Tagungsunterlage

Dritter interkommunaler Erfahrungsaustausch für Gemeinden und Abfallwirtschaftsverbände

„Von der Praxis für die Praxis“

Goldener Müllpanther 2008

Mittwoch, 15. Oktober 2008

Steinhalle Lannach

Fachabteilung 19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Das Land Steiermark

Von der Praxis für die Praxis!

Bereits zum dritten Mal darf ich alle Verantwortlichen aus dem Bereich der Abfallwirtschaft, sowie alle steirischen Bürgermeisterinnen und Bürgermeister zum interkommunalen Erfahrungsaustausch sehr herzlich begrüßen. Gemäß dem Motto „Von der Praxis für die Praxis“ soll dieses Treffen als Marktplatz für gute Ideen und Erfahrungen dienen und zur Umsetzung von weiteren vorbildlichen Projekten in den sterischen Gemeinden führen.

Die Steiermark hat sich im Bereich des Ressourcenmanagements in Europa wie auch weltweit zu einem Vorzeigeland entwickelt. Ein jährliches Abfallaufkommen von ca. 500 Millionen Kilogramm in der Steiermark bedeutet auch ein enormes Rohstoffpotenzial - gerade in einer Zeit, wo die Preise für Rohstoffe dramatisch steigen. Das abfallwirtschaftliche Dienstleistungsangebot in den steirischen Gemeinden mit den rund 400 Altstoffsammelzentren bietet auch eine hervorrragende Infrastruktur, um diese wertvollen Rohstoffe wieder in den Kreislauf zu bringen.

Für die Zukunft gilt es durch Qualitätsverbesserungen im Bereich der Altstoffsammelzentren und die genaue Analyse der abfallwirtschaftlichen Tätigkeiten weitere Optimierungspotenziale sichtbar zu machen. Initiativen wie „e-NAWIG“, der „steirische Abfallspiegel“, die „Qualitätsoffensive steirischer Altstoffsammelzentren“ und „EMAS für Gemeinden und Verbände“ sollen die Gemeinden unterstützen, um diese Ziele zu erreichen.

Ein Schwerpunktthema des diesjährigen interkommunalen Erfahrungsaustausches ist auch das Thema „Abfallgebühren kommunizieren“. Die Abfallgebühren in den steirischen Gemeinden sind im Vergleich zum Durchschnitt in Österreich und in Deutschland eindeutig die Günstigsten. Trotzdem sind viele Bürgerinnen und Bürger der Meinung, dass die Entsorgung zu teuer sei. Ein Leitfaden und praktische Handlungsanleitungen sollen die Gemeinden unterstützen, die Leistungen der Abfallwirtschaft „Hohe Lebensqualität, Verlässlichkeit und Komfort“ an die Bürgerinnen und Bürger zu kommunizieren.

Wie alljährlich darf ich auch heuer wieder die besten Leistungen in den Kategorien Gemeinde – Abfallwirtschaftsverband - AbfallberaterIn mit dem **„Goldenen Müllpanther 2008“** auszeichnen.

Ich danke allen Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, Amtsleiterinnen und Amtsleitern sowie den Vertreterinnen und Vertretern der Abfallwirtschaftsverbände, die mit ihrer aktiven Teilnahme wesentlich zum Gelingen dieses Erfahrungsaustausches beitragen.

Graz, im Oktober 2008

Landesrat Johann Seitinger

LEBENSRESSORT STEIERMARK

Das Land Steiermark
FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Inhaltsverzeichnis

Dritter Interkommunaler Erfahrungsaustausch für Gemeinden und Abfallwirtschaftsverbände „Von der Praxis für die Praxis“

1. **Einleitung** 3

2. **Qualitätsoffensive in steirischen Altstoffsammelzentren**
   Dr. Christian Schreyer (Dachverband der steirischen Abfallwirtschaftsverbände) 4

3. **Pilotprojekt Steirischer Abfallspiegel: Abfallwirtschaftlicher Strukturvergleich steirischer Gemeinden**
   Dr.-Ing. Heinz-Josef Dornbusch (INFA) 9

4. **Mit der Sofware „e-NAWIG“ zu einem besseren Überblick über die abfallwirtschaftliche Situation in der Gemeinde**
   Raimund Hartbauer (Comm-Unity EDV GmbH) 14

5. **Mülle Grazie!? Darum bezahlen wir die Abfallgebühr**
   Dr. Thomas Angerer (IRM) 19

6. **EMAS für Gemeinden und Verbände**
   Mag. Christiana Meßner & Heidi Weinhandl (AWV Graz-Umgebung) 24

Einleitung: Dritter Interkommunaler Erfahrungsaustausch für Gemeinden und Abfallwirtschaftsverbände „Von der Praxis für die Praxis“

Ziel der Veranstaltung

Der von der FA19D heuer bereits zum dritten Mal durchgeführte Interkommunale Erfahrungsaustausch ist ein Treffpunkt für VertreterInnen von Gemeinden, AWVs, AbfallberaterInnen und weiteren Interessierten, bei dem Ideen und Erfahrungen zur effizienten Gestaltung der Abfallwirtschaft ausgetauscht und neue Wege aufgezeigt werden.

Inhalte der Veranstaltung

Ein Überblick über die **Erfolge und Schwerpunkte 2008/2009** der steirischen Abfallwirtschaft zeigt auf, welche hervorragenden Leistungen bisher erbracht wurden und wo die Herausforderungen für die Zukunft liegen.

Die FA19D führt in Zusammenarbeit mit dem Dachverband der Steirischen Abfallwirtschaftsverbände eine **„Qualitätsoffensive für steirische Altstoffsammelzentren“** durch. Bei der Veranstaltung werden Ziele und Maßnahmen dieser Offensive vorgestellt.

Rund 70 Gemeinden haben sich am **Projekt „Steirischer Abfallspiegel“** beteiligt, mit dem ein Vergleich und eine Bewertung der abfallwirtschaftlichen Kennzahlen erfolgte. Die Daten zur Sammlung, Behandlung und Verwertung von Restmüll, Sperrmüll, Bioabfall und Altpapier der teilnehmenden Gemeinden wurden ausgewertet und die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden beim Interkommunalen Erfahrungsaustausch präsentiert.

NAWIG wurde im Auftrag der Steiermärkischen Landesregierung, FA19D von eco4ward in den Jahren 2004 bis 2007 entwickelt und erprobt. Das NAWIG-Tool zur Aufzeichnung der abfallwirtschaftlichen Daten mit einem Kosten-/Nutzencheck wurde 2008 unter dem Projekttitel **„e-NAWIG“** von der Comm-Unity EDV GmbH in ein von etwa 80% aller Gemeinden verwendetes Kommunalsoftwarepaket integriert. Damit können Gemeinden die abfallwirtschaftlichen Daten leicht erfassen und ohne Mehraufwand aktuelle abfallwirtschaftliche Kennzahlen bilden.

Abfallgebühren sind wie alle Gebühren ein sehr heikles Thema. Eine geringfügige Anhebung der Abfallgebühr führt bereits zu heftigen Diskussionen, obwohl die tatsächliche Höhe der Abfallgebühren meist nicht bekannt ist. Daher ist die richtige Information der GebührenzahlerInnen über die Zusammensetzung und Höhe der Abfallgebühren besonders wichtig, um Verständnis und Akzeptanz für die Abfallgebühr zu erreichen. Was dabei beachtet werden soll, wird mit dem Vortrag **„Mülle Grazie!? – Darum bezahlen wir die Abfallgebühren“** aufgezeigt.

Das Lebensministerium unterstützt Gemeinden, Verbände und öffentliche Einrichtungen bei der Einführung eines **Umweltmanagementsystems nach EMAS**. Ein Vertreter des Lebensministeriums informiert, was das Ministerium dafür anbietet und welchen Nutzen diese Einrichtungen davon haben. VertreterInnen erfolgreicher EMAS Standorte in der Steiermark berichten dazu aus der Praxis.

Als Höhepunkt der Veranstaltung wird durch Landesrat Johann Seitinger der „**Goldene Müllpanther 2008**“ an einen vorbildlichen **Abfallwirtschaftsverband**, an eine vorbildliche **Gemeinde** und an eine(n) vorbildliche(n) **AbfallberaterIn** verliehen.

Das Land Steiermark
FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

3. Interkommunaler Erfahrungsaustausch – Abfallwirtschaft

Qualitätsoffensive in Steirischen Altstoffsammelzentren

Dr. Christian Schreyer/ Dachverband der Steirischen Abfallwirtschaftsverbände

15. Oktober 2008 - Lannach

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Weiterentwicklung des ASZ - Systems

- Qualitätsoffensive für die gesamte Steiermark (ASZ-Benchmark, Effizienzanalysen: NAWIG, Steirischer Abfallspiegel, ASZ-Handbuch)
- Arbeitskreis mit Einbeziehung aller AWV
- Pilotprojekt: Effizienzoptimierung 2008
  - ASZ Lannach
  - ASZ Stainz
  - ASZ Hitzendorf
  - AWZ Leoben
- ASZ Erweiterung und Neubau nach dem Vorbild von Regionext

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Strukturstärken - Strukturschwächen

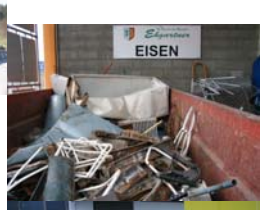
+ **Bürgernähe – kurze Wegstrecken**
+ **Positivbeispiele aus Regionext-Kooperationen**
+ **Bedarfsgerechte, kostengünstige Problemstoffsammlung**
- **Schnittstellenproblematik: Sammlung – Behandlung**
- **Kleinstrukturiertheit und damit**
  - geringes Sammelvolumen
  - Bescheidenes Platzangebot
  - Unzureichende Öffnungszeiten
  - Mangelnde Sammelvielfalt ➔ schlechte Stofferlöse
  - Mangelnde Professionalität

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Kostenfaktoren im ASZ

+ **Ausstattung**
+ **Betriebsführung**
+ **Personal**
+ **Sammlung**
+ **Behandlung**
+ **Logistik**
- **Abzgl. Stofferlöse**

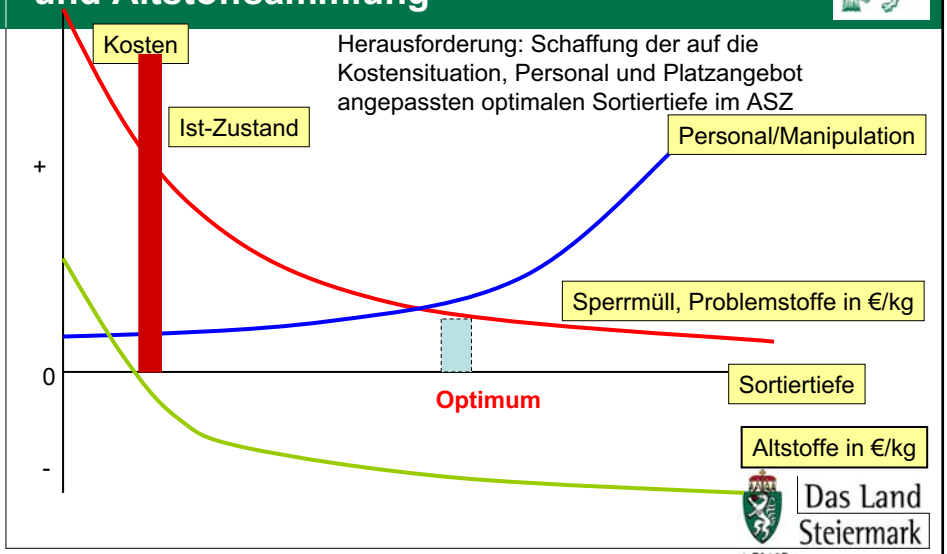


Ziel: Kosten = 30€/to

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Kosten-Nutzenvergleich in der Problem- und Altstoffsammlung



Das Land Steiermark

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

→ FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Erlöse aus der Sammlung von Elektro-Altgeräten aus einem Beispiel-ASZ

Massebezogene Systementgelte im Vergleich zu Pauschalentgelten im Rahmen der Abholkoordinierung

EAG	Mengenauf-kommen in to 2007	System-Entgelt in €/to (ausbezahlt durch Entsorger)	Entgelt 2007 gesamt in €	Entgelt f. Teilaus-stattung 2007	Theoretisch erforderliche Sammelmenge für Gleichstand
Großgeräte	2,88	35,00	100,80		5,15
Kühlgeräte	3,561	49,00	174,49		6,37
BS-Geräte	2,237	60,00	134,22		4,00
Kleingeräte	2,69	38,00	102,22		4,81
LSR	0,022	309,00	6,80		0,04
SUMME	**11,39**		**518,53**	**927,23**	**20,37**

Das Land Steiermark

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

→ FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Kabelschrott - Infrastrukturentgelt

EAK-Newsletter, April 2008: kein Entfernen elektrischer Leitungen!!!

Kabelschrott darf im Falle einer gesonderten Anlieferung gesammelt, nicht aber von Geräten abgezwickt werden.

Das Land Steiermark

→ FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Projekt ASZ - 2008

Stoffgruppe Altfarben und Altlacke: Die gesamten Fraktionen werden als Altlacke gesammelt. Dabei fällt der überwiegende Teil in die Kategorie Dispersionsfarben, die zwar einer gesonderten Sammlung im ASZ bedürfen, nicht jedoch als gefährlicher Abfall entgegengenommen werden müssten.

Stoff-gruppe	Altlacke SN 55502	Disper-sionen SN 55510	Kunststoff- verp. Restent-leert	Metall-verp. Rest-entleert	Körper-pflege-mittel SN 53301	Tintenpa-tronen u. Cartridge SN 57129	Restmüll
Anteil in %	38,35 %	55,08 %	0,71 %	1,76 %	1,73 %	1,15 %	1,22%
Kosten in €/to	750 €/to	670 €/to (Ziel: 270€/to)	Kostenlos Bzw. 366,60 € Erlös M4	kostenlos	670 €/to	1000 €/to Erlös	160€/to

Das Land Steiermark

→ FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Projekt ASZ - 2008

Restentleerung Mineralölgebinde:

Stoff-gruppe	K-emb. Schädlich SN 57127	Kunststoffverpackungen restentleerbar	Metallverpackun-gen restentleerbar
Anteil in %	50,29 %	40,87 %	8,84%
Kosten/to	750 €/to Kosten ab ASZ	Kostenlos Modul 1+2	Kostenlos

Spraydosen mit Rest-inhalten und restentleert:

Stoffgruppe	Spraydosen SN 57127	Restentleert: Metallverpackungen
Anteil in %	42,61 %	57,39 %
Kosten/to	950 €/to	kostenlos

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Sperrmüll / Kunststoffe / Flachglas

Sperrmüllaufkommen in der Steiermark: 41.666 Tonnen im Jahr 2007. Behandlungskosten: 130 – 200 €/to

PVC – Bodenbeläge: 0€

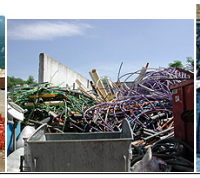
...davon wären recyclingfähig und Erlöse bringend:

Silofolien: 80-100€

Hartkunststoffe: -50€

Kunststoffrohre: 0€

Flachglas: 6 - 13€



Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

3. Interkommunaler Erfahrungsaustausch – Abfallwirtschaft

Pilotprojekt „Steirischer Abfallspiegel“

15. Oktober 2008 - Lannach

Dr.-Ing. Heinz-Josef Dornbusch
INFA – Institut für Abfall, Abwasser und
Infrastruktur-Management GmbH, Ahlen/Deutschland

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-

Steirischer Abfallspiegel
> Vorstellung INFA GmbH

- **Die INFA – Institut für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH, Ahlen/Deutschland, ist ein Beratungsunternehmen mit den Themenschwerpunkten**
  - Abfallwirtschaft/Entsorgungslogistik/Gebühren
  - Straßenreinigung/Grünflächenwesen
  - Abfallbehandlung/-verwertung
  - Infrastruktur-Management
  - Abwasserwirtschaft
  - Facility-Management
- **Die INFA GmbH beschäftigt derzeit 42 Mitarbeiter (i. W. Ingenieure, Naturwissenschaftler u. Betriebswirte)**
- **Informieren Sie sich gerne über unser Leistungsspektrum: www.infa.de!**

INFA

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-2

Steirischer Abfallspiegel
> Ziele

- Ermittlung aussagefähiger und praxisorientierter abfallwirtschaftlicher Kennzahlen
- Bereitstellung eines Instrumentes zum Vergleich der eigenen gemeindespezifischen abfallwirtschaftlichen Strukturen mit dem steirischen Durchschnitt
- Erstellung von Berichten mit erster orientierender gemeinde-spezifischer Bewertung der Kennzahlen (mittels Ampelbe-wertung)
- Bereitstellung einer ausführlichen Kennzahlen-beschreibung/-definition in der Anlage zum Bericht

INFA

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-3

Steirischer Abfallspiegel
> Projektbeschreibung

- **Projektablauf**

Einladungsschreiben an alle steirischen Gemeinden durch die FA19D

Bereitstellung des Fragebogens auf der Webseite der FA19D

Datenerhebung durch 70 Teilnehmergemeinden

Auswertung und Plausibilitätsprüfungen durch die INFA GmbH

Erarbeitung eines Abschlussberichtes mit gemeindespezifischem Ergebnisteil

Vorstellung der allgemeinen Ergebnisse im Rahmen des interkommunalen Erfahrungsaustausches

INFA

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-4

Steirischer Abfallspiegel
> Projektbeschreibung

- **Betrachtung folgender abfallwirtschaftlicher Themenbereiche:**
  - Restabfall
  - Sperrmüll
  - Bioabfall
  - Altpapier
  - Altstoffsammelzentrum
  - fraktionsübergreifende Darstellung ausgewählter Kennzahlen
  - Kosten-, Einnahmen- und Gebührenübersicht

INFA

Das Land Steiermark
→ FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-5

Steirischer Abfallspiegel
> Projektbeschreibung

- **Auswertungsbeispiel gemeindespez. Bericht**

> Restabfall (gemischter Siedlungsabfall) Kennzahl [fiktive Werte!]	Einheit	Vergleichswerte: Anzahl Vergleichswerte	Vergleichswerte: Untergrenze	Vergleichswerte: Median	Vergleichswerte: Obergrenze	eigener Wert: eigener Wert	eigener Wert: Bewertung
- bereitgestelltes Behältervolumen	l/(EW*a)	70	460	670	1.500	720	o. B.
- einwohnerspezifische Menge	kg/(EW*a)	69	55,0	85,0	155,0	100,0	o. B.
- Sammelkosten pro Menge	€/Tonne	66	75,0	130,0	195,0	181,9	↓
- Kosten Behandlung pro Menge	€/Tonne	67	135,0	165,0	180,0	115,2	↑
- Gesamtkosten pro Menge	€/Tonne	68	225,0	282,0	350,0	297,1	↘
- Gesamtkosten pro Einwohner und Jahr	€/(EW*a)	68	17,0	24,0	43,0	29,6	↘
- Sammelkosten pro Behältereinheitenleerung	€/Be-Leer.	69	1,5	2,5	4,5	3,7	↓

o. B. = ohne Bewertung, da struktureller Rahmenparameter

- **Anzahl Vergleichswerte**
- **zwischen Unter- u. Obergrenze liegen 80 % der Werte**
- **den Median unter- bzw. überschreiten jeweils 50 % aller Werte; er teilt somit die Stichprobe**

INFA

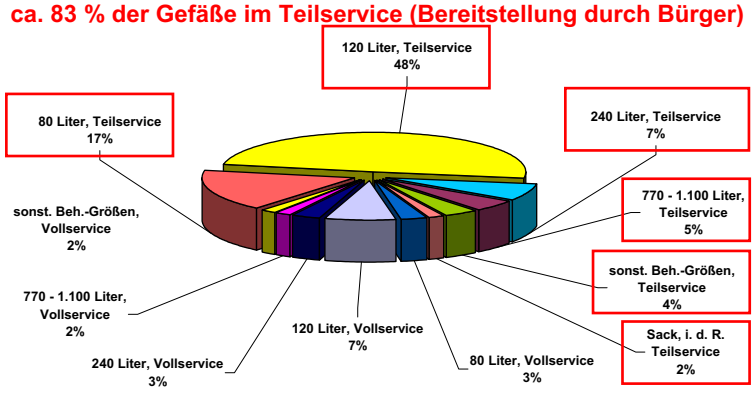
Das Land Steiermark
→ FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-6

Steirischer Abfallspiegel
> Allgemeine Ergebnisbeispiele - Restabfall

Behälterverteilung im Bereich Restabfallsammlung
> Ermittlung über die Behälteranzahl

ca. 83 % der Gefäße im Teilservice (Bereitstellung durch Bürger)



INFA
Das Land Steiermark

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-7

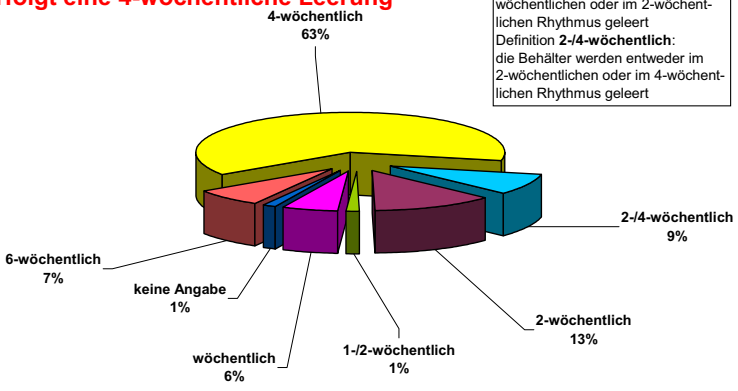
→ FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Steirischer Abfallspiegel
> Allgemeine Ergebnisbeispiele - Restabfall

Übersicht Abfuhrintervalle im Bereich Restabfallsammlung

in ca. 63 % der Teilnehmergemeinden erfolgt eine 4-wöchentliche Leerung

Definition **1-/2-wöchentlich**:
die Behälter werden entweder im wöchentlichen oder im 2-wöchentlichen Rhythmus geleert
Definition **2-/4-wöchentlich**:
die Behälter werden entweder im 2-wöchentlichen oder im 4-wöchentlichen Rhythmus geleert



INFA
Das Land Steiermark

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-8

→ FA19D
Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Steirischer Abfallspiegel
> Fazit

- erfreulich hohes Interesse hinsichtlich der Teilnahme am Pilotprojekt
- die Kennzahlen ermöglichen einen ersten gemeinde-spezifischen Vergleich der abfallwirtschaftlichen Strukturen
- mittels Ampelbewertung werden erste Orientierungswerte zur Optimierung der abfallwirtschaftlichen Prozesse aufgezeigt

INFA

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-9

Steirischer Abfallspiegel

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:
INFA GmbH
Dr.-Ing. Heinz-Josef Dornbusch (Geschäftsführer)
Telefon +49 (0) 23 82 / 9 64 – 5 08
E-Mail: dornbusch@infa.de
www.infa.de

INFA

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

GZ.: FA19D 30.02-24/2006-10

„eN@wiG"

Mit eN@wiG zu einem besseren Überblick über die abfallwirtschaftliche Situation in der Gemeinde

Raimund Hartbauer

Interkommunaler Erfahrungsaustausch
am 15. Oktober 2008 in Lannach

Das Land Steiermark

Inhalt

- NAWIG – der fachliche Hintergrund
- AbfallbilanzVO - Stand: 01.08.2008
- eN@wiG – Vision
- eN@wiG – Ziele
- eN@wiG – Nutzen für die Gemeinde
- eN@wiG – Architektur, Umfang und Funktion
- eN@wiG – Vorteile der Technik
- weitere Vorgangsweise

Das Land Steiermark

NAWIG – fachlicher Hintergrund

NAWIG – Nachhaltiges Abfallwirtschaftskonzept in Gemeinden

im Auftrag der FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft erstellt

- 2004 – von eco4ward entwickelt
- 2005 – Pilotphase 1 – 16 Gemeinden
- 2006 – Pilotphase 2 – 14 Gemeinden
- 2007 – Informationsoffensive, in Summe 292 Gemeinden

Grundlage für ein gemeindespezifisches Controllinginstrument
Direkte Zuordnung von

- Abfallmengen zu Kosten und Erlösen
- Abfall-Kosten-/ Nutzencheck ist integrativer Bestandteil

- NAWIG umfasst 10 Kapitel

eN@wiG – Ziele

- Ablösung der bisherigen „Abfallerhebung Online"
- Hohe Zukunftssicherheit durch plattformunabhängige aufgesetzte Softwarelösung (eN@wiG)
- Einheitliche Kosten- und Mengenerfassung auf Basis einheitlicher Standards
- Verknüpfung von Finanzdaten mit abfallwirtschaftlich relevanten Daten
- Meldungen gemäß einer noch zu erlassenden Abfallbilanzverordnung (Schnittstelle zum EDM)

eN@wiG – Nutzen für Gemeinde

- Reduktion des Verwaltungsaufwandes durch ein verbessertes Datenmanagement
- Beleg-/Datenerfassung im täglichen Arbeitsablauf.
- Bessere Datenbasis für Ausschreibungen und Vertragsabschlüsse mit privaten Entsorgern.
- Objektivierung der Vergabekriterien durch bessere Vergleichbarkeit.
- Verbesserte Grundlage einer verursachergerechten Gebührengestaltung für Haushalte / Unternehmen.

eN@wiG – Nutzen für Gemeinde

- Optimierung von Sammelstrukturen auf Basis abfall- und betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.
- Tagesaktuelle Rückschlüsse der IST-Situation für die Organe und Mitarbeiter der Gemeinde
- Setzen von Maßnahmen in Verbindung mit betriebswirtschaftlichen Kennzahlen.
- Fehlentwicklungen rechtzeitig gegensteuern.

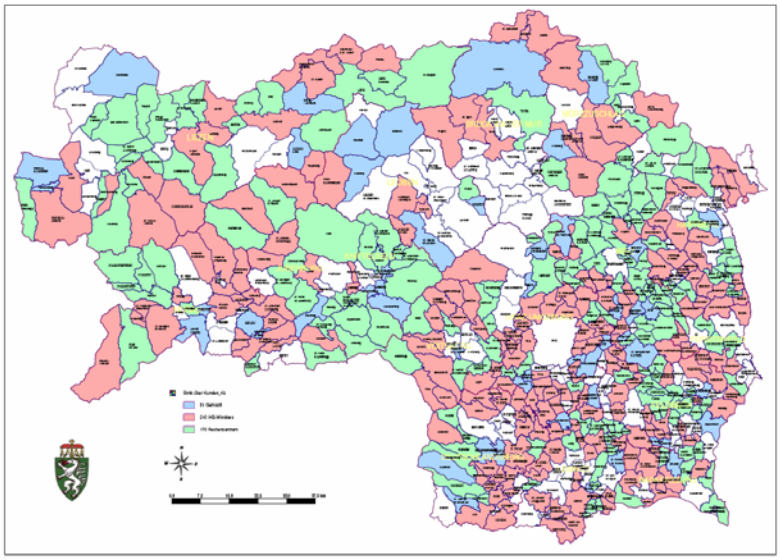
eN@wiG – Umfang und Funktion

- Sammlung der Hoheitsbuchungszeilen aus den Buchhaltungen der Gemeinde über SOAP-Requests
- Automatische Zuordnungen zu Kostenstellen
- Manuelle Zuordnung zu Kostenstelle und Abfallarten
- Berichte
- Auswertungen

eN@wiG – Technik Vorteile (1)

- Browserbasierende Applikation – daher überall ohne Installation einsetzbar (Internet Explorer …)
- Portalverbundapplikation (Sicherheitsstufe 1)
- Rechenzentrumsbetrieb mit höchsten Sicherheitsstandards und hoher Verfügbarkeit
- Absolute Verkettung zwischen Buchhaltung, Kostenstellenrechnung und Mengenerfassung, ausgenommen nicht kameraler Werte (Abschreibung)
- Verteiltes Rollenkonzept mit unterschiedlicher Sicht auf die Daten

Comm-Unity - Partnergemeinden



Das Land Steiermark

Danke für ihre Aufmerksamkeit

Raimund Hartbauer
Produktdesign
raimund.hartbauer@comm-unity.at
(03136) 800 - 444
(0699) 16 800 - 444

Comm-Unity EDV GmbH
Prof. Rudolf Zillistraße 4
8502 Lannach
http://www.comm-unity.at

Das Land Steiermark

FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

3. Interkommunaler Erfahrungsaustausch – Abfallwirtschaft Mülle Grazie!? – Darum bezahlen wir die Abfallgebühr

15. Oktober 2008 – Lannach

Dr. Thomas Angerer, GF
IRM – Institut für Relationship Marketing

Das Land Steiermark
FA19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft

Mülle Grazie?

Schwierige Ausgangssituation…

Einschätzungen…

- „Alles ist zu teuer."
- „Alles wird teurer."
- „Kommunen verdienen sich durch Gebühren eine goldene Nase: 600 Mio. Euro Gewinn im Jahre 2003 für die Gemeinden inkl. Wien"

  Studie des Meinungsforschungs- und Beratungsunternehmens Kreutzer Fischer & Partner

… und Befunde:

- Die Steirerinnen und Steirer sind mit den abfallwirtschaftlichen Leistungen im Allgemeinen sehr zufrieden (WK Stmk 2006).
- Die Abfallgebühren sind allerdings nach Ansicht der Mehrheit der Befragten zu hoch.
- Die meisten Steirerinnen und Steirer haben allerdings keine genauen Kenntnisse über die tatsächliche Höhe.

Tipps zur erfolgreichen Kommunikation

Schwerpunkt 1:
Das „WAS" – also die Leistungen

- Was wird alles angeboten…
- … und was sparen sich die BürgerInnen, Unternehmen etc. dabei

Tipp:
Immer beide Seiten ansprechen!

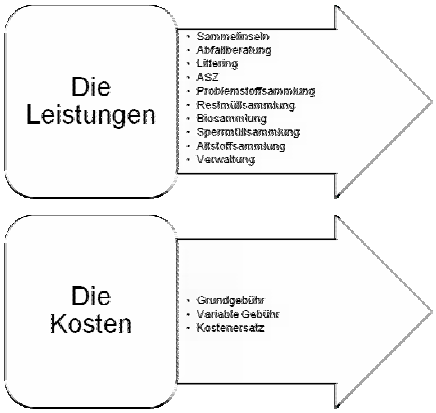
Schwerpunkt 2:
Das „WIE" – also die Kommunikation

- Vom Problem des Desinteresses (niedriges Involvement) bis hin zum Problem der negativen Emotionalisierung (Ärger, Wut, Zorn…)
- Problem Informationsüberflutung: 98 % der Botschaften dringen heute nicht mehr durch

Tipp:
Weniger ist mehr!

Schwerpunkt 1: Das „WAS“

Leistungs-Kosten-Check…



… und Nutzen für KundInnen:

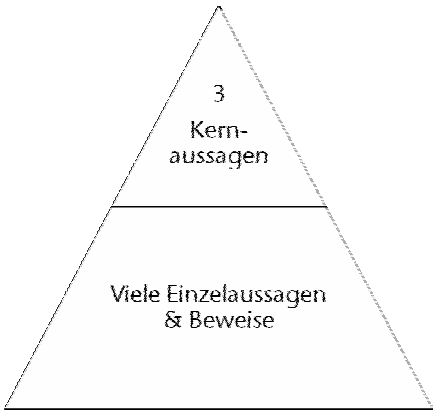
Leistung ist nicht zugleich Nutzen!
Preis ist nicht zugleich Kosten!

- Komfortables Entsorgungsservice
- Verlässliche Entsorgung
- Hohe Lebensqualität

Tipp:
Weg von der Preis- bzw. Kosten-Kommunikation hin zu Preis/Leistung bzw. Kosten/Nutzen!

Schwerpunkt 2: Das „WIE“

Für wirksame Kommunikation…



… ist eine Struktur sinnvoll:

Die 3 Kernaussagen:

- Komfortables Entsorgungsservice
- Verlässliche Entsorgung
- Hohe Lebensqualität

Einzelaussagen & Beweise:

- Positive steirische Abfallbilanz
- Vielfältige Leistungen der steirischen Abfallwirtschaft

Tipp:
Spitzenleistungen berichten!

Spitzenleistungen sind starke Beweise

Steirische Spitzenleistungen:

- 400 Altstoff- und Problemstoffsammelzentren
- Platz am „Stockerl“ bei Altpapiersammlung (3. Platz)
- Platz am „Stockerl“ bei Altglassammlung (2. Platz)
- Restmüllanteil unter 30 %
- Deutlich niedrigere Abfallentsorgungsgebühren:
  - Bayern: 171 EUR/Haushalt
  - Österreich ges.: 154 EUR
  - Steiermark: 115 EUR

Erfolgreiche Kommunikation von Abfallgebühren

Das „WAS“ im Auge:

- Leistungen und Kosten sichtbar machen…
- … und klar aufzeigen, was die KundInnen davon haben

Tipp:
Leistungen und Kosten in die Sprache der KundInnen übersetzen…

Das „WIE“ im Auge:

- Im Rahmen der Kernaussagen mit Beweisen argumentieren…
- … und immer wieder in die Kernaussagen zusammen fassen

Tipp:
… und „das Gleiche“ immer wieder „anders“ kommunizieren!

Viel Erfolg und vielen Dank für Ihr Interesse.

Gerne stehe ich Ihnen bei Fragen zur Verfügung:

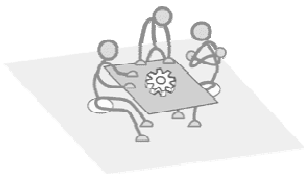
Dr. Thomas Angerer, GF
IRM – Institut für Relationship Marketing
Forschungs- und Beratungs GmbH
Kaiser Franz Josef-Kai 2, A-8010 Graz
T: + 43 (0) 316 / 77 17 10, F: -20
E: angerer@das-irm.at
www.das-irm.at

3. Interkommunaler Erfahrungsaustausch

Mittwoch, 15. Oktober 2008

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG



Mit EMAS zum ökologisch aktiven AWV Graz-Umgebung

- Projekt EMAS
- Daten AWV GU
- Übersicht Projekte
- Förderungen AWV GU
- Warum EMAS?
- interner „Widerstand"
- Konzept

- Workshop-Reihe 2007-2008
  Lebensministerium, ÖWAV, eco4ward, denkstatt
  - 12. – 13. Juni 2007 (Wels)
  - 25. – 26. September 2007 (Zwentendorf)
  - 27. – 28. November 2007 (Schwechat)
  - 14. Mai 2008 Abschlussveranstaltung (Wien)
- Workshop-Reihe 2006-2007
  AWV Hartberg, Gemeinde Seiersberg, AWV Schladming, AWV Weiz, Stadtgemeinde Weiz

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

3/10

Projekt EMAS

Daten AWV GU

Übersicht Projekte

Förderungen AWV GU

Warum EMAS?

interner „Widerstand"

Konzept

Abfallwirtschaftsverband Graz-Umgebung

57 Gemeinden, 1.100 km²

135.000 EinwohnerInnen, 40.00 Haushalte

11 Vorstandsmitglieder

90 Verbandsdelegierte

Obmann Bgm.
Ing. Adolf Pellischek

5 AbfallberaterInnen

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

4/10

Projekt EMAS

Daten AWV GU

Übersicht Projekte

Förderungen AWV GU

Warum EMAS?

interner „Widerstand"

Konzept

32 laufende Umweltprojekte
und -schwerpunkte

- Artikelservice, Newsletter
- Altspeiseölbelohnungsaktion, Fetty
- Ökologische Beschaffung
- Schulungen und Exkursionen
- NAWIG
- Abfallwirtschaftskonzepte
- Kinder- und Jugendbildung (z.B. SchulabfallberaterInnen)
- Newsletter
- mobile Videoüberwachung
- Ausschreibung Siedlungsabfälle
- g'scheit feiern
- usw.

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

5/10

Projekt EMAS
Daten AWV GU
Übersicht Projekte
Förderungen AWV GU
Warum EMAS?
interner „Widerstand"
Konzept

Förderungen
AWV Graz-Umgebung

	Euro
▪ g'scheit feiern Veranstaltungen	**5.000.-**
▪ 50% der Miet- und Reinigungskosten	**12.000.-**
▪ 50% der Anschaffungskosten für Geschirr, Gläser, Mehrwegbecher	**3.000.-**
▪ Windelgutscheine	**1.500.-**
▪ Ankauf Fetty	**700.-**
▪ Altspeiseölbelohnungsaktion	**6.000.-**
▪ Aus- und Weiterbildungen	**1.000.-**
▪ ökologische Beschaffung	**2.000.-**
▪ Umweltratgeber, Umweltkalender	**1.000.-**
▪ Kinder- und Jugendbildung	**15.000.-**

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

6/10

Projekt EMAS
Daten AWV GU
Übersicht Projekte
Förderungen AWV GU
Warum EMAS?
interner „Widerstand"
Konzept

EMAS = geeignetes Umweltmanagementsystem
für den AWV Graz-Umgebung

- optimales Planungs-, Kontroll- und Steuerungsinstrument
- organisatorische Schwachstellen aufzeigen
- effiziente Projektabwicklung
- objektive und regelmäßige Bewertung der Umweltaspekte
- Bereitschaft zur Optimierung von Organisations-, Prozess- und Verwaltungsabläufen demonstrieren
- Zuständigkeiten, Verhaltensweisen, Abläufe und Vorgaben zur Umsetzung der Umweltpolitik strukturiert festlegen

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

Projekt EMAS

Daten AWV GU

Übersicht Projekte

Förderungen AWV GU

Warum EMAS?

interner „Widerstand"

Konzept

Organisations-, Prozess- und Verwaltungsoptimierung

- Aufgabenzuteilungen regeln bzw. Zuständigkeiten festlegen
- Ablaufregelungen definieren
- Ineffizienzen beseitigen
- Schwachstellen darstellen
- Verbesserungspotenziale erkennen
- Beispiel: Schulungsplan - Überwachung, Kontrolle

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

Projekt EMAS

Daten AWV GU

Übersicht Projekte

Förderungen AWV GU

Warum EMAS?

interner „Widerstand"

Konzept

Mit EMAS zum ökologisch aktiven AWV Graz-Umgebung

KONZEPT

- Allgemeine Information
- Organisation des Umweltmanagement
- Ist-Analyse/Erste Umweltprüfung
- Legal Compliance
- Umweltprogramm/Ökologische Beschaffung
- Überwachung und Darstellung der Umweltleistungen
- Interne/externe Kommunikation – Notfallkommunikation
- Beschreibung des UMS – Dokumentation
- Internes Audit, Management Review, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

- **Projekt EMAS**
- **Daten AWV GU**
- **Übersicht Projekte**
- **Förderungen AWV GU**
- **Warum EMAS?**
- **interner „Widerstand"**
- **Konzept**

| Altendorf | Brodingberg | Deutschfeistritz | Dobl | Edelsgrub | Eggersdorf bei Graz | Eisbach | Feldkirchen bei Graz | Fernitz | Frohnleiten | Gössendorf | Grambach | Gratkorn | Gratwein | Großstübing | Gschnaidt | Hart bei Graz | Hart-Purgstall | Haselsdorf-Tobelbad | Hausmannstätten | Hitzendorf | Höf-Präbach | Judendorf-Straßengel | Kainbach bei Graz | Kalsdorf bei Graz | Krumegg | Kumberg | Langegg bei Graz | Laßnitzhöhe | Lieboch | Mellach | Nestelbach bei Graz | Peggau | Pirka | Raaba | Röthelstein | Rohrbach-Steinberg | St. Bartholomä | St. Marein bei Graz | St. Oswald bei Plankenwarth | | St. Radegund | Schrems bei Frohnleiten | Seiersberg | Semriach | Stattegg | Stiwoll | Thal | Tobelitz | Tyrnau | Ubelbach | Untergreimstätten | Vasoldsberg | Weinitzen | Werndorf | Wundschuh | Zettling | Zwaring-Pöls | Altendorf | Brodingberg | Deutschfeistritz | Dobl | Edelsgrub | Eggersdorf bei Graz | Eisbach | Feldkirchen bei Graz | Fernitz | Frohnleiten | Gössendorf | Grambach | Gratkorn | Gratwein | Großstübing | Gschnaidt | Hart bei Graz | Hart-Purgstall | Haselsdorf-Tobelbad | Hausmannstätten | Hitzendorf | Höf-Präbach | Judendorf-Straßengel | Kainbach bei Graz | Kalsdorf bei Graz | Krumegg | Kumberg | Langegg bei Graz | Laßnitzhöhe | Lieboch | Mellach | Nestelbach bei Graz | Peggau | Pirka | Raaba | Röthelstein | Rohrbach-Steinberg | St. Bartholomä | St. Marein bei Graz | St. Oswald bei Plankenwarth |

ABFALL WIRTSCHAFTSVERBAND GRAZ-UMGEBUNG

Mag. Christiana Meßner, Heidi Weinhandl

AWV Graz-Umgebung
Feldkirchnerstraße 96, 8055 Seiersberg

www.abfallwirtschaft.steiermark.at

Medieninhaber und Herausgeber:
Amt der Steiermärkischen Landesregierung
Fachabteilung 19D Abfall- und Stoffflusswirtschaft
Bürgergasse 5a, 8010 Graz
Leiter: Hofrat Dipl.-Ing. Dr. Wilhelm Himmel
(Nachhaltigkeitskoordinator Steiermark)
Projektbetreuung:
Dipl.-Ing. Dr. Günther Illitsch
Tel.: (0316) 877-4392
Fax: (0316) 877-2416
E-Mail: guenther.illitsch@stmk.gv.at
E-Mail-Abteilung: fa19d@stmk.gv.at
Fachliche Durchführung:
Mag. Hermine Dimitroff-Regatschnig und Ing. Daniela List
A-8020 Graz, Nikolaiplatz 4/II
Tel.: +43 (0)316 / 72 08 15-350 bzw. 0669 / 13 925 855
E-Mail: hermine.dimitroff@eco4ward.at bzw.
daniela.list@eco4ward.at
Website: www.eco4ward.at

Oktober 2008

www.abfallwirtschaft.steiermark.at
www.nachhaltigkeit.steiermark.at
www.win.steiermark.at
www.gscheitfeiern.at