



Lehrgang Servicekraft Wertstoffhof



Stand: 30. Juli 2022

In Kooperation mit

Inhalt

1	Herausforderungen	3
2	Struktur und Aufbau des Lehrgangs	5
3	ExKurs – 21 Tage Impulse über den gesamten Zeitraum des Seminars	7
4	Zielgruppe	9
5	Nutzen	9
6	20 Lehrgangstage verteilt auf 4 Wochen innerhalb von sechs Monaten mit einer Rundumbetreuung	11
7	Termine und Orte	12
8	Zeugnis und Bescheinigungen	12
9	Teilnahmegebühr	12
10	Kontaktieren Sie uns	13

Lehrgang Servicekraft Wertstoffhof

Die Aufgaben vom Servicepersonal auf Wertstoffhöfen sind vielfältig und in den letzten 20 Jahren deutlich anspruchsvoller geworden. Die Servicekräfte sind verantwortlich für die Annahme aller Wertstoffe, derer sich die Bürgerinnen und Bürger oder Gewerbetreibende entledigen möchten, müssen blitzschnell erfassen, welche Fraktionen die Kundinnen und Kunden dabei haben und entscheiden, wo und wie diese einzusortieren sind. Die Akademie Dr. Obladen GmbH und die ia GmbH Wissensmanagement und Ingenieurleistungen bieten dafür eine modular aufgebaute Qualifizierungsmaßnahme für Personen ohne einschlägige Berufsausbildung an, damit diese qualifiziert Wertstoffe annehmen und sortieren, kompetent Kundinnen und Kunden beraten, erfolgreich alle organisatorischen und wirtschaftlichen Belange lösen sowie aufmerksam auf Gesundheit, Arbeitssicherheit und Umwelt (GSU) achten können. Dies ist dem Verband kommunaler Unternehmen e.V. Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit VKS ein wichtiges Anliegen, weshalb er den Lehrgang unterstützt und fördert.

- In Deutschland gibt es ca. 3.300 Wertstoffhöfe.
- Beim Personal handelt es sich vielfach um angelernte Teilzeitbeschäftigte ohne einschlägige Berufsausbildung.
- In vielen Orten sind konzeptionelle Änderungen geplant: größere Wertstoffhöfe mit längeren Öffnungszeiten.
- Gleichzeitig steigen die Anforderungen an die Mitarbeiter durch gesetzliche Veränderungen in der Kreislaufwirtschaft oder auch durch die Pandemie.

1 Herausforderungen

- Die Schnittstellen auf den Wertstoffhöfen zur Abfallberatung, zur Abfallvermeidung und zu Re-Use-Konzepten sind ausbaufähig.
- Wegen der Lithiumbatterien nehmen die an sich schon großen Brandgefahren zu.
- Die Anforderungen an das Wissen der Betreuer steigen, beispielsweise beim Bauschutt.
- Auch wenn bislang alles gut gegangen ist, sind die Risiken in den Bereichen Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz hoch.

- Das Personal ist zwar angelernt, doch fehlt vielfach systemisches Wissen über Kreislaufwirtschaft.
- Die künftige Branchenregel „Wertstoffhof“ der Unfallkassen wird die Anforderungen an das Schulungsniveau zusätzlich anheben.

Während der Pandemie sind die angelieferten Mengen erheblich gestiegen. Die Differenzierung der Fraktionen nimmt zu. Mit der gestiegenen Verantwortung und der Hektik steigen auch die Unfallgefahren.

Regelmäßig muss die Servicekraft bewerten, ob ein bestimmter Abfall aufgrund geltender Vorschriften überhaupt angenommen werden darf und falls ja, unter welchen Sicherheitsvorkehrungen. Asbest, künstliche Mineralfasern oder Pflanzenschutzmittel zählen zu den sogenannten Problemstoffen und dürfen gemäß TRGS 520 nur von Fachpersonal entgegengenommen werden. Neue Technik oder Baustoffe, die es vor wenigen Jahren noch gar nicht gab, kommen mit Zeitverzögerung zur Entsorgung auf dem Wertstoffhof an, wie Solarmodule, Carbonfasern oder Lithiumbatterien. Auch diejenigen, die nicht in der Schadstoffannahme tätig sind, müssen diese neuen Wertstoffe erkennen, richtig einsortieren und die rechtlichen Vorgaben im Blick behalten können. Die Mitarbeiter müssen über derartige Neuerungen stets informiert sein.



Aktuell haben alle Wertstoffhöfe mit der Annahme von Elektroaltgeräten zu kämpfen – erst recht, wenn Batterien enthalten sind. Die Entnahme und das ordnungsgemäße Verpacken ist eine Wissenschaft für sich. Die Einrichtung des mittlerweile allgemein anerkannten separaten Annahmetisches für Elektrokleingeräte, Batterien, Lampen, etc. hat zu vielen zusätzlichen Sortierarbeiten geführt.

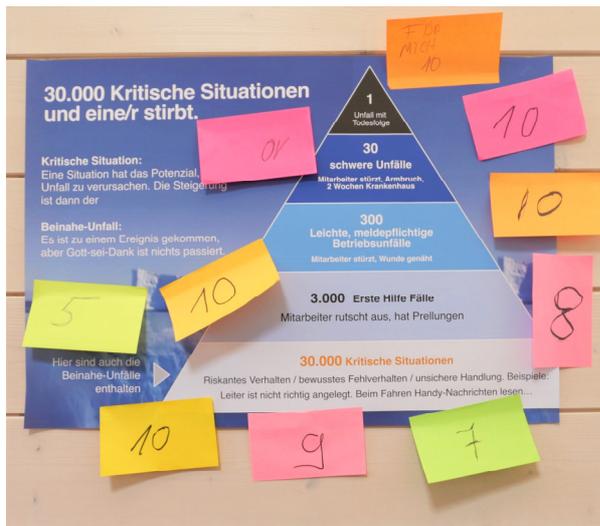
Organisationsgeschick und Kommunikationskompetenz sind gefordert

Je nach geltenden Regeln der Kommune muss das Servicepersonal zudem für vereinzelte Fraktionen Gebühren festlegen und kassieren, Holz kategorisieren, Elektrogeräte sichten, Sperrmüll annehmen, Fahrzeuge einweisen und ein Betriebstagebuch führen. Vor allem in Stoßzeiten bedarf es ein hohes Maß an Übersicht und Souveränität. Hinzukommt die mitunter hohe nervliche Belastung beim Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden: Unfreundliche und beleidigende Ausdrucksweisen, schlechte Zahlungsmoral oder gar Körperverletzung sind nicht selten und machen den Wertstoffhof mitunter zur „Kampfzone“. Wie gut die Mitarbeitenden damit umgehen können, hängt auch mit ihrer Qualifikation zusammen.

2 Struktur und Aufbau des Lehrgangs

Die Akademie Dr. Obladen GmbH und die ia GmbH – Wissensmanagement und Ingenieurleistungen stellen sich dieser Herausforderung und haben mit der Erfahrung des ersten Lehrgangs das Angebot einer vertieften Qualifizierungsmaßnahme als Hybridveranstaltung (1+2+1) für Personen ohne einschlägige Berufsausbildung entwickelt. Der Intensivlehrgang WSH kann als eine ganzheitliche Einheit erlebt werden. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten in den beiden Präsenzwochen und durch regelmäßige Impulse (ExKurs – 21 Tage) eine intensive Betreuung.

Der Intensivlehrgang kann durch die zusätzlich buchbare intensive Betreuung „ExKurs“ als eine ganzheitliche Einheit erlebt werden.



Der Lehrgang widmet sich in der **ersten Woche** mit realer Anwesenheit an einem Wertstoffhof vollständig der Vermittlung wesentlicher Kenntnisse zu Arbeitssicherheit, Gesundheit und Umweltschutz (GSU). Die Unfallrisiken und Fehlerquoten sind hoch. So ist beispielsweise ein kompetenter Umgang mit Lithium-Ionen Akkus für den vorbeugenden Brandschutz wichtig. Nach Möglichkeit findet auch Übung mit der lokalen Feuerwehr statt.

Praktische Übungen vermitteln die besonderen Zusammenhänge zwischen dem Alltag am Wertstoffhof und dem individuellen menschlichen Verhalten, der „Mentalen Arbeitssicherheit“. Sie fördern die Fähigkeit auch an einem einfachen Sammelplatz eine maximale Sicherheit für alle Beteiligten umzusetzen. Durch bewusste Teambildung und durch Übungen in Zweier-Gruppen (Buddy-System) lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihre Erkenntnisse und Erfahrungen zu teilen. Gegenseitige Unterstützung ist ein elementares Arbeitsprinzip auf dem Wertstoffhof.

Die **Wochen zwei und drei** finden online statt. Jetzt stehen Kreislaufwirtschaft und Circular Economy im Vordergrund. Es geht um rechtliche Grundlagen, um die kompetente Beratung von Kundinnen und Kunden auf dem Wertstoffhof sowie um organisatorische und wirtschaftliche Belange. Hintergründe, warum die Anforderungen an das Wissen der Betreuer zunehmen wie etwa beim Bauschutt, werden ebenso behandelt wie die Schnittstellen zwischen Abfallberatung, Abfallvermeidung und Re-Use-Konzepten.

In der **vierten Woche** treffen sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wieder persönlich auf einem Wertstoffhof und üben sich im komplexen Umgang mit den vielfältigen Materialien, wie qualifiziert Wertstoffe angenommen und den einzelnen Sammelfraktionen zugeordnet werden. Der letzte Tag dieser Woche dient der Wiederholung der Materie, der Beantwortung von Fragen und der gezielten Vermittlung des während des Kurses gewonnenen neuen Selbstverständnisses zum Stellenwert ihres

Berufes. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten letzte Tipps und Unterstützung bei individuellen Fragen zu "ihrem" Wertstoffhof.

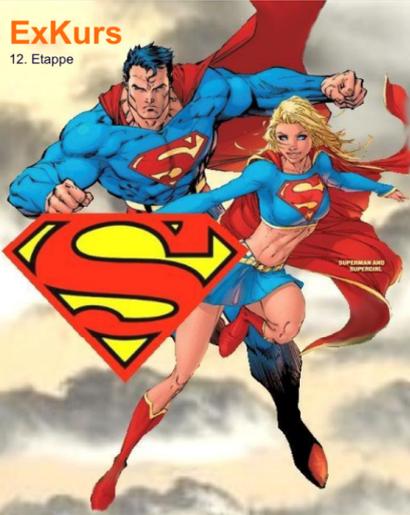
3 ExKurs – 21 Tage Impulse über den gesamten Zeitraum des Seminars

Damit aus den erlernten Kenntnissen eingeübte Fähigkeiten werden, erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über den gesamten Kurszeitraum in 21 Etappen personalisierte Vertiefungsimpulse per Post. Sie vertiefen und verankern das Gelernte, indem sie die Aufgabenfelder aller Lehrgangswochen mit ihren vertieften Bezügen zu Arbeitsschutz, Sicherheit und Umwelt aufnehmen.

Jede ExKurs-Etappe enthält kurz und einprägsam

- einen wichtigen Lernaspekt zur konkreten Arbeit mit Wertstoffen und Abfällen (Expertenwissen Kreislaufwirtschaft),
- einen im Kontext stehenden lebensrettenden Hinweis zur potenziellen Unfallgefahr (Expertenwissen Gesundheit, Arbeitssicherheit und Umwelt GSU) ggfls. mit Unfallbeispiel,
- eine überraschende Information zu menschlichem Verhalten, die in Bezug zu diesem Aspekt steht (Expertenwissen Mentale Arbeitssicherheit, Psychologie, Neurowissenschaften, Verhaltensforschung),
- eine Selbsterfahrungsübung (Achtsamkeit, Aufmerksamkeit, Selbstbewusstsein). In der ersten Seminarwoche die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bereits an ersten Übungen teil wie zum Beispiel „5 Sekunden für die Aufmerksamkeit“ sowie
- eine Testfrage.

ExKurs
12. Etappe



Fakt: Montag – der Tag mit den meisten Unfällen. Müdigkeit, die Gedanken noch beim Wochenende das schlägt sich in der Unfallstatistik nieder.

„Denk-Fehler“, die wir alle haben:

1. Der „Superman-Effekt“

Auch diese **Überlegenheitsillusion** ist in uns allen angelegt: Jeder Mensch hält selbstverständlich ein positives Selbstbild aufrecht! Wir halten uns für besser, als wir (manchmal) sind und wir tendieren unbewusst dazu, unsere Fähigkeiten zu überschätzen.

Die Überlegenheitsillusion tritt besonders in Bereichen oder bei Tätigkeiten auf, in denen wir uns für erfahren halten (Achtung: Das ist besonders bei Routine-Aufgaben der Fall).

Unfälle sind fast immer eine Verkettung von Umständen und in 9 von 10 Fällen ist der Faktor Mensch maßgeblich beteiligt. Unter anderem wegen Fehleinschätzungen.

Kennen Sie das? *„Ich kann das...“*

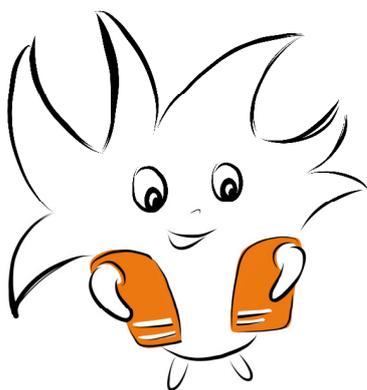
Immer wieder gibt es diesen Moment, wo wir uns selbst und die Situation überschätzen. Manchmal ist das sogar hilfreich und manchmal kann es zur Gefahr für uns und andere werden. **Es ist gut, wenn wir selbstbewusst sind. Es ist auch gut, wenn wir selbstbewusster sind.**

Übung: 1. Fällt Ihnen ein Beispiel ein, wo Sie sich selbst überschätzt haben? Denken Sie bitte 3 Minute darüber nach. 2. Erzählen Sie bitte ihr Beispiel einem Kollege! Keine Angst, er oder sie wird Verständnis haben und es sogar gut finden.



Welche Risiken geht dieser Servicepartner hier ein? Wie würden Sie eingreifen?

Jede Exkurs-Etappe beschränkt sich auf das Wesentliche, ist gut verständlich und motiviert zu der Selbsterfahrung, die im Alltag stattfindet, ohne „Zeit“ zu beanspruchen. Durch die Regelmäßigkeit - ca. jede Woche eine Exkurs-Etappe - entsteht der gewünschte Ankereffekt. Das in den Seminarwochen Erlernte wird tiefer im Gedächtnis geankert, weil es in der täglichen Arbeit am eigenen Wertstoffhof geübt und außerhalb der Seminarwochen angesprochen wird. Faktenwissen wird mit emotionaler Intelligenz gekoppelt.



Der Exkurs motiviert die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ihr neues Wissen auch an Kollegen weiterzugeben: Sie können die Karten teilen und werden selbst zum „Trainer“. Bei Abschluss des Lehrgangs haben die Exkursler eine Sammlung von 21 Karten (= 21 Etappen), die auch als Mini-Poster am Wertstoffhof eingesetzt werden können.

Der Exkurs vertieft das Wissen, schafft Erfahrungen und verbindet die Seminarwochen miteinander. Die Transfermethode erhöht die Lernquote, entwickelt die persönliche Resilienz und steigert die Motivation.

4 Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich an Personen in einem Anstellungsverhältnis auf einem Wertstoffhof ohne einschlägige Berufsausbildung. Dazu zählen auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die intern aus anderen Bereichen (z.B. Kraftfahrende) oder aus gesundheitlichen Gründen versetzt wurden.

Höhere Qualität auf dem Wertstoffhof und Kundenzufriedenheit erfordern eine zunehmende Professionalisierung.

Einige Mitarbeitende sind ausgebildete Fachkräfte für Kreislauf- und Abfallwirtschaft, andere wiederum haben eine fachfremde Ausbildung als Mechaniker oder Schreiner durchlaufen. Oft handelt es sich aber auch um Teilzeitbeschäftigte ohne einschlägige Berufsausbildung: In einigen Betrieben gibt es nahezu 90 Prozent Quereingestiegene, die sich ihr Wissen durch Learning by Doing angeeignet haben oder von Kolleginnen und Kollegen im hauseigenen Betrieb in sehr kurzer Zeit angelernt wurden. Eine systematische und umfassende Schulung ist die absolute Ausnahme.

5 Nutzen

Eine gestärkte Achtsamkeit auf mögliche Gefahren verhindert Unfälle und schützt die physische und psychische Gesundheit. Studien zeigen, dass Krankheitstage abnehmen. Eine gut ausgebildete und informierte Servicekraft macht weniger Fehler, gewinnt Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Wertstoffen, kann Kundinnen und Kunden gegenüber kompetent auftreten und diese über die korrekte Entsorgung informieren:



- Kolleginnen und Kollegen kennenlernen.
- Netzwerke bilden.
- Konzepte anderer Wertstoffhöfe erfahren.

Von den bisherigen Teilnehmerinnen und Teilnehmern empfehlen 90 % den Lehrgang uneingeschränkt weiter (Vier Sterne: Voll und ganz, drei Sterne: Eher ja).



Die durch die Maßnahme qualifizierten Servicekräfte sollen, können und dürfen jedoch die ausgebildeten Fachkräfte eines Wertstoffhofes nicht ersetzen, die eine dreijährige Ausbildung in Theorie und

Praxis hinter sich haben. Das Bildungsangebot verbessert die Verständigung unter den Kolleginnen und Kollegen und hebt den Qualitätsstandard von Wertstoffhöfen insgesamt an.

Für Leitende von Wertstoffhöfen ist die Qualifizierungsmaßnahme eine sich langfristig lohnende Investition, die über den reinen Zugewinn an Fachwissen hinausgeht: Das Ermöglichen von Weiterbildungen ist auch immer ein Signal an die Belegschaft, dass ihre mitunter herausfordernde Arbeit geschätzt und gefördert wird. Wertgeschätzte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motivierter und leisten deshalb qualitativ bessere Arbeit; zugleich wachsen Verbundenheit und Identifikation mit dem Betrieb.

6 20 Lehrgangstage verteilt auf 4 Wochen innerhalb von sechs Monaten mit einer Rundumbetreuung

Inhaltlich geht es um Kreislaufwirtschaft, Abfallrecht, Stoffstrommanagement, chemische Grundlagen, Gefahrenstoffe, Logistik, Arbeits- und Brandschutz, Betriebswirtschaft aber auch um professionellen Kundenkontakt. Am Ende einer jeden Lehrgangswochen erhalten alle eine Teilnahmebescheinigung.

Präsenzwoche 1	Online-Woche 1	Online-Woche 2	Präsenzwoche 2
<ul style="list-style-type: none">○ Arbeitssicherheit	<ul style="list-style-type: none">○ Abfallrecht	<ul style="list-style-type: none">○ Kostenrechnung	<ul style="list-style-type: none">○ Elektroaltgeräte
<ul style="list-style-type: none">○ Gesundheitsschutz	<ul style="list-style-type: none">○ Basiswissen Chemie	<ul style="list-style-type: none">○ Personalplanung	<ul style="list-style-type: none">○ Batterien
<ul style="list-style-type: none">○ Brandschutz	<ul style="list-style-type: none">○ Abfallberatung und -vermeidung	<ul style="list-style-type: none">○ Digitalisierung	<ul style="list-style-type: none">○ Bioabfall
<ul style="list-style-type: none">○ Behälter und Pressen	<ul style="list-style-type: none">○ Abfallberatung und -vermeidung	<ul style="list-style-type: none">○ Compliance	<ul style="list-style-type: none">○ Kompostierung
<ul style="list-style-type: none">○ Logistik auf dem Wertstoffhof	<ul style="list-style-type: none">○ Verwertbare Stoffströme	<ul style="list-style-type: none">○ Dokumentation	<ul style="list-style-type: none">○ Gewerbeabfall
<ul style="list-style-type: none">○ Achtsamkeit	<ul style="list-style-type: none">○ Asbesthaltige Abfälle.	<ul style="list-style-type: none">○ Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">○ Altkunststoffe
			<ul style="list-style-type: none">○ Altholz
			<ul style="list-style-type: none">○ Mineralische Abfälle

7 Termine und Orte

	Lehrgang Süd		Lehrgang Nord-West	
Woche 1	12.-16.09.2022	Markt Schwaben	17.-21.10.2022	NRW
Woche 2	07.-11.11.2022	Online	07.-11.11.2022	Online
Woche 3	09.-13.01.2023	Online	09.-13.01.2023	Online
Woche 4	27.02.-03.03.2023	Coburg	06.03-10.03.2023	NRW

Prinzipiell streben wir stabile Lerngruppen an. Im Einzelfall z.B. wegen einer Verhinderung durch Krankheit oder Urlaub ist auch ein Wechsel in eine andere Lerngruppe möglich.

8 Zeugnis und Bescheinigungen

Wer den Lehrgang vollständig erfolgreich besucht hat, erhält ein Zeugnis mit den Unterschriften der Akademie Dr. Obladen GmbH, der ia GmbH und des Verbands kommunaler Unternehmen e.V. Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit VKS. Das Zeugnis beinhaltet weitere Bescheinigungen:

- Sachkunde gemäß § 10 Entsorgungsfachbetriebsverordnung
- Unterweisung nach § 12 ElektroG, § 14 Gefahrstoffverordnung sowie der Mitteilung der Bund/Länder-Arbeitsgemeinschaft Abfall (LAGA) 31 A „Umsetzung des Elektro- und Elektronikgerätegesetzes“
- Sachkunde für die Zuordnung von Altholz nach § 5 der Altholzverordnung
- Qualifizierung Brandschutz- und Evakuierungshelfer gemäß DGUV Information 205-023

9 Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Person 4.450 € zuzüglich Mehrwertsteuer, zahlbar in zwei Teilbeträgen vor dem Beginn und vor dem Ende des Lehrgangs. Die Teilnahmeplätze sind in Abhängigkeit von den Kapazitäten auf den Wertstoffhöfen begrenzt.

10 Kontaktieren Sie uns

Anmeldungen sind bereits möglich unter der Nummer:

Akademie Dr. Obladen GmbH +49 (30) 2100548 – 10

Ia GmbH – Wissensmanagement und Ingenieurleistungen +49 (89) 189 178711

Alle Informationen sind auf der Website <https://kommunalwirtschaft.eu/05122> zu finden.