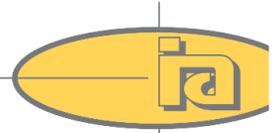




Akademie  
Dr. Obladen



ia GmbH  
Wissensmanagement und  
Ingenieurleistungen

## Lehrgang Servicekraft Wertstoffhof



Stand: 20. Juni 2023

In Kooperation mit



VERBAND KOMMUNALER  
UNTERNEHMEN e.V.

ABFALLWIRTSCHAFT  
UND STADTREINIGUNG VKS®

## Inhalt

1	Herausforderungen	4
2	Zielgruppe	6
3	Struktur und Aufbau des Lehrgangs	6
4	Nutzen	10
5	Termine und Orte	12
6	Zeugnis und Bescheinigungen	12
7	Teilnahmegebühr	13
8	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.

Der Hybrid-Lehrgang „Servicekraft Wertstoffhof“ wurde innerhalb einer zweijährigen Pilotphase entwickelt. Er schließt die bestehende Lücke zwischen autodidaktischem Herantasten ungelerner Kräfte auf den Wertstoffhöfen und der dreijährigen Ausbildung zur Fachkraft für Kreislaufwirtschaft. Dieser neue Lehrgang bietet ein breites und bei entscheidenden Themen tiefes, praxisorientiertes und modernes Lernformat, das sich

- individuell an den jeweiligen Lernkompetenzen einer heterogenen Teilnehmerschaft orientiert,
- mehrere Lernkanäle und -formate didaktisch nutzt und miteinander verbindet,
- die zeitliche Freistellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht überstrapaziert,

- die Integration des Erlernten maximal durch sinnvolle Intervalle, ineinandergreifende Lernkanäle und -module sowie den Austausch untereinander unterstützt,
- eine hohe Motivation der teilnehmenden Personen für die Bewältigung der steigenden Anforderungen sicherstellt und
- alle auf Wunsch in ein übergreifendes Netzwerk miteinander verbindet, um Austausch von Erfahrungen und Wissen über den Lehrgang hinaus sicherzustellen.

## **1 Herausforderungen**

Der neue EU-Aktionsplan für die Kreislaufwirtschaft fordert zusätzliche Anstrengungen, um bis 2050 eine CO<sub>2</sub>-neutrale, ökologisch nachhaltige, giftfreie und vollständig kreislauforientierte Wirtschaft zu erreichen, einschließlich strengerer Recyclingvorschriften und verbindlicher Ziele für die Verwendung und den Verbrauch von Materialien bis 2030. Diese Ziele können nur durch die Kreislaufwirtschaft erreicht werden. Die Servicekräfte auf den Wertstoff- und Recyclinghöfen in Deutschland treiben diese Entwicklung durch Rat und Tat voran. Ihre fachliche und menschliche Kompetenz ist mitentscheidend beim Tempo der Transformation.

Die Aufgaben des Servicepersonals auf Wertstoffhöfen sind vielfältig und nehmen an Komplexität zu. Die Servicekräfte sind verantwortlich für die Annahme aller anfallenden Wertstoffe. Sie müssen blitzschnell erfassen, um welche Fraktionen es sich handelt und entscheiden, wo und wie diese einzusortieren sind. Mit der gestiegenen Verantwortung und der Hektik steigen auch die Unfallgefahren und Fehlerraten.

Regelmäßig muss die Servicekraft bewerten, ob ein bestimmter Abfall aufgrund geltender Vorschriften überhaupt angenommen werden darf und falls ja, unter welchen Sicherheitsvorkehrungen. Auch wenn Asbest, künstliche Mineralfasern, Pflanzenschutzmittel oder weitere Problemstoffen nur von Fachpersonal gemäß TRGS 520 entgegengenommen werden dürfen, müssen doch alle Fachkräfte darüber grob Bescheid wissen und dies im Gespräch vermitteln können.

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. Aktuell haben alle Wertstoffhöfe mit der Annahme von Elektroaltgeräten zu kämpfen. Ein kompetenter Umgang mit Lithium-Ionen-Akkus für den vorbeugenden Brandschutz ist enorm wichtig. Die Einrichtung des mittlerweile allgemein anerkannten separaten Annahmetisches für Elektrokleingeräte, Batterien, Lampen, etc. konzentriert zusätzliche Aufgaben bei den Servicekräften. Die Entnahme und das ordnungsgemäße Verpacken ist eine Wissenschaft für sich. Auch beim Bauschutt nehmen die Anforderungen an das Wissen der Betreuer zu.



### **Organisationsgeschick und Kommunikationskompetenz sind gefordert**

Je nach geltender Satzung der Kommune muss das Servicepersonal für vereinzelte Fraktionen Gebühren kassieren und diese begründen, Holz kategorisieren, Elektrogeräte sichten, Sperrmüll annehmen, Fahrzeuge einweisen und ein Betriebstagebuch führen. Vor allem in Stoßzeiten bedarf es eines hohen Maßes an Übersicht und Souveränität. Neue Schnittstellen zwischen Abfallberatung, Abfallvermeidung und Re-Use-Konzepten sind zu definieren.

Hinzu kommt die hohe nervliche Belastung beim Umgang mit schwierigen Menschen. Unfreundliche und beleidigende Ausdrucksweisen 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. Sie können lernen selbstbestimmt und verantwortungsbewusst mit diesen Stressfaktoren deeskalierend umzugehen. Die künftige Branchenregel „Wertstoffhof“ der Unfallkassen wird die Anforderungen an das Schulungsniveau zusätzlich anheben.

## **2 Zielgruppe**

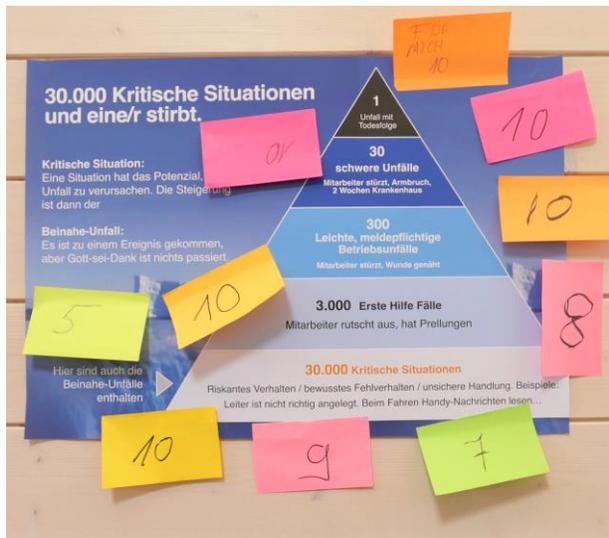
Der Lehrgang ist sowohl für erfahrene als auch für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne spezifische Berufsausbildung in einem Anstellungsverhältnis auf einem Wertstoffhof gedacht. Er bietet sich für Quereinsteiger genauso an wie als Weiterbildung und Motivation für erfahrene Kräfte, die sich täglich direkt im Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern bewähren. 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.

## **3 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 der ersten Lehrgänge das Angebot einer vertieften Qualifizierungsmaßnahme als Hybridveranstaltung entwickelt. Der Intensivlehrgang WSH kann als eine ganzheitliche Einheit erlebt werden. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten in zwei Präsenzwochen, zehn Onlinetagen und durch regelmäßige Impulse (12 ExKurse) eine intensive Betreuung.



Der Lehrgang widmet sich in der **ersten Woche** der Vermittlung wesentlicher Kenntnisse zu Arbeitssicherheit, Gesundheit und Umweltschutz (GSU).

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 Sam-

melplatz 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. Beiderseitige Unterstützung ist ein elementares Arbeitsprinzip auf dem Wertstoffhof. Der Besuch des lokalen Wertstoffhofs ist obligatorisch. Auch die Übung mit der lokalen Feuerwehr findet in der ersten Seminarwoche statt.

Zwischen zwei Präsenzwochen sind **10 Online-Tage** – jeweils an einem Dienstag und Mittwoch – eingebettet. 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. Es gilt die kompetente Beratung von Kundinnen und Kunden auf dem Wertstoffhof sowie organisatorische und wirtschaftliche Belange sicherzustellen.

In der **zweiten Präsenzwoche** treffen sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum Abschluss 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.

### **Präsenzwoche 1**

- Arbeitssicherheit
- Gesundheitsschutz
- Brandschutz
- Erste Hilfe
- Logistik auf dem Wertstoffhof
- Achtsamkeit

### **Online-Tage**

- Abfallrecht
- Basiswissen Chemie
- Abfallberatung und -vermeidung
- Verwertbare Stoffströme
- Asbesthaltige Abfälle.
- Kostenrechnung
- Personalplanung
- Digitalisierung
- Compliance
- Dokumentation
- Kommunikation

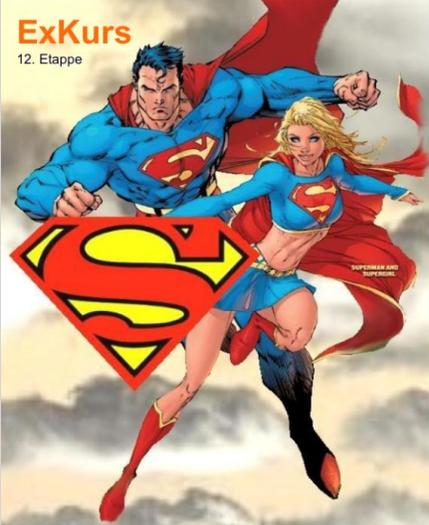
### **Präsenzwoche 2**

- Elektroaltgeräte
- Batterien
- Bioabfall
- Kompostierung
- Gewerbeabfall
- Altkunststoffe
- Altholz
- Mineralische Abfälle

Damit aus den erlernten Kenntnissen eingeübte Fähigkeiten werden, erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über den gesamten Kurszeitraum in 12 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). 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 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 12 Karten (= 12 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 Dozentinnen und Dozenten

Thomas Ahlmann, Geschäftsführer, Dachverband FairWertung e.V. (Essen)  
Werner P. Bauer, ia GmbH – Wissensmanagement und Ingenieurleistungen (München)  
Bernhard Bock, Betriebswirt und Projektmanager, Landratsamt Rosenheim  
Denise Bock  
Sarah Bonnemann, Stabstellenleitung, Geschäftsbereichsmanagement und Digitalisierungsmanagerin der Abfallwirtschaft, Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR (Duisburg)  
Dr. Hans-Josef Hautzer, Novarec GmbH & Co. KG (Korschenbroich)  
Meinolf Hein, Geschäftsbereichsleiter, RSAG Anstalt des öffentlichen Rechts (RSAG AöR)  
Dr.-Ing. Julia Hobohm, Geschäftsführerin, Gemeinsames Rücknahmesystem Servicegesellschaft mbH (Hamburg)  
Hans-Peter Lambertz, Akademie Dr. Obladen GmbH (Berlin)  
Kerstin Löber, Beraterin und Impulsgeberin für Transformationsprozesse, ajorT :( leading change (Berlin)  
Alexander Neubauer, Referent, Verband kommunaler Unternehmen e.V. Abfallwirtschaft und Stadtreinigung VKS (Berlin)  
Uwe Neuber, ia GmbH, Wissensmanagement und Ingenieurleistungen (München)  
Dr. Hans-Peter Obladen, Geschäftsführer, Akademie Dr. Obladen GmbH (Berlin)  
Dr. Martina Peters, Diplom-Chemikerin, freie Dozentin und seit 2017 in der Ausbildung der Fachkräfte für Kreislauf- und Abfallwirtschaft tätig (Holzkirchen).  
Rolf-Michael Preugschat, Gefahrgut- und Abfallbeauftragter, Stadtreinigung Hamburg  
Holger Saar (M.Sc.) ist Fachkraft für Arbeitssicherheit und Auditor nach ISO DIN 45001, ia GmbH, Wissensmanagement und Ingenieurleistungen (München)  
Jürgen Schütz, Abteilungsleiter Logistik und Vertrieb, AWA Service GmbH (Eschweiler)  
Hedwig Vielreicher, ia GmbH Wissensmanagement und Ingenieurleistungen (München)

## **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 Termine und Orte

	<b>Woche 1</b>	<b>Online-Tage</b>	<b>Woche 2</b>
Süd	15.-19.04.2024	in Planung	in Planung
Nord / West	09.-13.09.2024	in Planung	in Planung

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

## 7 Zeugnis und Bescheinigungen

Am Ende einer jeden Lehrgangswoche erhalten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Teilnahmebescheinigung. 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
- Befähigung zur Prüfung von Steiggeräten gemäß TRBS 2121 Teil 2 und TRBS 1203 „Zur Prüfung befähigte Personen“
- Qualifizierung Brandschutzhelfer gemäß DGUV Information 205-023

## **8 Teilnahmegebühr**

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Person 4.540 € 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. Die Teilnahmeplätze für die Präsenzwochen sind auf ca. 12 Personen begrenzt. Für die Onlinetermine werden zwei Gruppen zusammengelegt.

## **9 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.