

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Entsorgungs- und
Recyclingfachkraft nach dem BGBI. I Nr. 60/2021
(199. Verordnung; Jahrgang 2021)

Lehrbetrieb: _____

Ausbilder/in: _____

Lehrling: _____

Beginn der Ausbildung: _____ Ende der Ausbildung: _____

Hinweise:

Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.



Hinweis:

Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritäten. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.

Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. Geschäftsführer/in) und ihre wichtigsten Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.			
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (z. B. Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).			
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen (z. B. Standort, Zielgruppen).			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (z. B. Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkrete Weiterbildungsangebote auseinandersetzen.			

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten.			
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten (z. B. betriebliche Compliance Richtlinien einhalten).			
die Abrechnung ihres Lehrlingseinkommens interpretieren (z. B. Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).			
einen grundlegenden Überblick über die wesentlichen Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG geben.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den eigenen Arbeitsplatz sauber und in Ordnung halten.			
den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
für einen effizienten Arbeitsablauf sorgen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
selbstständig Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.			
Zielgruppengerechte Kommunikation und zielgruppengerechtes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit verschiedenen inner- und außerbetrieblichen Zielgruppen (wie Ausbilder/innen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			
ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
mit unterschiedlichen Situationen kompetent umgehen und zielgruppen- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im eigenen Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken und gegebenenfalls Ideen für die Entwicklung von Qualitätsstandards einbringen.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften beachten.			
Aufgaben von im Lehrbetrieb mit den für die Sicherheit betrauten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den ArbeitnehmerInnenschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
sich in Notfällen richtig verhalten.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
bei Unfällen grundlegende Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.			
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
bei der Umsetzung von persönlichen Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb mitarbeiten.			
die persönliche Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
abfallrechtliche Grundlagen bei betrieblichen Tätigkeiten anwenden.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

(Diese Berufsbildpositionen schließen auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).			
grundlegende Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen erkennen.			
versuchen Gefahren und Risiken zu erkennen (z. B. Phishing-E-Mails, Viren).			
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten (z. B. rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen EDV-Administration).			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (z. B. sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Software bzw. Apps für z. B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung und Kommunikation sowie weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (z. B. beim Stoffstrommanagement oder der Abfallberatung).			
Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (z. B. Daten erfassen, löschen, aktualisieren).			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an betrieblichen Kommunikationsformen verwenden (z. B. E-Mail, Telefon).			
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
kennt betriebliche und persönliche Schutzmaßnahmen vor belastenden oder kriminellen Inhalten und hält diese ein.			

Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (z. B. Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
relevante Informationen (z. B. Schlüsselnummer) aus berufsspezifischen Datenbanken (z. B. EDM) beschaffen.			
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			



Kompetenzbereich

Stoffstrommanagement

Grundlagen des Stoffstrommanagements	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die relevanten gesetzlichen Bestimmungen betreffend die Annahme und Verarbeitung von Abfällen einhalten und beachten, insbesondere das Abfallwirtschaftsgesetz (AWG), relevante Bestimmungen des jeweiligen Landes-AWG und für den Betrieb relevante produktbezogene Verordnungen			
Aufzeichnungs- und Meldepflichten (EDM) darstellen.			
betriebsspezifische abfallwirtschaftliche Prozesse und Stoffstromflüsse darstellen.			
die Möglichkeiten der intelligenten Vernetzung von Maschinen und Anlagen bei Abfallentsorgungs-, Abfallverarbeitungs- und Abfallaufbereitungsprozessen darstellen.			
die digitale Erfassung, Steuerung und Kontrolle des betrieblichen Stoffstroms erklären.			
die Grundlagen des überbetrieblichen Stoffstrommanagements darstellen.			
Stoffstromanalyse	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Informationen aus betriebsspezifischen Unterlagen ermitteln (z. B. aus Ablaufplänen, Flussdiagrammen, Stoffstromanalysen).			
betriebliche Berechnungen und Kalkulationen interpretieren (z. B. Aufarbeitungskosten, Kalkulationen für Abfallströme).			
Stoffströme und Arbeitsabläufe von Anlagen und Maschinen graphisch durch das Skizzieren von einfachen Blockfließbildern usw. darstellen.			
Stoffstromanalysen der wichtigsten eigenbetrieblichen Abfallgruppen durchführen.			
bei der Organisation betrieblicher Stoffströme mitarbeiten, z. B. weitere Abfallbehandlungsschritte wie mechanische oder thermische Verwertung vorschlagen.			
Möglichkeiten zur Optimierung von eigenbetrieblichen Abfallströmen aufzeigen.			
bei der Erstellung der Jahresabfallbilanzmeldung mitarbeiten.			

Abfallstofferkennung und -klassifizierung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Abfälle annehmen (z. B. Bauschutt).			
Begleitdokumente (z. B. Abfallinformationen, Begleitscheine, Wiegedaten) auf Plausibilität und Vollständigkeit prüfen.			
Maßnahmen bei nicht korrekt ausgezeichneten Abfällen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
eingehende und ausgehende Abfälle im betrieblichen System erfassen.			
Daten (z. B. Begleitscheine, Fotos, Analysen, Wiegedaten) im betrieblichen System zuordnen und archivieren.			
den eingehenden Abfall anhand äußerer Kriterien beurteilen (z. B. Größe, Form, Konsistenz).			
Gefahrstoffe erkennen, sicher handhaben und entsprechende Maßnahmen zur Weiterbehandlung setzen.			
grundlegende Wechselwirkungen und potentiell gefährliche Reaktionen zwischen Abfallstoffen erkennen und gegebenenfalls Maßnahmen einleiten (z. B. melden).			
weitere Schritte zur Abfallerkennung und -klassifizierung von anhand äußerer Kriterien nicht beurteilbaren und identifizierbaren Abfällen festlegen (z. B. Kollegen hinzuziehen, Proben nehmen).			
Abfallproben nehmen (z. B. Rückstellproben).			
notwendige Analyseschritte von Abfallproben festlegen (z. B. an ein Labor weiterleiten).			
Abfallproben anhand äußerer Kriterien beurteilen.			
Informationen aus Arbeitsvorschriften und Sicherheitsdatenblättern auslesen.			
einfache betriebsspezifische physikalische und chemische Analysen an Abfallproben durchführen: pH-Wert-Bestimmungen, Leitfähigkeitsmessungen, diverse Schnelltests (photometrische Tests usw.) sowie weitere Tests (z. B. Beilsteintests und Wassergehaltbestimmungen).			
durchgeführte physikalische und chemische Analysen dokumentieren.			
Abfälle identifizieren.			
identifizierte Abfälle gemäß Abfallverzeichnisverordnung (AVVO) klassifizieren bzw. einer Schlüsselnummer (SN) zuordnen.			

Abfallsortierung und Abfallverarbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Möglichkeiten der Abfallverarbeitung, verwendbare Anlagen und deren Einsatzgebiete darstellen.			
Abfälle für die manuelle oder maschinelle Weiterverarbeitung vorbereiten, trennen und sortieren.			
nicht maschinell sortierbare Abfälle verarbeiten.			
weitere Abfallbehandlungsschritte zuweisen (z. B. Schreddern, Brechen).			
Informationen zu Maschinen und Anlagen aus betriebsspezifischen Unterlagen insbesondere Plänen und Zeichnungen ermitteln (z. B. Normen, technische Richtlinien, Betriebsanleitungen, Datenblätter, Wartungspläne).			
die Grundlagen der betriebsspezifischen Messtechnik anwenden.			
sortier- und fördertechnische Einrichtungen bzw. betriebliche abfalltechnische Anlagen (z. B. Wiederaufbereitungsanlagen, Recyclinganlagen) bedienen und überwachen.			
Fehler und Störungen an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen bzw. betrieblichen abfalltechnischen Anlagen erkennen und eingrenzen.			
einfache Ablaufstörungen an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen bzw. betrieblichen abfalltechnischen Anlagen beheben.			
einfache Arbeiten an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen bzw. betrieblichen abfalltechnischen Anlagen durchführen (z. B. Schmierens, Maschinenteile fachgerecht justieren).			
Arbeiten an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen bzw. betrieblichen abfalltechnischen Anlagen, die von anderen Personen bzw. Gewerken übernommen werden müssen, identifizieren (z. B. Arbeiten an elektrischen Einrichtungen).			

Abfalltransport	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die korrekte Handhabung von unterschiedlichen Abfällen beim Transport beachten, z. B. Abfälle mit spezieller Handhabung (gefährliche Abfälle, ADR, Gefahrgut usw.).			
die betriebsspezifischen technischen und rechtlichen Anforderungen bei der Verpackung und beim Transport von Abfällen beachten.			
Transportfahrzeuge, Förderhilfsmittel und Transportbehältnisse für den Abfalltransport auswählen, wie z. B. Saugtankwagen, Absetzer, Behälter, Übergebinde (Container, Paletten, Rollbehälter usw.).			
betriebsspezifische Transporthilfsmittel (Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw.), für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist, unter Berücksichtigung zugehöriger Sicherheitsvorschriften einsetzen.			
Abfälle in unterschiedliche Transportmittel (z. B. Müllsammelfahrzeuge, LKW, Bahn) verladen und bei der Sicherung des Transportgutes mitarbeiten.			
Flurförderzeuge und Hubstapler unter Berücksichtigung der von diesen Einrichtungen ausgehenden Gefahren bedienen.			
Verladetätigkeiten von Abfällen dokumentieren.			
Begleitscheine von Abfällen ausstellen.			
beim Erstellen von Touren unter Berücksichtigung der Besonderheiten einzelner Sammelgebiete mitwirken, auch unter Anwendung digitaler Hilfsmittel.			
Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die betriebliche Lagerorganisation darstellen.			
einschlägige Sicherheitsbestimmungen, Vorschriften und Verhaltensweisen bei der Lagerung von Abfällen oder Recyclingmaterialien einhalten.			
betriebsspezifische Abfälle unter Beachtung ihrer spezifischen Eigenschaften lagern.			

Kompetenzbereich

Abfallberatung und Abfallwirtschaft

Abfallwirtschaft	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die grundlegende Situation und die aktuellen Zielsetzungen der österreichischen Abfallwirtschaft darstellen.			
die Aufgaben eines Abfallbeauftragten darstellen.			
die Einhaltung von, den Betrieb betreffenden abfallrechtlichen Vorschriften und darauf beruhenden Bescheiden überwachen.			
bei der sinnvollen Organisation der Umsetzung von abfallrechtlichen Vorschriften im Betrieb mitwirken.			
Abfallvermeidungspotentiale von Betrieben erkennen.			
die Kosten von Abfallbehandlungen und die Erlöse von Altstoffen ermitteln.			
verfahrensbezogene Beschreibungen von Betrieben erstellen.			
zukünftige Entwicklungen der betrieblichen Abfallwirtschaft abschätzen wie z. B. Auswirkungen von abfallwirtschaftlichen Maßnahmen.			
organisatorische Vorkehrungen zur Einhaltung abfallwirtschaftlicher Rechtsvorschriften vorschlagen.			
Abfallwirtschaftskonzepte erstellen und fortschreiben.			
Abfallberatung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
der von ihr zu beratenden Zielgruppe (z. B. Betriebsinhabern/ Betriebsinhaberinnen, Vertretern/Vertreterinnen von Fremdfirmen) gegenüber professionell auftreten.			
über die Abfalltrennung und das Abfallende von unterschiedlichen betriebsspezifischen Abfallstoffen informieren.			
unterschiedliche Verwertungswege aufzeigen.			
über ihre Wahrnehmungen betreffend die Einhaltung abfallrechtlicher Vorschriften, insbesondere über festgestellte Mängel informieren.			
in abfallwirtschaftlichen Fragen, einschließlich der abfallwirtschaftlichen Aspekte bei der Beschaffung, beraten.			
bei der ökologischen Produktgestaltung und dem Life Cycle Assessment beraten.			
betriebliche Umweltschutzmaßnahmen vorschlagen.			
Anfragen zu unterschiedlichen Themen (z. B. Entsorgung, Recycling, Abfallwirtschaft) eigenständig bearbeiten.			
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
Beschwerden und Reklamationen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Reklamation weiterzuleiten ist.			