

AWEL Abteilung Abfallwirtschaft und Betriebe

Ratgeber «Abfallkalender»

12 Fragen und Antworten zur
Konzeption und Gestaltung
von erfolgreichen Abfallkalendern



Baudirektion
Kanton Zürich

1 Kommunikative Ansprüche

Was muss unser Abfallkalender leisten?



Informieren & Beraten

Fragen beantworten. Die Bevölkerung durch die Regeln und Gegebenheiten der kommunalen Abfallwirtschaft begleiten und Wissen vermitteln. Beraten zu Abfallarten und deren Entsorgung bzw. Verwertung. Informieren über Sammeltermine, Gemeindesammelstellen und die Kosten (u.a. Gebühren). Informationen und Übersichten so aufbereiten, dass sie schnell gefunden und verstanden werden.



Erziehen & Lehren

Fehlverhalten verhindern. Die Bevölkerung aufklären über richtiges Trennen, Sammeln und Bereitstellen der Abfälle. Tipps geben zur Abfallvermeidung und zum umweltgerechten Umgang mit verschiedenen Abfällen. Informationen so platzieren, dass sie wahrgenommen werden, obwohl die NutzerInnen sie nicht suchen bzw. erwarten. Aufmerksamkeit erzeugen.



Image bilden & transportieren

Positives Erlebnis bieten. Inhalte gestalterisch und sprachlich so gut aufbereiten, dass der Abfallkalender zu einem positiven «Erlebnis» wird. Durch Auftreten und «Tonalität» der Gemeinde im Abfallkalender ein einladendes und bürgernahes Bild vermitteln. Zugehörigkeitsgefühl ansprechen und wecken.

2

Pflichtinhalte Welche Informationen müssen in unserem Abfallkalender stehen?



Was

Informationen zu Abfall- bzw. Wertstoffarten.
Was gehört zu den beschriebenen Arten und was nicht?



Wie

Wir holen (Abfahren) oder Sie bringen (kommunale Sammelstellen oder Handel). Informationen zur Art der Bereitstellung und den Gebühren (Sack-, Grüngut- und Grundgebühr). Verkaufsstellen von Gebührensäcken/-marken.



Wo

Informationen zum Entsorgungspfad (Gemeinde oder Handel). Informationen zu den kommunalen Sammelstellen (Haupt-/Nebensammelstellen): Wo befinden sich diese, was kann man bringen und welches sind die Öffnungszeiten?



Wann

Informationen zu Abfuhr- bzw. Sammelterminen und ggf. Abfuhrkreisen und speziellen Sammlungen.



Kontakt

Kontaktinformationen für Auskünfte und Beratung in der Gemeinde/Stadt.

3

Kürinhalte Welche Informationen könnten zusätzlich in unserem Abfallkalender stehen?



Tipps und Tricks

Abfälle vermeiden. Tipps, damit Abfälle gar nicht erst entstehen: Abfallvermeidung im Alltag, z.B. Reparaturservice, Börsen oder Flohmärkte.

Richtig kompostieren. Tipps zum Kompostieren im eigenen Garten: Hinweise zu Literatur, Kursen und Kontakten.



Verbote und Gebote

Illegales Ablagern und Verbrennen von Abfällen. Rechtliche Grundlagen und Konsequenzen beleuchten.

Littering. Hinweise auf aktuelle Aktionen/Kampagnen und allfällige Bussen.

Gewässerverschmutzung. Abfälle gehören nicht in den Abfluss: Entsorgung via Kanalisation ist verboten! Gewässerschutz beginnt bereits zu Hause.



Hintergrundinformationen

Gebühren: Z.B. das System der «Vorgezogenen Entsorgungsgebühr (VEG)» (staatlich geregelt) und der «Vorgezogenen Recyclingbeiträge (VRB)» (privat geregelt) für Produkte erklären.

Wo entstehen eigentlich Kosten in der Abfallwirtschaft?

Abfallstatistik: Wie viel Papier wurde gesammelt? etc.

Zukünftige Pläne und Visionen der Gemeinde/Stadt in der kommunalen Abfall- und Ressourcenwirtschaft, Neuerungen in der Infrastruktur, Anschaffungen oder Umbauten, Zahlen und Fakten.

Populäre Irrtümer der Abfallwirtschaft thematisieren: Z.B. «KVA braucht kein Glas und kein Papier!» oder «Wussten Sie, dass farbiges Glas in die grüne Glassammlung an der Gemeindesammelstelle gehört?»

4

Aufgabe von Gestaltung Warum sollte unser Abfallkalender überhaupt gestaltet werden?

Bei der grafischen Gestaltung eines Abfallkalenders geht es nicht in erster Linie darum, den Kalender «schöner» oder «bunter» zu machen. Ziel ist es vielmehr, den zahlreichen Informationen eines Abfallkalenders eine angemessene, d.h. logisch gegliederte, verständliche und leicht konsumierbare Form zu geben. Ein gut gestalteter Abfallkalender ist zudem eigenständig und wiedererkennbar. So kann er das Bild der Gemeinde bei der Bevölkerung positiv beeinflussen und das Zugehörigkeitsgefühl der Einwohnerinnen und Einwohner zu ihrer Gemeinde stärken. Die drei wichtigsten Gestaltungsaufgaben sind daher:

1

Informationen ordnen und gewichten

Ein Abfallkalender muss gut und logisch strukturiert sein. Diverse und z.T. sehr unterschiedliche Informationen müssen auf begrenzter Fläche sinnvoll dargestellt werden. Gewichten und Prioritäten setzen ist entscheidend. Wichtige Informationen müssen schnell zu finden sein. Informationen, die den BenutzerInnen nichts nützen, können weggelassen werden.

2

Informationen lesbar und verständlich darstellen

Texte und Grafiken müssen so gestaltet, gesetzt und geschrieben sein, dass sie leicht und für jeden verständlich sind. Schriften dürfen nicht zu klein sein, Grafiken und Tabellen nicht zu überladen.

TIPP Dabei hilft Ihnen unser Baukasten «Abfallkalender». Arbeiten Sie für ein optimales Ergebnis mit einem Grafiker oder anderen Spezialisten zusammen.

3

Identität vermitteln

Abfallkalender müssen aber nicht nur funktional sein, sondern dürfen auch individuell aussehen. So tragen sie zur unverwechselbaren visuellen Identität der Gemeinde/Stadt bei.

TIPP Hat Ihre Gemeinde ein eigenes Corporate Design? Benutzen Sie die darin festgelegten Gestaltungselemente, wie Logo, Schriften und Farbe auch für Ihren Abfallkalender.

5 Gestaltungsmethoden

Wie können wir unseren Abfallkalender gut gestalten?

Es gibt zwei relevante Gestaltungsmethoden für Abfallkalender: Ordnen und Hervorheben. Sie unterscheiden sich darin, dass man die Benutzerinnen und Benutzer im ersten Fall nach den Informationen suchen lässt oder sie im zweiten Fall aktiv mit Informationen konfrontiert.



Ordnen und Strukturieren

Informationen, nach denen die Bevölkerung aktiv sucht, müssen schnell auffindbar sein. Das gelingt, wenn man die nötigen Informationen logisch ordnet und hierarchisch strukturiert. Dazu eignen sich am besten leicht handhabbare oder allgemein bekannte Gestaltungselemente:

- Listen
- Tabellen
- Kalender
- Piktogramme/Icons
- Karten



Hervorheben

Informationen, welche die Benutzerin oder der Benutzer nicht selbst sucht, sondern auf die sie bzw. er aktiv aufmerksam gemacht werden soll, müssen hervorgehoben werden. Das gelingt, indem man Ordnungs- und Strukturierungsprinzipien ganz bewusst bricht. Informationen können vor allem mittels ihrer Farbe, ihrer Grösse, ihrer Form, ihrer Platzierung und Wiederholungen hervorgehoben werden.

TIPP Mehr dazu finden Sie im Baukasten «Abfallkalender».

6

Ordnungsprinzipien Kalender vs. Lexikon oder: Welche Termine stellen wir kalendarisch dar, welche nicht?

Abfuhr-, Sammel- und Abgabetermine können entweder kalendarisch dargestellt werden (Kalenderprinzip) oder den Beschreibungen der Abfall- bzw. Wertstoffarten direkt zugeordnet werden (Lexikonprinzip).



Kalenderprinzip

Geeignet für Termine, die sich regelmässig wiederholen, und für Abfall- bzw. Wertstoffarten, die nach dem Hol-Prinzip gesammelt werden.

Vorteile

Nutzerinnen und Nutzer können schnell erfassen, wann der nächste Termin ist. Alle Termine auf einen Blick.

Nachteile

Die Art des Termins muss dekodiert werden. Abfallart oder Abfuhrkreise müssen über Legende oder Karte aufgeschlüsselt werden. Wird bei zu vielen Terminen oder Abfallarten unübersichtlich. Schnelle Suche nach bestimmten Abfallarten nicht möglich.

TIPP Sinnvoll ist eine Kombination beider Prinzipien. Das heisst, alle Abfallarten werden detailliert lexikalisch behandelt. Hol-Termine und eventuell einzelne Bring-Termine werden zusätzlich in einem Kalender übersichtlich dargestellt.



Lexikonprinzip

Alle Informationen werden der jeweiligen Abfallart oder -fraktion unterstellt. Geeignet für Abfallarten, die nur gelegentlich anfallen und nach dem Bring-Prinzip gesammelt werden.

Vorteile

Geht vom Problem der Nutzerin bzw. des Nutzers aus: «Ich habe einen bestimmten Abfall: Wann, wie und wo kann ich den loswerden?» Alle Informationen zu einer Abfallart oder -fraktion werden an einer Stelle gebündelt.

Nachteile

Keine Übersicht über alle Termine. Nächste anstehende Termine sind für die Nutzerin bzw. den Nutzer nur schwierig zu erfassen.

7

Formate Welches Format eignet sich für unseren Abfallkalender?

TIPP Für diese Formate finden Sie Musterlayouts («Layoutmodule») im Baukasten «Abfallkalender».



Flyer

2-seitig (Vorder- und Rückseite). Ideal für wenig Informationen und grosse Übersichtlichkeit.

- Platzangebot
- Langlebigkeit
- ++ Übersichtlichkeit
- Redaktioneller und gestalterischer Aufwand
- Herstellungskosten



Faltblatt

4-seitig. Einmal gefalzt. Innenseiten bieten mehr Platz für ausführlichere Informationen.

- + Platzangebot
- Langlebigkeit
- + Übersichtlichkeit
- + Redaktioneller und gestalterischer Aufwand
- Herstellungskosten



Wandkalender

4-seitig. Gleiche Informationsmenge wie auf dem Faltblatt möglich. Auch erweiterbar um zwei Seiten durch zusätzlichen Falz. Doppelnutzen für Nutzerin/ Nutzer, weil man auch andere Termine eintragen kann.

- + Platzangebot
- Langlebigkeit
- + Übersichtlichkeit
- + Redaktioneller und gestalterischer Aufwand
- + Herstellungskosten



Broschüre

Mehrseitig. Ideal für viele Informationen und die Darstellung einzelner Monate im Kalender. Handlich und stabil durch Klammerheftung. Flexibel erweiterbar durch beliebige Anzahl von Seiten. Doppelnutzen für die Gemeinde/Stadt, weil man auch andere Termine und kommunale Informationen eintragen kann.

- ++ Platzangebot
- + Langlebigkeit
- Übersichtlichkeit
- ++ Redaktioneller und gestalterischer Aufwand
- ++ Herstellungskosten

- ++ heisst hoch
- heisst tief

8

Baukasten «Abfallkalender» Wobei hilft uns der Baukasten «Abfallkalender» des AWEL?

Um die Empfehlungen und Tipps dieses Ratgebers auch einfach umsetzen zu können, stellt das AWEL den Baukasten «Abfallkalender» zur Verfügung. Mit Hilfe dieses Baukastens können Gemeinden bei Bedarf die Gestaltung ihrer Abfallkalender auf einfache Art neu entwickeln oder aber auch anpassen bzw. optimieren. Der Baukasten «Abfallkalender» enthält folgende Module, mit deren Hilfe Abfallkalender einfacher gestaltet werden können:

Ein Set von «Layoutmodulen»

– verschiedene Formatvorlagen mit Platzhaltern für die einzelnen Elemente von Abfallkalendern

Ein Set von «Gestaltungsmodulen» für die einzelnen Elemente

- Kalendermodule zur Darstellung von Terminen
- Lexikonmodule für Informationen zu den Abfall- bzw. Wertstoffarten
- Kartenmodule zur Darstellung räumlicher Informationen
- Quick-Info Module für die wichtigsten Informationen
- Störermodule, um neue Informationen bewusst hervorzuheben
- Kontaktmodule für Kontaktinformationen

Dokumentation & Module

Alle Module und eine Anleitung für ihre Verwendung und Handhabung sind in einer Dokumentation (PDF-Datei) detailliert beschrieben. Die Module selbst werden zudem als InDesign-Dateien und als PDF-Dateien auf der Website des AWEL unter www.abfall.zh.ch zum Download bereitgestellt.

9

Verständliche Sprache **Wie wird unser Abfallkalender verständlicher?**

Beachten Sie einige einfache Regeln, damit Texte einfacher, verständlicher und freundlicher werden.

Kurze Sätze

Vermeiden Sie lange Sätze, komplizierte Nebensätze und Einschübe. Machen Sie aus einem langen Satz lieber zwei Hauptsätze.

Aktive Sprache

Sprechen Sie Ihre Leserinnen und Leser direkt an, vermeiden Sie den Passiv und benutzen Sie Verben statt Substantivierungen.

Beamtendeutsch vermeiden

Vermeiden Sie Fachbegriffe und fachspezifische Formulierungen. Benutzen Sie alltägliche Begriffe, die Ihre Leser verstehen, und erläutern Sie unvermeidliche Abkürzungen.

Aus dem Blickwinkel der Leser argumentieren

Begründen Sie neue Massnahmen und Änderungen in der kommunalen Abfallwirtschaft so, dass sie nachvollziehbar sind und für die Leserin bzw. den Leser die Vorteile deutlich werden.

Mehrsprachigkeit

Stellen Sie die wichtigsten Informationen aus dem Abfallkalender in mehreren Sprachen zur Verfügung. Verweisen Sie im Abfallkalender auf Quellen, wo die Informationen in anderen Sprachen bezogen werden können.

TIPP Geben Sie Ihren Abfallkalender Bekannten und Freunden zum Testen. Verstehen diese, was Sie sagen wollen?

10

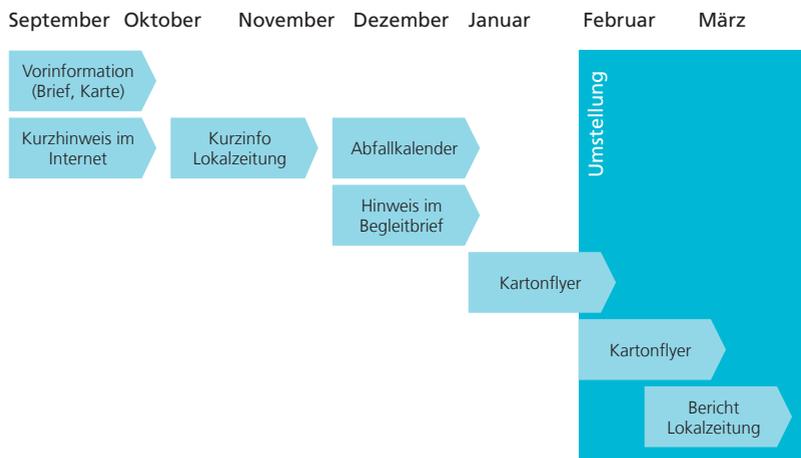
Timing Wann und wo kommunizieren wir Massnahmen und Änderungen?

Der Abfallkalender ist das zentrale Informationsmedium, wenn es um die kommunale Abfallwirtschaft geht, aber nicht das einzige. Insbesondere Neuerungen und Veränderungen sollten durch aufeinander abgestimmte Kommunikationsmassnahmen ergänzt werden.

Neuerungen oder Veränderungen lösen grundsätzlich Skepsis aus. Sie führen automatisch zu Abwehrreaktionen, wenn sich die Bevölkerung überrumpelt und schlecht informiert fühlt. Dem können Sie begegnen, indem sie früh vorinformieren, weitere Informationsschritte transparent machen und mit Mehrfachkommunikation möglichst viele Menschen erreichen.

Beispiel

Mögliches Szenario bei Änderung der Kartonsammlung mit neuen Terminen und neuen Routen.



11

Digitale Kanäle Welche digitalen Kommunikationsinstrumente können wir nutzen?



PDF

Ein PDF des Abfallkalenders auf der Gemeindefree Website ist eine einfache ergänzende Lösung, um die Inhalte online verfügbar zu machen.



Website

Die barrierefreie Integration der Inhalte in die Website der Gemeinde macht die Informationen des Abfallkalenders schnell auffindbar und zugänglich und entspricht den geltenden Vorschriften (Behindertengleichstellungsgesetz).



Email-Newsletter

Sehr gut geeignet, um allen AbonnentInnen Änderungen, Ausnahmen und Erinnerungen bezüglich Terminen mitzuteilen. Einmalige Implementierungskosten. Betriebskosten gering.

TIPP Wichtige Inhalte und Aussagen des gedruckten Abfallkalenders auf der Webseite abbilden und einfach zugänglich machen. Stellen Sie auch das PDF als zusätzliche Dienstleistung zum Downloaden bereit.



SMS

Gut geeignet, um EmpfängerInnen Erinnerungen bezüglich Terminen und kurzfristigen Änderungen mitzuteilen. Abwicklung über spezielle Anbieter.



Social Media

Falls die Gemeinde Twitter, Facebook oder ähnliche Kanäle nutzt, können Sie aktuelle Informationen allen Freunden und Followern unkompliziert mitteilen.

12

AWEL Gemeindeberatung Welche Angebote hat das AWEL für uns?

Die Sektion Abfallwirtschaft des AWEL informiert und unterstützt neutral und im Dienste von Umwelt und Bevölkerung. Dazu bieten wir Ihnen ein vielfältiges Angebot:

Website www.abfall.zh.ch

Dort finden Sie Unterstützung und Hintergrundwissen, u.a. zu «Abfallarten von A bis Z», «Informationen für Gemeinden», «Littering», «Siedlungsabfälle» und «Sonderabfälle aus Haushalten». Unter «Informationen für Gemeinden» finden Sie zudem auch den Baukasten «Abfallkalender» und Muster-texte sowie Piktogramme zu den einzelnen Abfall- bzw. Wertstoffarten.

Gemeindeberatung der Sektion Abfallwirtschaft, AWEL

Direkte und kompetente Beratung per Telefon oder Email bei anspruchsvolleren oder detaillierteren Fragestellungen: 043 259 32 46 oder 043 259 32 49
simon.schwarzenbach@bd.zh.ch
oder brigitte.fischer@bd.zh.ch

Newsletter Abfall- & Ressourcenwirtschaft für Gemeinden und Städte

Eine periodisch erscheinende Publikation mit aktuellen Infos, Hintergründen und Trends aus der Abfall- und Ressourcenwirtschaft. Elektronischer Versand als PDF und zum Downloaden unter www.abfall.zh.ch, «Informationen für Gemeinden».

Grundlagenkurs zur kommunalen Abfallbewirtschaftung

Zweitägiger Kurs, in dem Basiswissen zur kommunalen Abfallwirtschaft und zu den Aufgaben der Gemeinde in diesem Bereich vermittelt wird. Der Kurs wird in Zusammenarbeit mit dem Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) durchgeführt.

Gemeindefeminare

Eine jährlich wiederkehrende halbtägige Veranstaltung für Gemeinden und Städte im Kanton Zürich zu aktuellen Schwerpunktthemen aus der Abfall- und Ressourcenwirtschaft und zum gegenseitigen Austausch.

Herausgeber

AWEL Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft
Abteilung Abfallwirtschaft und Betriebe
Sektion Abfallwirtschaft
Weinbergstrasse 34, Postfach, 8090 Zürich

Konzept & Gestaltung

NOSE Design AG