

# Standort Service Plus – ein Rundum-Sorglos-Paket für die Wohnungswirtschaft?!

Monika Melzer-Helmecke, Vertriebsleitung  
Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR

# Abfall ist unser Ding.

---

## Agenda

1. Problemlage  
Wohnungswirtschaft und kommunale Entsorgungswirtschaft
2. Die Marke „Standort Service Plus“
3. Entwicklung der Marke
4. Weitere Vermarktung, Messen
5. Markennutzer, Erfa-Kreis
6. Praxisbeispiele

# Abfall ist unser Ding.

---

## Probleme der Wohnungswirtschaft

---

Wohnungsgesellschaften besitzen einen großen Anteil an Liegenschaften in den Städten (in Duisburg 50 %)

- + klagen über hohe Leerstände (mehr als 10%)
  - + klagen über hohe Nebenkosten (Anteil der Abfallgebühren an NK bis zu 50%)
  - + Verwahrlosung des Umfeldes fördert den Leerstand
  - + Bildung von sozialen Brennpunkten
- 

**→ Wohnungsgesellschaften suchen Unterstützung und haben großes wirtschaftliches Interesse an der Verbesserung des Wohnumfeldes.**

---

# Abfall ist unser Ding.

---

## Probleme der kommunalen Entsorgungswirtschaft

---

- + Rückgang des Gebührenaufkommens durch Leerstände
- + Weitere signifikante Einnahmenverluste durch Abfallmanagementleistungen privater Unternehmen
- + Wohnungswirtschaft trägt vor allem in Ballungsräumen bis zu 80 % des gesamten Abfallgebührenaufkommens
- + Die Wohnungswirtschaft hat Auswirkungen auf alle Geschäftsbereiche des kommunalen Entsorgungsbetriebes (Sperrmüll-, LVP-, PPK-, Bioabfallsammlung, Wertstoffhöfe)
- + Zahl der leistungseingeschränkten Mitarbeiter nimmt zu (demografischer Wandel)
- + Nicht ausreichende Vertriebs- und Servicestrukturen

---

**➔ Kommunale Entsorgungswirtschaft muss in Abfallmanagementleistungen zur langfristigen Kundenbindung und Gebührensicherung einsteigen.**

# Abfall ist unser Ding.

---

## Private Entsorgungswirtschaft

---

- + bietet Abfallmanagement-Dienstleistungen an (Innotec, Bischof, CCSP etc.)
  - + bringt sich gerade in Position siehe Referentenentwurf KrWG
  - + formulieren kompromisslose Forderungen (versucht weiter „Privat vor Staat“ im KrWG umzusetzen)
  - + der Koalitionsvertrag stärkt nicht die kommunalen Entsorgungsunternehmen, wohl aber die privaten Entsorger (trotz Lissabon Vertrag, Urteil des EuGH und Urteil des BVerwG)
- 

### ➔ Kampf in der Abfallwirtschaft

**Sammlung bleibt beim Entsorger - Verwertung geht an die Privaten**

---

# Abfall ist unser Ding.

---

## Kunde Wohnungsgesellschaft ist der wichtigste Kunde

---

- + mittelfristig und langfristig müssen kommunale Entsorgungsunternehmen ihr Dasein in der Abfallwirtschaft sichern
  - + Erhalt von Arbeitsplätzen
  - + Gewinnen die kommunalen Entsorgungsbetriebe nicht das Geschäftsfeld Wohnungsgesellschaften, öffnen wir der Privatwirtschaft Tür und Tor
- 

**➔ Kommunale Entsorgungswirtschaft muss in Abfallmanagementleistungen zur langfristigen Kundenbindung und Gebührensicherung einsteigen.**

---

# Abfall ist unser Ding.

---



**Die Antwort der kommunalen Entsorgungsunternehmen im Wettbewerb von Abfallmanagementleistungen für die Wohnungswirtschaft.**

---



# Abfall ist unser Ding.

---

## Was ist der Standort Service Plus?

---

→ **Standort Service Plus** steht für ein abfallwirtschaftliches, einheitliches Dienstleistungsspektrum kommunaler Entsorgungsunternehmen in der BRD.

mit dem Ziel → so wenig Gebühren wie nötig,  
so viel Leistungen wie möglich!

## Das Angebot an die Wohnungswirtschaft:

---

### Standort Service

transparente, vergleichbare  
und qualitätsgewichtete  
Grundmodule

+

### Plus

individuelle Zusatzmodule je  
Stadtteil, Quartier, Haus etc.



# Abfall ist unser Ding.

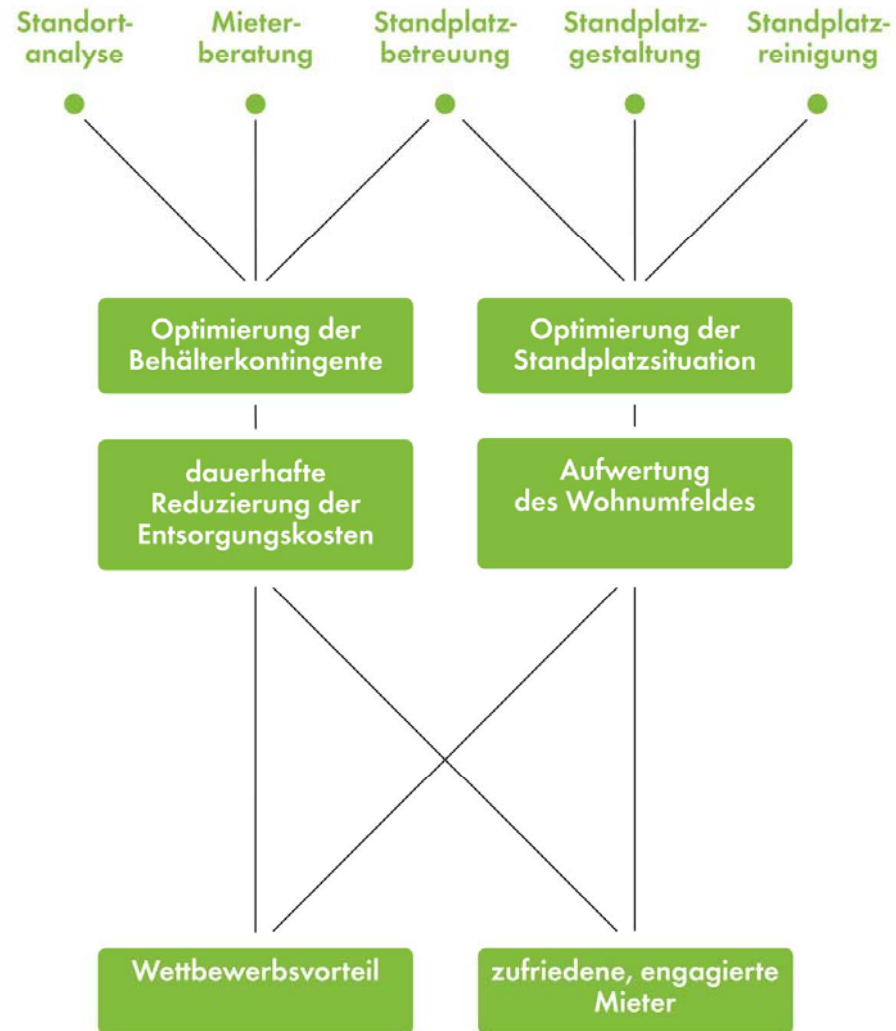
---

## Die Abfallmanagement - Dienstleistungen

---

- + Fundierte Standortanalyse (Ermittlung Kennzahlen, Einwohner, Behältervolumen etc.)  
inkl. einer regelmäßigen qualitativen u. quantitativen Füllstandskontrolle
- + Standplatzgestaltung
- + Standplatzbetreuung mit Präsenz vor Ort
- + Standplatzreinigung
- + Bereitstellung der Behälter
- + Sperrmüllabfuhr
- + Abfallberatung inkl. Informationsmaterial (mehrsprachig)
- + An- und Ummeldung von Behältern

# Abfall ist unser Ding.



## Die Qualitätsstandards

### 1. Standortanalyse



- ✓ Ermittlung der Personenzahl
- ✓ Ermittlung bestehende Behälter vor Ort
- ✓ Leerungsrhythmen überprüfen
- ✓ Volumen pro Kopf ermitteln je Abfallfraktion
- ✓ Interne Überprüfung, ob es in der Vergangenheit Reklamationen, überfüllte Behälter etc. gab.
- ✓ Aufnahme der aktuellen Standplätze durch Fotos dokumentieren (vorher/nachher)

## Die Qualitätsstandards



Standplatz-  
gestaltung

### 2. Standplatzgestaltung

- ✓ Eine Verbesserung muss gewährleistet werden



Standplatz-  
betreuung

### 3. Standplatzbetreuung/Präsenz vor Ort

- ✓ Regelmäßige Kontrolle der Standplatzsituation mit Überprüfung der Füllstände, der Fehlbefüllungen, der Fremdablagerungen neben den Behältern und der allgemeine Sauberkeit der Anlage
- ✓ Grob aufliegende Fehlbefüllungen und Leerungshemmnisse beseitigen
- ✓ Regelmäßiger Kontakt zu Hausmeister, Mieterbüro, Hausverwaltung

## Die Qualitätsstandards



### 4. Standplatzreinigung

- ✓ Regelmäßige Kontrolle der Standplatzsituation
- ✓ Mitnahme des umliegenden Abfalls um den Standplatz
- ✓ Regelmäßige Reinigung von Müllboxen und Einhausungen

### 5. Bereitstellung der Behälter

- ✓ Behälter zur Leerung bereit stellen, wo bisher kein Vollservice gemäß Satzung vereinbart ist.

## Die Qualitätsstandards

Sperrmüll-  
abfuhr

### 6. Sperrgutabfuhr

- ✓ Zeitnahe Abholung von Sperrmüll nach Anmeldung

Mieter-  
beratung

### 7. Abfallberatung

- ✓ Fester Ansprechpartner
- ✓ Beratung individuell nach Kundenvorgaben inkl. Informationsmaterial zur Abfalltrennung/-vermeidung

Behälter-  
management

### 8. An-, Ab- und Ummeldung von Behältern

- ✓ Zum nächsten satzungsmöglichen Termin

# Abfall ist unser Ding.

---



## Entwicklung der Marke Standort Service Plus

---

- + Projektgruppe „Abfallmanagement“ des VKS im VKU entwickelte ein Grobkonzept
- + Entwicklung der Marke „Standort Service Plus“ über Werbeagentur
- + Schützen und Eintragen der Marke über Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR
- + Entwicklung einer Markennutzungsvereinbarung durch die Wirtschaftsbetriebe Duisburg
- + Initial-Gruppe aus USB-Bochum, EDG-Dortmund und WBD-Duisburg entwickelten dazu Qualitätskriterien, die Bestandteil der Vereinbarung werden

# Abfall ist unser Ding.

---

## Weiterentwicklung von Arbeitshilfen

---

- + Entwurf einer Broschüre zur allgemeinen Nutzung für alle interessierten kommunalen Entsorgungsunternehmen
- + Entwurf des Musters eines Dienstleistungs-Rahmenvertrages zwischen Wohnungsgesellschaft und kommunalem Entsorgungsbetrieb
- + Differenzierte Preiskalkulation in jeder Kommune, da Leistungen zum Teil satzungsabhängig sind
- + Entwicklung von give-aways und Werbemitteln



# Abfall ist unser Ding.

---



## Messepräsenz „Standort Service Plus“

---

- + Präsentation des Standort Service Plus auf dem VKS-Stand der Entsorga 2009 in Köln durch die 5 Unternehmen AWM-Münster, EDG-Dortmund, RSAG-Siegburg, USB-Bochum und WBD-Duisburg
- + Messestand auf der Wowex 2010 in Köln (10. - 12.06.2010) auf 32 qm<sup>2</sup>, 2. Fachmesse für die Wohnungswirtschaft, neues Standdesign in weiß/grün gehalten, großes Interesse mit Wunsch der direkten Kontaktaufnahme seitens Vertreter von Wohnungsbaugesellschaften, Immobilienverwaltern, Architekten, Haus- und Grundbesitzern
- + Fortentwicklung des Messestandes für die Ifat 2010 in München, Einbindung mit 90 qm<sup>2</sup> auf dem VKS-Stand, Ansprache richtete sich vor allem an Vertreter von kommunalen Entsorgungsunternehmen um beim SSP mitzumachen und für ein bundesweit flächendeckendes Angebot zu sorgen

# Abfall ist unser Ding.

## 2. Messeauftritt auf der WOWEX



# Abfall ist unser Ding.

## 3. Messeauftritt auf der IFAT



# Abfall ist unser Ding.

---

## Weitere Vermarktung des Standort Service Plus

---

- + SSP-Arbeitsgruppe sorgen für weitere Vermarktung des Standort Service Plus
- + Entwicklung und Anschaffung eines mobilen Messestandes
- + Weitere Recherche von regionalen Wohnungsmessen verbunden mit der Teilnahme mit einem Infostand durch Mitglieder der Arbeitsgruppe
- + Schaltung und Pflege der Internetseite [www.standortserviceplus.de](http://www.standortserviceplus.de) durch die Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AÖR
- + Artikel zum Standort Service Plus aus verschiedenen Blickrichtungen in den VKS-News
- + Vorträge auf sämtlichen Landesfachgruppentagungen des VKS in 2010 verbunden mit einem Infostand auf der Tagung

# Abfall ist unser Ding.

---



## Weitere Vermarktung des Standort Service Plus

---

- + Möglichkeit für interessierte kommunale Unternehmen den mobilen Messestand über die WBD auszuleihen
- + Entwicklung einer PowerPoint-Präsentation zum Thema Standort Service Plus, den Dritte verwenden können
- + Übernahme von Designvorschlägen für Medien und Werbeartikel verbunden mit der Bestellmöglichkeit über die WBD

# Abfall ist unser Ding.

---



## Markennutzer des Standort Service Plus:

---

- + Umweltservice Bochum GmbH
- + Entsorgung Dortmund GmbH
- + Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR
- + Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft mbH
- + Abfallwirtschaftsbetriebe Münster
- + Stadt Neumünster
- + Stadt Paderborn
- + Kommunale Servicebetriebe Recklinghausen
- + Bottroper Entsorgung u. Stadtreinigung AöR
- + Umweltbetrieb der Stadt Bielefeld
- + AVEA GmbH & Co. KG, Leverkusen
- + Abfallbeseitigungsgesellschaft Mannheim
- + Eigenbetrieb Abfallwirtschaft u. Stadtreinigung Darmstadt

# Abfall ist unser Ding.

---



## Markennutzer des Standort Service Plus:

---

- + Ges. f. Stadtreinigung u. Abfallwirtschaft mbH & Co. KG, Krefeld
- + Gelsendienste, Gelsenkirchen
- + Amt für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung, Heidelberg
- + Abfallentsorgung Kreis Kassel
- + Stadtwerke Speyer GmbH
- + Stadtwerke Erfurt
- + Abfallwirtschaftsbetriebe Hamm
- + Zentraler Betriebshof Herten
- + Abfallwirtschaftsbetrieb München
- + AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH & Co. KG
- + Hallesche Wasser- und Stadtwirtschaft GmbH
- + Abfallwirtschaft und Stadtreinigung Freiburg GmbH
- + Abfallwirtschaft Rendsburg-Eckernförde

# Abfall ist unser Ding.

---

## Interessierte kommunale Entsorgungsunternehmen:

---

- + Göttinger Entsorgungsbetriebe
- + Abfallwirtschaft- u. Stadtreinigungsbetrieb Kaiserslautern
- + Abfallwirtschaftsbetriebe Kiel
- + Städtische Betriebe Moers AöR
- + Abfallwirtschaft Region Hannover
- + Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Oldenburg
- + Zweckverband Abfallwirtschaft Kreis Bergstraße
- + Berliner Stadtreinigungsbetriebe
- + Landkreis Böblingen Abfallwirtschaftsbetrieb
- + Gemeindewerke Garmisch-Patenkirchen
- + ECOWEST - Entsorgungsverbund Westfalen GmbH
- + Remscheider Entsorgungsbetriebe
- + Wege-Zweckverband der Gemeinden des Kreises Segeberg



# Abfall ist unser Ding.

---

## Erfahrungsaustauschgruppe SSP

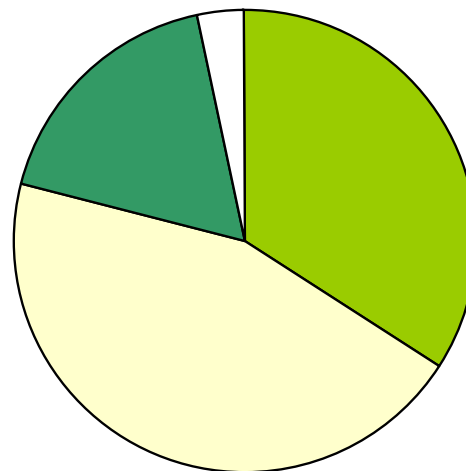
---

- + Gründung einer Erfahrungsaustauschgruppe zum Standort Service Plus mit dem  
1. Treffen am 26. Mai 2010 in Duisburg, Teilnehmer: 22 Städte und 1 Kreis, die alle Markennutzer sind.
  
- + Demnach haben 6,8 Mio. Bürger deutschlandweit die Möglichkeit über ihr kommunales Entsorgungsunternehmen den SSP zu nutzen.
  
- + 2. Treffen des Erfa-Kreises im November 2010 mit dem Schwerpunkt:  
Verbesserung des Abfallbehälterstandplatzes durch Reinigung der bestehenden Boxen, neue Behältersysteme zur Erfassung, weitere Vermarktung
  
- + 3. Treffen im März 2011 mit den Themen: Ergänzungsvereinbarung Marketing, Umlagefähigkeit der SSP-Kosten für die Wohnungswirtschaft

# Abfall ist unser Ding.

## Erfahrungsaustauschgruppe SSP

### Anteil Städte und Einwohner



■	> 600.000 ; 2 Städte ; 2.328.545 Einwohner; 34%
□	> 200.000 ; 9 Städte ; 3.059.142 Einwohner; 45%
■	> 100.000 ; 8 Städte ; 1.207.693 Einwohner; 18%
□	< 100.000 ; 4 Städte ; 229.204 Einwohner; 3%

# Abfall ist unser Ding.

---

## Erfahrungsaustauschgruppe SSP

---

- + Von den Städten haben den SSP eingeführt:
  - Bochum, Dortmund, Duisburg, Münster, Bottrop
- + Testphase:
  - Recklinghausen, Gelsenkirchen, Kassel
- + Kurz vor Umsetzung:
  - Rhein-Sieg-Kreis, Bielefeld, Erfurt, Darmstadt, Krefeld
- + In politischer Diskussion:
  - Leverkusen

Die Abrechnung der Dienstleistung erfolgt bei 50% der Unternehmen nach einem kalkulierten Preis je Wohneinheit und bei den anderen 50 % nach Aufwand.

# Abfall ist unser Ding.



## Vorher

- + Drastische Reduzierung des Restmüllvolumens durch privaten Sortierer
- + Ständig kostenpflichtige Sonderleerungen.
- + Keine regelmäßige Betreuung.



## Nachher

- + Erhöhung des Volumens, aber trotzdem Einsparung, da keine Sonderleerung mehr
- + Regelmäßige Standplatzkontrolle
- + Regelmäßige Standplatzreinigung

# Abfall ist unser Ding.

## Vorher

- + Verwitterte Betonboxen
- + Defekte Einwurfklappen
- + Keine farbliche Kennzeichnung der Boxen
- + Unsauberer Standplatz



## Nachher

- + Saubere Betonboxen
- + Funktionstüchtige Einwurfklappen
- + Farbliche Kennzeichnung der Boxen
- + Sauberer Standplatz durch regelmäßige Kontrollen



# Abfall ist unser Ding.

## Vorher

- + Keine ausreichende Wertstofftrennung
- + Verwitterte Betonbehälterboxen
- + Defekte Einwurfklappen
- + Keine farbliche Kennzeichnung der Boxen
- + Unsauberer Standplatz



## Nachher

- + Saubere Betonbehälterboxen
- + Funktionstüchtige Einwurfklappen
- + Farbliche Kennzeichnung der Behälterboxen
- + Sauberer Standplatz durch regelmäßige Kontrollen
- + Gestellung eines barrierefreien GABIS-Behälters für Restmüll



# Abfall ist unser Ding.



## Vorher

- + Ungepflegte, unstrukturierte Standplätze
- + Optisch nicht ansprechend
- + Überfüllte Behälter
- + Fremdbefüllung
- + Ständig kostenpflichtige Sonderleerungen wegen Fehlbefüllungen

# Abfall ist unser Ding.



## Nachher

- + Abschließbare Zaunanlage für Wertstoffbehälter
- + Papierbehälter mit Schlitz
- + Gestellung eines barrierefreien, abschließbaren GABIS-Behälters für Restmüll
- + Sauberer Standplatz durch regelmäßige Kontrollen
- + Bessere Trennung nach Mieterberatung



# Abfall ist unser Ding.

---

## Alleinstellungsmerkmale kommunaler Abfallwirtschaft gegenüber privaten Anbietern

---

### ➔ Lokale Kompetenzlösungen vor Ort

---

- + schnelle Präsenz vor Ort → Ein Ansprechpartner für alles
  - + Erreichbarkeit
  - + Zuverlässigkeit
  - + Qualität
  - + kommunale Erfahrung der Mitarbeiter
  - + Rechtssicherheit
  - + Preis- und Gebührentransparenz
  - + Tarifgebunden
  - + Flächendeckung
- 

➔ Standort Service Plus ist nachhaltig wirtschaftlich

# Abfall ist unser Ding.

---

## Ziel → „Win-Win-Situation“ für Wohnungswirtschaft und kommunalen Entsorger

---

- + Verbesserung der Sauberkeit der Abfallsammelplätze und damit des Wohnumfeldes
- + Steigerung des Sicherheitsgefühls durch ein sauberes Umfeld
- + Entschärfung sozialer Brennpunkte
- + Steigerung der Mieterzufriedenheit und geringere Mieterfluktuation
- + Optimierung der Abfalltrennung und der Standplätze
- + Optimierung des Behältervolumens und Reduktion der Nebenkosten  
Verbesserung der Logistik des öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträgers
- + Schaffung und Erhalt örtlicher Arbeitsplätze durch das zusätzliche Dienstleistungsangebot
- + Möglichkeit für die Wohnungswirtschaft, überregionale Abfallmanagementdienstleistungen abzuschließen

**Abfall ist unser Ding.**

---



**Standort Service Plus –  
ein Rundum-Sorglos-Paket  
für die Wohnungswirtschaft !!!**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**