logistikdienstleistung, Kraftfahrzeugmechatroniker/-innen und Personaldienstleistungskaufleute, so dass die Abfallwirtschaft in der Stadt Duisburg stets ein Beschäftigungsfeld für dynamische, junge Menschen darstellt. Durch die unterschiedlichen Voraussetzungen bei den zahlreichen Ausbildungsberufen haben Jugendliche mit allen Schulabschlüssen von Hauptschulabschluss bis Abitur die Chance auf eine Zukunft bei den Wirtschaftsbetrieben.

Thomas Patermann, Vorstand der WBD, hierzu: „Diese vielfältigen Ausbildungsaktivitäten sind eine wichtige Zukunftsinvestition, für die Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR, aber auch für die Stadt Duisburg“.



Die Zukunft: Auszubildende der AWA Entsorgung GmbH (AWA)

Die Auszubildenden der WBD im Geschäftsjahr 2009		
ANZAHL DER AUSZUBILDENDEN	GESAMTE MITARBEITERZAHL NACH VOLLZEIT-ÄQUIVALENTEN (VZÄ):	AUSBILDUNGSQUOTE
61 Auszubildende	1224	4,98%

**BELASTUNGEN MINDERN, ERFAHRUNGEN NUTZEN!
PERSPEKTIVEN ALTERSGERECHTER ARBEIT**

Aufgrund des demographischen Wandels steigt auch in der kommunalen Abfallwirtschaft das Durchschnittsalter der Belegschaften. Hieraus resultiert eine doppelte Herausforderung: Zum einen müssen neue Angebote geschaffen werden für Mitarbeiter, welche schwere körperliche Tätigkeiten nicht mehr ausführen können, zum anderen geht es aber auch darum, das Erfahrungspotenzial älterer Mitarbeiter optimal zu nutzen. Wichtig ist, dass man Erwerbstätigen über 50 Jahren noch Weiterbildungsmöglichkeiten anbietet und dass ihre Leistungen von Kollegen und Vorgesetzten anerkannt und geschätzt werden. Wie das Projekt „50 plus – Gemeinsam in die Zukunft“ zeigt, ist man bei der AWB Köln diesem Anspruch einen großen Schritt näher gekommen.

Das Projekt setzte sich aus vier wesentlichen sowie zwei weiteren übergreifenden Handlungsfeldern (HF) zusammen. Zwei Arbeitsgruppen mit innerbetrieblichen Erfahrungsträgern und Mitarbeitern eines beauftragten Institutes befassten sich intensiv mit den Themen „Arbeitsplatzgestaltung/Arbeitsorganisation/Personaleinsatz“ (HF 1) und „Arbeitszeitgestaltung/Entgeltgestaltung/Übergang ins Rentenalter“ (HF 2). Ziel war es hier, die Belastung am Arbeitsplatz langfristig zu reduzieren und den Mitarbeitern der AWB Köln damit einen alters- und altersgerechten Arbeitsplatz zu bieten. Die HF 3 („Personalgewinnung/-bindung und Mitarbeiterausbildung/-weiterbildung“) und HF 4 („Gesundheitsprävention/-management“) wurden AWB-intern bearbeitet.

Wie das Projekt „50 plus – Gemeinsam in die Zukunft“ zeigt, konnte man bei der AWB Köln unter anderem durch die Zusammenarbeit mit den Beschäftigten innovative Lösungen für die vielfältigen Probleme der heutigen Zeit finden.

Projekt der AWB Köln: 50 plus – Gemeinsam in die Zukunft		
Handlungsfeld 1 <ul style="list-style-type: none"> Arbeitsplatzgestaltung Arbeitsplatzorganisation Personaleinsatz 	Neue Marktstrategie/ Kundengruppe	Handlungsfeld 2 <ul style="list-style-type: none"> Arbeitsgestaltung Entgeltgestaltung Übergang ins Rentenalter
	MASTERPLAN „50 PLUS“	
Handlungsfeld 3 <ul style="list-style-type: none"> Personalgewinnung Personalbindung Mitarbeiterausbildung Mitarbeiterweiterbildung 	Berücksichtigung „50 plus“ bei zukünftigen Maßnahmen/Projekten	Handlungsfeld 4 <ul style="list-style-type: none"> Gesundheitsprävention Gesundheitsmanagement

**GESUNDHEITSFÖRDERUNG EINMAL ANDERS:
OBSTTAGE IN SIEGBURG**

Die kommunalen Unternehmen sind sich bewusst, wie wichtig die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens ist. Sie sehen deshalb die betriebliche Gesundheitsförderung als ausdrücklichen Bestandteil des Citizen Value an. Die Beispiele der Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG) zeigen, wie dieses Selbstverständnis auf originelle Weise in die Praxis umgesetzt werden kann.

Als eine Maßnahme zur Gesundheitsförderung stellt die RSAG ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kostenfrei Mineralwasser zur Verfügung. Dieses Angebot wird sehr positiv angenommen – und das mit steigender Tendenz. Im Jahr 2009 wurden beispielsweise 7.535 Liter Mineralwasser, also 0,430 Liter pro Mitarbeiter und Arbeitstag, konsumiert. Bereits seit Herbst 2007 ist in den Verwaltungsgebäuden der RSAG das Rauchen nicht mehr erlaubt. Gleichzeitig wurde dafür geworben, mit dem Rauchen ganz aufzuhören. Zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen das Angebot eines organisierten Raucherentwöhnungskurses an, die Gesellschaft übernahm die Kosten. Gesundheitsunterstützung erfahren die Beschäftigten zusätzlich mit der kostenlosen Augenuntersuchung zur Behebung von Sehschwächen.

Auch wird in den Verwaltungsgebäuden gratis frisches Obst angeboten. Dieser „Gesundheitsservice“ wird seit Einführung in großem Umfang angenommen, im Jahr 2009 wurden 2.341 kg Obst verzehrt. Dies entspricht einer Frucht (134 g Obst) pro Mitarbeiter und Arbeitstag.

Zu einer positiven Bewertung dieser Maßnahmen kommt Ludgera Decking, Geschäftsführerin der RSAG: „Wir betrachten dieses Angebot als wichtigen Beitrag zur Gesundheitsförderung unserer Belegschaft.“



Zum Anbeißen: Plakataktion der Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft

HAND DRAUF!

WIR KÜMMERN UNS!

IN DER KOMMUNALEN ABFALLWIRTSCHAFT HERRSCHEN KLARE SPIELREGELN. DIES GILT ZU-ALLERERST FÜR DIE KONTROLLE DURCH DIE KOMMUNALPOLITISCHEN GREMIEN, ABER AUCH FÜR DEN VERANTWORTUNGSVOLLEN UMGANG MIT DEN ANLIEGEN DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER UND EINE TRANSPARENTE UND NACHVOLLZIEHBARE GEBÜHRENGESTALTUNG. AUCH DIESE REGELN SCHAFFEN EINEN MEHRWERT. SIE SIGNALISIEREN: AUF DIE KOMMUNALE ABFALLWIRTSCHAFT IST VERLASS, WIR NEHMEN DIE ANLIEGEN DER KUNDINNEN UND KUNDEN ERNST. SO ENTSTEHT EINE VERTRAUENSVOLLE BASIS ZUR UMSETZUNG DER ABFALLWIRTSCHAFTLICHEN ZIELE.





KUNDENZUFRIEDENHEIT – EINE DAUERAUFGABE

Die kommunalen Unternehmen verstehen sich als moderne regionale Dienstleistungsunternehmen, die für die Bürgerinnen und Bürger da sind. Sie vermitteln mit großem Aufwand Sinn und Zweck der Abfallverwertung und klären über die Möglichkeiten der Abfallvermeidung auf. Praktizierte Beschwerdemanagementsysteme sorgen für die schnelle Behebung von Problemen im täglichen Abfuhrgeschäft.

Kundenzufriedenheit hat in der kommunalen Abfallwirtschaft einen ganz hohen Stellenwert. Durch regelmäßige Umfragen werden die Kundinnen und Kunden nach ihren Verbesserungswünschen und Kritikpunkten gefragt. Denn kommunale Unternehmen sind lernfähig.

GEBÜHRENSTABILITÄT UND GEBÜHRETRANSPARENZ – ZWEI SEITEN EINER MEDAILLE

Zur Regelverantwortung der kommunalen Abfallwirtschaft gehört auch die Gebührengestaltung. Es muss klar erkennbar sein: Was wird für welche Gebühr geleistet? Wie und was wird verrechnet? Wie setzen sich die Gebühren im Einzelnen zusammen? Bürgerinnen und Bürger sollen schnell und unkompliziert die Zusammenhänge zwischen Gebühr, entstandenen Kosten und Leistungen erkennen können. Die Unternehmen der kommunalen Abfallwirtschaft leisten einen wichtigen Beitrag zur Gebührenstabilität, indem sie kostenbewusst wirtschaften und ihre Anlagen und Fahrzeuge optimal auslasten. Auch die Vergütungen im Bereich der Wertstoffsammlungen tragen zur Gebührenstabilität bei.

KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH KUNDENNÄHE

Ein intensiver Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern ist einer der zentralen Bestandteile der kommunalen Abfallwirtschaft. Beratungs- und Informationsangebote, die schnelle Erreichbarkeit durch Kundencenter und Beschwerde- und Reklamationsysteme verbessern den Kontakt und tragen auch wesentlich zur Kundenbindung bei.

Für den Eigenbetrieb Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt (EAD) bedeutet Kundennähe vor allem, einen guten Informationsservice zu bieten. Die geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundencenters stehen mit ihrem Fachwissen an der Hotline sowie für Beratungen zur Verfügung. Hierbei werden interne Regelungen zur Reklamationsbearbeitung eingehalten. Über den Internetauftritt, die Öffentlichkeitsarbeit und auf den Recyclinghöfen sucht der EAD den Kontakt zu seinen Kundinnen und Kunden und ist somit stets präsent und erreichbar. Der Abfallkalender ist durch den zusätzlichen und innovativen Service der elektronischen Bereitstellungsinformation per Handy und über E-Mail rund um die Uhr verfügbar. Um Schwachstellen zu ermitteln, werden regelmäßig Kundenbefragungen durch unabhängige Meinungsforschungsinstitute durchgeführt.

VERURSACHERGERECHTE ABFALLGEBÜHREN UND KUNDENFREUNDLICHE BEHÄLTERLOGISTIK

Ein wichtiges Steuerungsinstrument für mehr Gebührengerechtigkeit sind Ident-Systeme, welche das Abfallaufkommen dem jeweiligen Verursacher zurechnen können und diese Ergebnisse dann auch zur Berechnung der Gebühren heranziehen.

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR haben 2008 das System „GABIS“ (Großwohnanlagen-Abfall-Behälter mit Ident-System) eingeführt. Dieses neue Abfuhrsystem für Großkunden hat das Ziel, eine verursachergerechte Zuordnung von Nebenkosten im Bereich Abfall auch in verdichteten Siedlungsbereichen zu ermöglichen. Im Jahr 2008 wurden bereits an ca. 40 Standplätzen GABIS-Behälter als Modellversuch aufgestellt. Mit den GABIS stellen sich die Wirtschaftsbetriebe Duisburg – AöR ihrer institutionellen Verantwortung, denn von diesem innovativen und freiwillig eingeführten System profitieren nicht nur sie selbst, sondern vor allem auch die Bürger. Die Abfallgefäße sind mit einem Ident-System versehen und können nur von Mieterinnen und Mietern mit dem Haustürschlüssel oder einem entsprechenden Transponder geöffnet werden. So kann die Aufteilung der Müllgebühr genau nach tatsächlichem Aufkommen ermittelt werden. Dies ermöglicht eine benutzerscharfe Abrechnung, was wiederum zu einer Senkung der Abfallgebühren führen kann. Dass die GABIS auch als Halbhuntermüllbehälter aufgestellt werden können, vereinfacht Seniorinnen und Senioren oder Menschen mit Handicap die Abfallentsorgung enorm, da keine schweren Mülltonnendeckel mehr angehoben werden müssen.



Freundlicher und schneller Service bei den Abfallwirtschaftsbetrieben Köln



Für jeden zugänglich: GABIS-Behälter in Duisburg

KOMMUNALE GREMIEN: EIN WICHTIGER RESONANZBODEN

Ein besonderes Merkmal der kommunalen Abfallwirtschaft ist die Rechenschaftspflicht gegenüber den kommunalen Gremien. Je nach Eigentumsform kann der öffentlich-rechtliche Entsorgungsträger in unterschiedlicher Weise auf die strategische Ausrichtung des kommunalen Unternehmens Einfluss nehmen. Wie dies im Falle einer selbständigen GmbH konkret ausgestaltet werden kann, zeigen die organisatorischen Strukturen der Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH und deren Kontrolle durch die kommunalen Gremien.

Der Rhein-Sieg-Kreis hat die Erfüllung des abfallwirtschaftlichen Auftrages auf die Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH als kreiseigener Tochtergesellschaft übertragen. Der grundsätzliche rechtliche Rahmen findet sich im Gesellschaftsvertrag, dem GmbH-Recht und ggf. ergänzend in Vorschriften des Aktiengesetzes. Bei kommunalen Unternehmen gibt die Gemeindeordnung NRW ergänzend weitere rechtliche Bedingungen vor, z.B. die Einrichtung eines Kontrollorgans in der Gesellschaftsstruktur.

Bei der RSAG ist dies in Form eines Aufsichtsrates eingerichtet, der zusätzlich neben den schon GmbH-rechtlich vorgegebenen Organen der Geschäftsführung und der Gesellschafterversammlung agiert. Der Aufsichtsrat wird mit entsandten Vertretern des Kreistages des Rhein-Sieg-Kreises besetzt. Er kann auf diesem Weg die kommunalrechtlich geforderte Kontrolle ausüben, so können etwa die Erfüllung des abfallwirtschaftlichen Auftrages und die weitere wirtschaftliche und strategische Ausrichtung der RSAG überwacht werden. Diese Aufgabenverteilung ermöglicht insbesondere eine leistungsfähige Aufgabenerfüllung im Rahmen des gesellschaftsvertraglich geregelten Zwecks, unternehmerische Flexibilität und Kostenkontrolle.



Alles im Blick: Aufsichtsrat der Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT: WAS WIR TUN, UND WAS UNS WICHTIG IST

Die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit der kommunalen Unternehmen dient in erster Linie dem Zweck, den Kunden die Leistungen und organisatorischen Abläufe in der Abfallwirtschaft regelmäßig und wenn nötig unverzüglich zu vermitteln. Im Mittelpunkt der Öffentlichkeitsarbeit steht oft der jährliche Abfallkalender für alle Haushalte im Entsorgungsgebiet, aus dem beispielsweise zu entnehmen ist, wann welche Tonne abgeholt wird und wann die Recyclinghöfe geöffnet haben. Immer mehr wird auch das Internet genutzt, um die Kunden über Termine und Änderungen zu informieren oder Aufträge der Kunden entgegenzunehmen. Zunehmend wichtig in der Öffentlichkeitsarbeit wird der barrierefreie Kommunikationszugang für behinderte Menschen. Um diese und andere Aufgaben wahrzunehmen, hat die AWB Köln eine eigene Abteilung für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit geschaffen, die über einen jährlichen Etat von ca. 1,5 Mio. Euro verfügt. Hierin enthalten sind vor allem Sachmittel für die Erstellung von Informationsmaterialien, wie den Abfallkalender, die Homepage, Broschüren und Anzeigen zur Kundeninformation. Ein wichtiger Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit ist auch das Thema Stadtsauberkeit in Köln. Die hiermit verbundene Aufklärungsarbeit fängt schon bei den Kleinsten an. Speziell für die Arbeit in Kindertagesstätten wurde ein Konzept „Sauberkeit in Köln“ entwickelt, das langfristig und nachhaltig wirken soll. In Köln besuchen ca. 15.000 Kinder 222 städtische Tageseinrichtungen für Kinder. Zwei pädagogische Fachkräfte wurden speziell für die Vermittlung des Themas in Kindertagesstätten eingestellt. Ihre Aufgaben sind vielfältig:

- Vermittlung umweltgerechter Verhaltensweisen durch gezielte pädagogische Angebote
- Pädagogisches Arbeiten zur Stärkung des Verantwortungsbewusstseins mit Vorschulkindern in Kleingruppen und anschließender Betriebshofführung
- Beratung und Unterstützung der Teams in Kindertagesstätten
- Fortbildungen für Erzieher/-innen



Infotainment: Pädagogische Fachkraft der Abfallwirtschaftsbetriebe Köln in Aktion

DIE BETEILIGTEN UNTERNEHMEN IM PROFIL



AWA Entsorgung GmbH
Anteilseigner: Zweckverband Entsorgungsregion West, Städteregion Aachen, Stadt Aachen und Kreis Düren
Kernaufgaben: Kommunaler Komplettendienstleister in der Entsorgung und Verwertung von Abfällen, von der Logistik bis hin zum Betrieb von MVA, Deponie und Kompostierungsanlagen
Beschäftigte: ca. 120
Jahresumsatz (2009): 46,9 Mio. Euro

Ansprechpartnerin: Stephanie Pfeifer
Telefon: 02403 8766-522
stephanie.pfeifer@awa-gmbh.de



AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & CO. KG (AWB Köln)
Anteilseigner: 100% Stadtwerke Köln
Kernaufgaben: Abfallbeseitigung und -entsorgung, Straßenreinigung und Winterdienst
Beschäftigte: ca. 1.400
Jahresumsatz: 111 Mio. Euro

Ansprechpartner: Wilfried Berf
Telefon: 0221 922-2200
wilfried.berf@awbkoeln.de



Abfallwirtschaftsgesellschaft mbh Wuppertal (AWG)
Anteilseigner: Wuppertaler Stadtwerke GmbH, Stadtwerke Remscheid GmbH, Stadtwerke Velbert GmbH sowie die Städte Wuppertal und Remscheid
Kernaufgaben: Sammlung, Transport, Verwertung und Beseitigung von Abfällen aus privaten Haushalten sowie hausmüllartigen Gewerbeabfällen, Betrieb eines Müllheizkraftwerks
Beschäftigte: ca. 400
Jahresumsatz: ca. 95 Mio. Euro
Ansprechpartner: Bernd Dillbohner
Telefon: 0202 4042-0
bernd.dillbohner@awg.wuppertal.de



Eigenbetrieb Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt (EAD)
Anteilseigner: 100% städtischer Betrieb
Kernaufgaben: Abfallentsorgung, Straßenreinigung, Winterdienst, Straßenerhaltung, Abwasserinfrastrukturen, Gebäudereinigung
Beschäftigte: ca. 540
Jahresumsatz: 46 Mio. Euro

Ansprechpartner: Karl-Richard Schütz
Telefon: 06151 13-3118
karl-richard.schuetz@darmstadt.de



Entsorgungs- und Baubetrieb der Stadt Bamberg / Eigenbetrieb (EBB)
Anteilseigner: 100% Stadt Bamberg.
Kernaufgaben: Entsorgung (Müllabfuhr, Straßenreinigung), Entwässerung (Kanal, Kläranlage), Straßen- und Brückenbau, Winterdienst
Beschäftigte: ca. 229
Jahresumsatz: ca. 34 Mio. Euro

Ansprechpartner: Stefan Neubauer
Telefon: 0951 87-7015
stefan.neubauer@stadt.bamberg.de



Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH (RSAG)
Gesellschafter: Rhein-Sieg-Kreis (98%), Zweckverband Rheinische Entsorgungskooperation (2%)
Kernaufgaben: Durchführung der Abfallentsorgung im Rhein-Sieg-Kreis
Beschäftigte: ca. 300 im Unternehmensverbund
Konzernumsatz (2009): 65,9 Mio. Euro

Ansprechpartnerin: Heike Janning
Telefon: 02241 306-107
heike.janning@rsag.de



Wirtschaftsbetriebe Duisburg – Anstalt öffentlichen Rechts (AöR) (WBD)
Anstaltsträger: Stadt Duisburg
Kernaufgaben: Abfallwirtschaft, Stadtreinigung/Winterdienst, Stadtentwässerung, Betrieb und Unterhaltung der städtischen Infrastruktur (Grün, Friedhöfe, Straßen, Brücken, Verkehrstechnik)
Beschäftigte: ca. 1.430
Jahresumsatz: ca. 210 Mio. Euro
Ansprechpartner: Torsten Engelhardt
Telefon: 0203 283-3636
t.engelhardt@wb-duisburg.de

DIALOG. JA, BITTE

Weitere Informationen zum Projekt und den beteiligten Unternehmen erhalten Sie unter: www.citizen-value-report.de

Allgemeine Information zu den Zielen und Leistungen der kommunalen Abfallwirtschaft können Sie auch über den Verband kommunale Abfallwirtschaft und Stadtreinigung im Verband kommunaler Unternehmen e.V. (VKU) beziehen www.vksimvku.de

Das Projekt Citizen Value-Reporting wurde von den oben genannten Unternehmen aus der kommunalen Abfallwirtschaft beauftragt und finanziert. Die wissenschaftliche Projektbearbeitung erfolgte durch das Wuppertal Institut, Forschungsgruppe Stoffströme und Ressourcenmanagement.

Design und Konzept erstellte die Wuppertaler Kommunikationsagentur Die Guerillas GmbH. Die Projektarbeit wurde durch einen begleitenden Arbeitskreis unterstützt, in den Vertreter aus den beteiligten Unternehmen eingebunden waren.

Diese Broschüre wurde auf einem PEFC-zertifiziertem Papier produziert. Das vorrangige Ziel des Program of Endorsement of Forest Certification Schemes ist die Dokumentation und Verbesserung der nachhaltigen Waldbewirtschaftung im Hinblick auf ökonomische, ökologische sowie soziale Standards.

Impressum:

Herausgeber, Konzept & Gestaltung: Die Guerillas GmbH **Verantwortlich:** Andreas Eigenbrod **Redaktion:** Rainer Lucas, Henning Wilts, Marlit Haber, Kerstin Grimmer, Guido Halfmann.

Quellennachweis: Bildquellen: Die Rechte an den Bildern liegen bei den beteiligten Unternehmen, Literaturquellen: Webseiten Papiernetz, Verband kommunaler Unternehmen e.V. (VKU), itad.



Ansprechpartner Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH:
Rainer Lucas (Projektleiter)
Telefon: 0202 2492-260
rainer.lucas@wupperinst.org
www.wupperinst.org



Ansprechpartner Die Guerillas GmbH:
Andreas Eigenbrod
Telefon: 0202 47826-0
aeigenbrod@die-guerillas.com
www.die-guerillas.com