

Sehr geehrte AWISTA-Kunden,

wieder geht ein Jahr zu Ende. Wieder kommt es vielen vor, als sei es noch schneller vergangen als das letzte. Drehen sich die Uhren wirklich immer schneller oder werden wir von Jahr zu Jahr anfälliger für dieses Phänomen? Wir wissen es nicht. Tatsache ist aber, dass 2011 ein Jahr voller Ereignisse war: ein Winter, der einfach nicht enden wollte, ein Frühling mit dem Eurovision-Song-Contest als weltgrößter Fernsehshow, ein Sommer, der so richtig keiner war, und ein goldener Oktober wie aus dem Bilderbuch.

Was uns im kommenden Jahr bewegt, wie Sie nicht ins Rutschen geraten und ob Buchhaltung wirklich ein trockenes Thema ist, lesen Sie in dieser Ausgabe. Wir wünschen Ihnen, Ihren Familien und Freunden frohe und geruhsame Feiertage, einen positiven Rückblick aufs alte Jahr und einen ebenso positiven Start ins neue.

Viel Spaß beim Lesen!



1

Unsere
Themen

Gebühren 2012



Wertstofftonne in Düsseldorf?
Auswirkungen der Gesetzes-
novelle des KrWG



Winterdienst – neue Technik
und ein besonderes Angebot



In eigener Sache: Interview mit
Annette Nowak, Leiterin der
Buchhaltung der AWISTA



Abfallentsorgung
aus aller Welt



Moderate Anhebung

Seit 2008 konnten die Gebühren für die Abfallentsorgung stabil gehalten werden.

In seiner Sitzung am 15. Dezember hat der Rat der Landeshauptstadt Düsseldorf eine moderate Anhebung der Gebühren für die Abfallentsorgung und Straßenreinigung ab dem Jahr 2012 beschlossen. Im Durchschnitt steigen die Gebühren ab dem 1. Januar 2012 um 3,5 Prozent für die Abfallentsorgung und um 3,4 Prozent für die Straßenreinigung. Bei der Straßenreinigung

waren die Gebühren im vergangenen Jahr sogar noch leicht gesenkt worden. Grund für die jetzigen Anhebungen sind die allgemeinen Preissteigerungen, die sich auch auf diese Dienstleistungen auswirken. Die Steigerung entspricht nahezu der Inflationsrate und war allgemein bereits erwartet worden.

Bei Fragen zum Gebührenbescheid wenden Sie sich gerne an Ihren persönlichen Kundenbetreuer der AWISTA GmbH.



Auswirkungen der Gesetzesnovelle des KrWG

Orange Box in Berlin, Gelbe Tonne Plus in Leipzig, kombinierte Wertstofftonne in Bochum und Dortmund – viele Namen trägt diese eine Idee: Neben Verpackungen sollen auch andere Wertstoffe einer Verwertung zugeführt werden. Gerne wird z.B. die Gießkanne in die Gelbe Tonne geworfen, denn die ist doch aus Plastik. Aber Moment, der Grüne Punkt fehlt! Und eine Verkaufsverpackung ist so eine Gießkanne ja auch nicht. Irgendwie schade, dass bislang aus dem grünen Plastik nicht erneut etwas Brauchbares aus buntem Kunststoff werden konnte! Die Gesetzeslage war also offen. Und so entschlossen sich einige Kommunen, mit Pilotprojekten eine weiter gefasste Wertstoffsammlung auszuprobieren.

Am 28.10.2011 hat nun der Deutsche Bundestag die Beschlussempfehlung des Ausschusses für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit angenommen, die das Gesetz des Kreislaufwirtschafts- und Abfallrechts neu ordnet. Dadurch, so die allgemeine Erwartung, dürfte der Weg für eine Wertstofftonne frei sein und das Zusammenspiel privater Entsorger und der Kommunen – und damit der öffentlichen Interessen – klarer geregelt sein. Streitpunkt war bisher u.a. die Zulässigkeit von gewerblichen Abfallsammlungen bei Privathaushalten auf Gemeindegebiet. Sie könnte die Planungssicherheit und Organisations-

verantwortung der Kommunen beeinträchtigen und dadurch die Daseinsvorsorge wirtschaftlich negativ beeinflussen. Der Bundesrat, die Vertretung der Länder, hat das Gesetz Ende November jedoch noch nicht verabschiedet, sondern den Vermittlungsausschuss angerufen. Der Ausgang des Verfahrens bleibt abzuwarten. Wir halten Sie auf dem Laufenden.

Sicher ist, dass sich die Kommunen intensiver um das Thema einer ganzheitlichen Wertstofffassung bemühen. Pläne hierzu hat auch das Umweltamt der Stadt Düsseldorf. Umweltsenior Dr. Werner Görtz sagte gegenüber Antenne Düsseldorf: „Das System Gelbe Tonne hat erhebliche Schwächen, eine Müllreform ist dringend notwendig. Im Moment landen viele Wertstoffe in der Grauen Tonne und damit in der Müllverbrennung. Damit wird buchstäblich bares Geld verbrannt.“

Kunststoffe und Metalle lassen sich auf dem Rohstoffmarkt verkaufen. Stadt und AWISTA prüfen derzeit, ob und wie ein begrenzter Versuch mit einer kombinierten Wertstofftonne in Düsseldorf durchgeführt werden kann. Eines ist dabei sicher: Es wird keine neue Abfalltonne geben. Über die weitere Entwicklung werden wir Sie ebenso auf dem Laufenden halten.



Der Winter kann kommen!

Die letzten beiden Winter waren eine echte Herausforderung für die AWISTA und die Düsseldorfer. Salz und Streumittel standen in ausreichendem Maße zur Verfügung; der Einsatz der Mannschaft rund um die Uhr hat aber seine Spuren hinterlassen. Um für kommende Ereignisse noch besser gerüstet zu sein, hat die AWISTA nun ihren Fuhrpark erneut erweitert. Spezielle kleine Fahrzeuge, wendig und flink, sollen die Arbeit erleichtern. Diese Fahrzeuge wurden am Rathaus bereits öffentlich präsentiert.



Bitte denken Sie daran, dass in Düsseldorf die Winterwartung, also das Schneeräumen auf allen öffentlichen Gehwegen, Fußgängerstraßen und in verkehrsberuhigten Bereichen, den

Eigentümern der angrenzenden Grundstücke übertragen ist. Bei Eis und Schneeglätte sind diese Flächen zusätzlich mit abstumpfenden Stoffen zu bestreuen.

Die Verwendung von Streusalz ist dabei grundsätzlich nicht erlaubt. Dessen Einsatz ist nur an gefährlichen Stellen an Gehwegen, wie z.B. Treppen, Rampen, Brückenauf- oder -abgängen, starken Gefälle- bzw. Steigungsstrecken oder ähnlichen Gehwegabschnitten, gestattet. Baumscheiben und begrünte Flächen dürfen nicht mit Salz oder sonstigen auftauenden Materialien bestreut werden.

Sie können natürlich auch die AWISTA mit der Durchführung der Winterwartung auf Ihren Grundstücken oder um Ihre Grundstücke herum beauftragen. Für diesen Einsatz wurde testweise neues Equipment geordert. Sogenannte ATV – All Terrain Vehicles mit Allradantrieb und kompletter Winterdiensttausrüstung – ermöglichen den schnellen und ressourcenschonenden Einsatz. Dadurch soll bei vielen beauftragten Grundstücken nach Schneefall oder Eisbildung eine noch kürzere Reaktionszeit möglich werden. Mit Spannung werden die ersten Einsätze erwartet.



*****Streugut***Angebot***Streugut***Angebot*****

Für die Grundstückseigentümer, die noch keinen Winterdienst beauftragt haben, bieten wir in diesem Jahr Streumittel in Säcken an. Denn immer wieder wurde die AWISTA in der Vergangenheit gebeten, mit Streumitteln auszuhelfen. Nun

kann bei uns Granulat in 20-kg-Säcken geordert werden, das glatte Flächen umweltfreundlich abstumpft und so die Unfallgefahr reduziert. Wenden Sie sich bei Bedarf direkt an Ihren Kundenbetreuer bei der AWISTA.



In eigener Sache: Interview mit Annette Nowak, Leiterin der Buchhaltung der AWISTA

„Wir lieben Zahlen!“

Rund 85.000 Gebührenkunden und individuelle Dienstleistungen: ein Entsorgungsmassengeschäft, über dessen Komplexität wir hier immer wieder berichten. Wie man dieses Geschäft äußerst effizient und korrekt abrechnet, weiß Annette Nowak, Prokuristin und Abteilungsleiterin Finanz- und Rechnungswesen.

AWISTA: Frau Nowak, wie muss man sich organisieren, um im Sinne der Kunden, aber auch der Stadt Düsseldorf ordentlich zu arbeiten?

Annette Nowak: Grundsätzlich: Eine geeignete Struktur, bestmögliche Unterstützung durch EDV und dann Mitarbeiter/-innen, die Zahlen tatsächlich lieben – das sind schon mal gute Voraussetzungen, damit es klappt.

AWISTA: Und wie sieht Ihre Struktur aus?

Annette Nowak: Die Abteilung umfasst zwei Arbeitsgruppen, die Debitoren, geleitet von Frau Lanwehr, und, um nur eine der Aufgaben der Arbeitsgruppe Rechnungswesen zu nennen, die Kreditoren mit Frau Niemann an der Spitze des Teams. Innerhalb der Teams wiederum arbeiten wir so zusammen, dass unsere Kunden immer einen Ansprechpartner haben, auch wenn der eigentlich zuständige Mitarbeiter einmal ausfällt. Dadurch laufen Anfragen nicht ins Leere. Dann sind natürlich auch die EDV-Vorgänge auf diese Arbeitsweise zugeschnitten. Wir arbeiten sehr effizient mit dem SAP-System IS-Waste, das speziell für die Entsorgungswirtschaft entwickelt und für die AWISTA individualisiert wurde.

AWISTA: Es gibt ja eine Vielzahl an Dienstleistungen und unterschiedlichen Kunden bei der AWISTA. Für wen genau arbeiten Sie hier?

Annette Nowak: Es gibt rund 85.000 Gebührenkunden, um die wir uns als Dienstleister der Stadt Düsseldorf kümmern. Hier übernehmen wir spezielle Auswertungen für die Stadt und betreiben außerdem ein sehr modernes Forderungsma-

nagement. Hinzu kommen dann die Rechnungskunden – das sind Gewerbetreibende, bei denen wir neben der Abfallentsorgung weitere Dienstleistungen wie z.B. Reinigung und Winterdienst abrechnen. Wir sind außerdem auch Dienstleister für AWISTA Logistik, die Zentraldeponie in Hubbelrath und ab 2013 auch für die KDM (Kompostierungsanlage in Ratingen-Lintorf).

AWISTA: Wir haben gehört, dass Ihre Abteilung inhouse schon seit längerem papierlos arbeitet. Werden Prozesse nicht mehr durchgehend dokumentiert?

Annette Nowak: Doch, die Geschäftsprozesse müssen ja im Sinne unserer Kunden, aber auch als Sicherheit für uns, lückenlos zur Verfügung stehen. Das tun sie auch, aber eben papierlos innerhalb des DV-Systems. Dies geschieht einmal durch das schon genannte IS-Waste. Hier werden alle Kundenkontakte als sogenannte Workflows bis zur Abarbeitung ohne Papier abgebildet. Auf der Kreditorensseite setzen wir eine Software zur automatisierten Eingangsrechnungsbearbeitung ein. In diesem Verfahren werden die Eingangsrechnungen unserer Lieferanten digitalisiert und der weitere Prozess, wie z.B. die Zahlungsfreigabe der Rechnungen, automatisiert. Die Software gewährleistet so papierlos eine klare Kostenzuordnung und minimiert mögliche Fehler. Auch wenn unsere Kunden es so direkt nicht miterleben, haben sie doch Vorteile durch klare und schlanke Prozesse. Die Prozesse sind effizient und kostenbewusst und minimieren die Fehlerquote auf ein Minimum.

AWISTA: Kommen wir wieder auf konkrete Zahlen zu sprechen, die hier ja im Zentrum des Interesses stehen. Wenn Sie das Jahr, das ja so gut wie zu Ende ist, auswerten, welchen Umsatz wickeln Sie ab?

Annette Nowak: Für das aktuelle Jahr sind wir gerade beim Abschluss, das wäre zu früh, aber wir haben im Jahr 2010 für 102 Millionen Euro Gebüh-

renbescheide erstellt. Und wir haben ein wirklich gutes Ergebnis bei der Bearbeitung der Forderungen für unseren größten Kunden, die Stadt Düsseldorf, denn nur 0,45 Prozent (!) davon blieben offen. Das ist sensationell wenig und natürlich sehr gut für unsere Stadt.

AWISTA: Gibt es in Ihrer Abteilung Besonderheiten, die unsere Leser – die Wohnungswirtschaft – betreffen?

Annette Nowak: Um die Buchungen und die Verwaltung der Objekte zu erleichtern, stellen wir unseren Kunden der Wohnungswirtschaft einmal jährlich elektronisch die Abrechnungsdaten für ein ganzes Jahr zur Verfügung. Das kann ein unschätzbare Vorteil sein, gerade in unserem Massengeschäft. Die Dienstleistung ist für unsere Kunden der Wohnungswirtschaft völlig kostenlos. Ansonsten gibt es zwar keine wirklichen Besonderheiten, aber schon einen sehr guten direkten Kontakt, der von den Kunden sehr geschätzt wird und auch für uns in der Zusammenarbeit sehr angenehm ist.

AWISTA: Effizient, fehlerminimiert, papierlos, automatisiert ... State of the Art im Finanz- und Rechnungswesen. Wie geht die Entwicklung weiter?

Annette Nowak: Wir denken in die Richtung, dass wir mit unseren großen Kunden, insbesondere mit der Wohnungswirtschaft, aufgrund von Auswertungen vor den Gebühreneinzugsterminen die Salden gemeinsam abstimmen, um für noch mehr Transparenz und Planbarkeit zu sorgen. Auf Basis dieser Abstimmungen könnten wir mit diesen Kunden einen Bankeinzug vereinbaren. Die Kunden hätten den Vorteil, nicht selbst Zahlungen in ihren technischen Systemen auslösen zu müssen. Und es wird Änderungen im europäischen Zahlungsverkehr geben, die nicht wir initiieren, sondern die von außen kommen. Das ist Zukunftsmusik – sobald etwas konkret wird, geben wir frühzeitig Informationen dazu.

AWISTA: Vielen Dank für das Gespräch!

Annette Nowak ist gelernte Steuerfachgehilfin, Diplom-Betriebswirtin und war lange in Wirtschaftsprüfungsunternehmen tätig. Bei der AWISTA GmbH bewarb sie sich zu Zeiten der Unternehmensgründung. Ihr Kommentar dazu: „Das passiert nur einmal im Leben. Eine so reizvolle Aufgabe – und eine einmalige Chance, in der Gründerzeit dabei gewesen zu sein!“

Das Führungstrio des Finanz- und Rechnungswesens der AWISTA: Anna-Maria Niemann (Gruppenleiterin Rechnungswesen), Annette Nowak (Prokuristin Finanz- und Rechnungswesen) und Gudde Lanwehr (Gruppenleiterin Debitorenbuchhaltung). (v.l.n.r.)



Für Kunden und Mieter:

Kundencenter

Für einfache und erste Beschwerden, z.B. bei nicht geleerten, beschädigten oder abhandengekommenen Behältern, Abfallberatung:

Tel.: 0180 - 1 831 831*,
(0211) 830 99 099 für Flatratennutzer,
Montag bis Freitag 7.00 – 16.00 Uhr,
Fax: (0211) 821 77 20 33

Sperrmüllhotline

Tel.: 0180 - 1 72 11 55*,
(0211) 830 99 099 für Flatratennutzer,
Montag bis Freitag 7.00 – 16.00 Uhr,
Fax: (0211) 821 77 20 33

Sperrmüll online

<https://sperrmuell-online.awista-duesseldorf.de/DspSrv>

Servicetelefon Stadtsauberkeit Landeshauptstadt Düsseldorf, Umweltamt

Für Hinweise und Fragen zur Abfallwirtschaft,
Straßenreinigung und Stadtsauberkeit:
Tel.: (0211) 89 2 50 50

Elektronischer Abfallkalender

<http://www.awista-duesseldorf.de/de/teaser/1056/elektronischerabfallkalender.htm>

Duales System Hotline

Beantwortung von Fragen zur Gelben Tonne:
Tel.: 0800 - 12 23 255, kostenlos,
Montag bis Freitag 7.00 – 18.00 Uhr

Ordnungs- und Servicedienst der Landeshauptstadt Düsseldorf

Tel.: (0211) 89 9 40 00
Montag bis Freitag, 7.00 – 13.30 Uhr
Samstag, Sonntag und vor Feiertagen 9.00 – 13.30 Uhr

Für Sie als Eigentümer oder Verwalter:

Gebührenrechner

Zur Berechnung individueller Abfallgebühren:
www.duesseldorf.de/umweltamt/abfall

Bestellung von Restmüll-, Papier- und Biotonnen

Tel.: 0180 - 1 831 831*,
(0211) 830 99 099 für Flatratennutzer,
Montag bis Freitag 7.00 – 16.00 Uhr,
Fax: (0211) 830 99 510

Elektronische Übermittlung von Zahlungsavisen

zahlungsavise@awista.de

Anfragen zu Kontoständen und Zahlungsverkehr

Anfangsbuchstabe Firmenname	Sachbearbeiter/-in – Telefonnummer
A–D	Frau Hahn (0211) 830 99 301
E–I	Frau Hamdaoui (0211) 830 99 457
J–L	Frau Umbrecht (0211) 830 99 411
M–O, städtische Ämter, SWD AG	Frau Rüter (0211) 830 99 263
P–S	Frau Dürhager (0211) 830 99 407
T–Z	Herr Sebrantke (0211) 830 99 167

Standortservice, Graffiti-Entfernung, Entrümpelung

Herr Kriegel
Tel.: (0211) 830 99 354, Mobil: 0178 - 831 85 16,
Fax: (0211) 830 977 99 354, E-Mail: dkriegel@awista.de

Frau Tüllmann
Tel.: (0211) 830 99 465, Mobil: 0178 - 831 84 08,
Fax: (0211) 830 977 99 465, E-Mail: ytuellmann@awista.de

Abfall- und Kompostberatung, Infomobil und Mieterberatung

Frau Böhm
Tel.: (0211) 830 99 238, Mobil: 0178 - 831 83 67,
Fax: (0211) 830 977 99 238, E-Mail: rboehm@awista.de

Müll am Mount Everest

Die AWISTA kann nicht überall sein. Dass die Entsorgung zur Not auch ohne uns, wenn auch sehr beschwerlich, funktioniert, zeigt ein Bericht aus dem fernen Nepal.

Der Mount Everest war über die Jahre ein Müllberg ganz anderer Art geworden. Dort wurden nun einer Pressemeldung der dpa zufolge mehr als acht Tonnen Müll eingesammelt. Insgesamt 29 Bergsteiger waren rund sechs Wochen im Einsatz, um Abfälle von bislang über 3.000 Bezwingern oder derer, die es nicht bis zum Gipfel geschafft haben, einzusammeln. Dabei ging es nicht um den Abfall, der im Basislager, einer fast schon kleinen Stadt am Fuße des Berges,

anfällt, sondern um die Reste, die auf dem Weg zum Gipfel als „überflüssiger Ballast“ zurückgeblieben waren. Vom Basislager aus gelangte der Müll dann mithilfe einheimischer Yaks und 65 Helfern in den Ort Namche Basar. Schätzungen von Experten zufolge sollen sich weitere 50 Tonnen Müll auf dem mit 8.848 Metern höchsten Berg der Erde befinden. Mittlerweile muss daher jede Expedition ein Müllpfand hinterlegen. Der Betrag wird nur dann zurückgezahlt, wenn alles, was auf den Berg hinaufgeschleppt wurde, auch wieder hinunterkommt. Trotzdem wird diese Müllaktion wohl nicht die letzte bleiben. (Quelle: dpa)



Wir bedanken uns
für die gute Zusammenarbeit
und wünschen Ihnen
zu Weihnachten und
für das neue Jahr alles Gute!

Ihr AWISTA Team



Wir beraten Sie. Gerne!

Daniel Kriegel
Tel.: (0211) 830 99 354
Mobil: 0178 - 831 85 16
Fax: (0211) 830 977 99 354
E-Mail: dkriegel@awista.de

Yvonne Tüllmann
Tel.: (0211) 830 99 465
Mobil: 0178 - 831 84 08
Fax: (0211) 830 977 99 465
E-Mail: ytuellmann@awista.de

Marcus Wilhelm
Tel.: (0211) 830 99 231
Fax: (0211) 830 977 99 231
E-Mail: mwilhelm@awista.de

Impressum

AWISTA
Gesellschaft für Abfallwirtschaft
und Stadtreinigung mbH
www.awista.de

Kontakt

Kundenbetreuung
Marcus Wilhelm
Telefon: (0211) 830 99 231
Fax: (0211) 830 977 99 231
E-Mail: mwilhelm@awista.de

Konzept und Gestaltung

HWL Agentur für Kommunikation und Design,
Düsseldorf
Fotografie: Ralf Böhme, Marcus Wilhelm,
iStockphoto