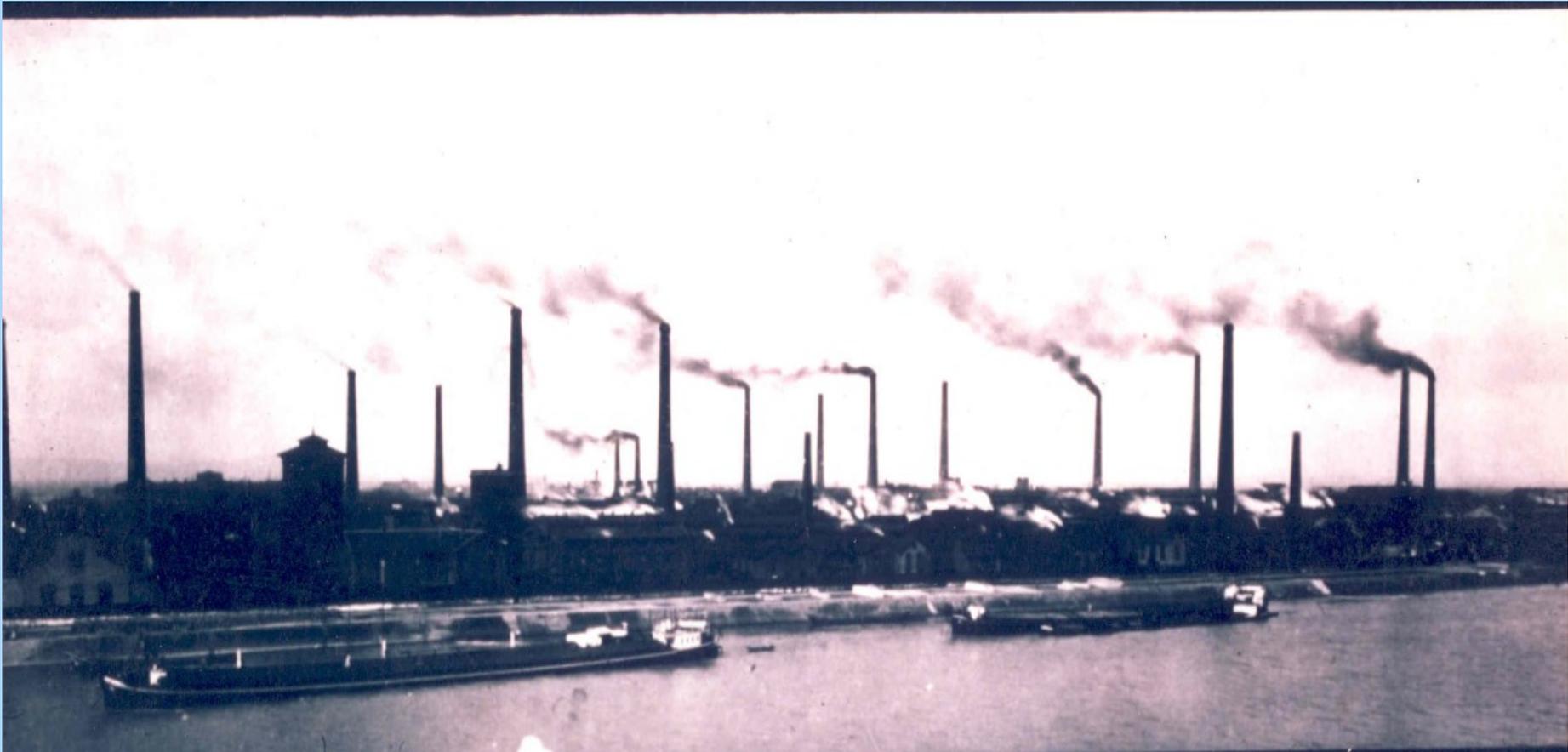


Konfliktmanagement aus der Praxis am Beispiel der BASF

Josef Schorr

Zentrale Umweltüberwachung



Umwelt und Genehmigungen
Umweltzentrale

Zentrale Umweltüberwachung

 **BASF**
The Chemical Company



Umwelt und Genehmigungen
Umweltzentrale

Standort Ludwigshafen

 **BASF**
The Chemical Company



Leitstelle der zentralen Umweltüberwachung

Wir sind für jeden (intern und extern)
immer erreichbar

BASF 4040



Geschichte der Umweltzentrale

- **Seit 1972 Luft - und Lärmüberwachung im Tagdienst**
- **1974 Kläranlage geht in Betrieb**
- **1979 Lagerbrand am Tor 11 → Notwendigkeit Schichtbetrieb**
- **1986 Betreuung Wasser → Umweltüberwachung**
- **1989 Neubau Umweltzentrale Z 075;
Aufstockung auf 5 Chemielaboranten / Techniker pro Schicht**
- **2001 Ständige Präsenz in Mannheim;
Aufstockung auf 7 Chemielaboranten / Techniker pro Schicht**

Aufgaben der Umweltzentrale

- Überwachung der Messdaten aus Luft – Wasser – Schall Messstationen

- Emissionsüberwachung mittels Videokamera

➤ **Geruchsüberwachung intern / extern**

➤ **Betreuung des Umwelttelefons**

➤ **Bearbeitung von Beschwerden, Meldungen und Nachfragen**

- Steuerung von Kläranlageneinleitungen

- Bearbeitung von Betriebsstörungen und Emissionsereignissen

- Behördenmeldungen

- Umweltanalytische Hilfeleistungen

- Schulung und Information intern / extern

Kontrolle des Werksgeländes und des Umfeldes



Mittels 4 technisch ausgerüsteter Fahrzeuge

Kontrolle des Werksgeländes

➔ **Kameraüberwachung**

➔ **Messstationen für**

- Luft
- Lärm
- Kühl- und Abwasser
- Meteorologie



Umweltsorgen?

Anruf genügt!

**Sprechen Sie mit uns, wenn Sie Luft-,
Lärm- oder Wasserprobleme feststellen
oder befürchten. Wir gehen jedem
Hinweis sofort nach, um die Ursache der
Umweltbelastung schnellstens zu finden
und zu beseitigen.
Wir informieren Sie über das Ergebnis.**

**BASF Umwelttelefon
60-4040**

Die Mitarbeiter der Umweltüberwachung



Was stört Sie an der BASF am meisten?

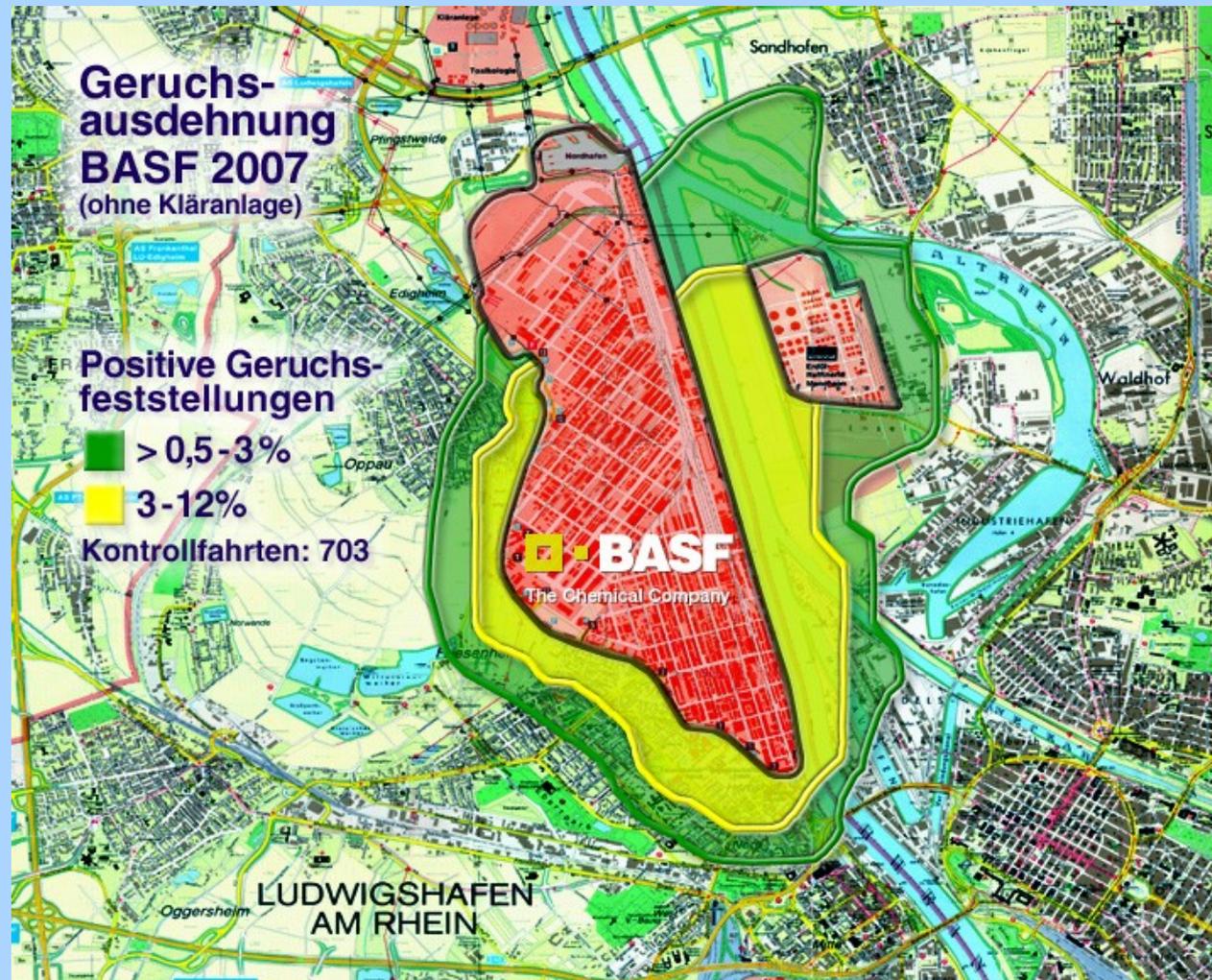
Die häufigsten Meldungen, Nachfragen und Beschwerden aufgrund von:

- Geruch
- Lärm

Erwartungen der Öffentlichkeit und der Mitarbeiter :

- Professionalität bei der Bearbeitung
- Schnelle, richtige, offene und verständliche Information

Geruchsausdehnung BASF 2007



BASF SE, 67056 Ludwigshafen, Deutschland

An die Redaktionen

29.04.2008
Christian Siemens
Pressestelle
Tel.: 0621/60-99623
christian.siemens@basf.com

Planmäßige Revision des Steamcrackers I

Sehr geehrte Damen und Herren,

die BASF SE wird von Anfang Mai bis Mitte Juni den Steamcracker I auf dem Ludwigshafener Werksgelände planmäßig abstellen. Anlass ist die regelmäßige, gesetzlich vorgeschriebene Untersuchung aller Anlagenteile. Beim Herunterfahren des Steamcrackers werden überschüssige Gase über die Hochfackel verbrannt. Dabei kann es am **Freitag, 2. Mai 2008**, ab 6 Uhr bis in den späten Abend zu einem deutlich sichtbaren Feuerschein mit Geräusentwicklung kommen. Die BASF bittet ihre Nachbarn um Verständnis.

Der Steamcracker spaltet unter Zusatz von Wasserdampf bei etwa 850 Grad Hitze Rohbenzin auf. Dabei entstehen unter anderem Ethylen und Propylen, beides unverzichtbare Grundprodukte für die Herstellung vieler BASF-Produkte in Ludwigshafen. Aus Ethylen und Propylen werden unter anderem Kunststoffe, Lacke, Waschrohstoffe und Pflanzenschutzmittel hergestellt.

Mit freundlichen Grüßen

BASF SE
Pressestelle



Jennifer Moore-Braun

**Presseinformation
vor Beginn einer
Großabstellung /
Revision**

Ablauf einer Bearbeitung

- 
- Meldungseingang**
 - Kontaktaufnahme mit Melder und Vorort Kontrolle**
 - Wenn möglich und sinnvoll Messungen durchführen**
 - Verursacher ermitteln**
 - Abhilfemaßnahmen einleiten**
 - Rückmeldung**
 - Dokumentation**

Qualifikation der Mitarbeiter

- **Umgang mit Beschwerden und Beschwerdeführern**
 - **Umgang mit Konflikten**
 - **Stressmanagement**
- ➔ **Der Beschwerde die Spitze nehmen**
- ➔ **Qualifiziertes Personal ist notwendig**

Information der Behörden - Meldebogen

Jede externe Beschwerde wird den Behörden gemeldet

Informationsblatt

Störungsmeldeblatt

Erstmeldung

Zwischenmeldung

Abschlussmeldung

Ereignis bei: BASF SE Ludwigshafen

Werkfeuerwehr, Leitstelle, Tel.: 60-4 33 33 oder 51 42 80, Fax.: 60-9 26 64

Datum / Uhrzeit: _____

Freigesetzter Stoff: _____

Wind aus Richtung: _____ **Windgeschwindigkeit** _____ **m/s**

M1 an FW Ludwigshafen mit Fax

M2 an SGD Süd Ref. 23 mit Fax

M3 an Polizei Ludwigshafen mit Fax

M4 an FW Mannheim mit Fax

M5 an FW Frankenthal mit Fax

Information der Behörden - Meldebogen

A Art der Meldung

- 1 nur Information
- 2 Vorabmeldung (Situation wird erkundet)
- 3 Innerbetriebliche Maßnahmen
- 4 Keine Maßnahmen erforderlich
- 5 Weitere Meldungen über voraussichtliche Maßnahmen erfolgen
- 6 Maßnahmen nach Absprache erforderlich
- 7 Sofortige Maßnahmen erforderlich

Für externe Kräfte:

B Art der Störung

- 1 Produktfreisetzung
- 2 Brand
- 3 Explosion
- 4 Behälterzerknall
- 5 Stromausfall
- 6 Personenschaden
- 7 Sonstigen

Bemerkungen (z.B. Situation, Produktname, Produktmenge, Produkteigenschaften)

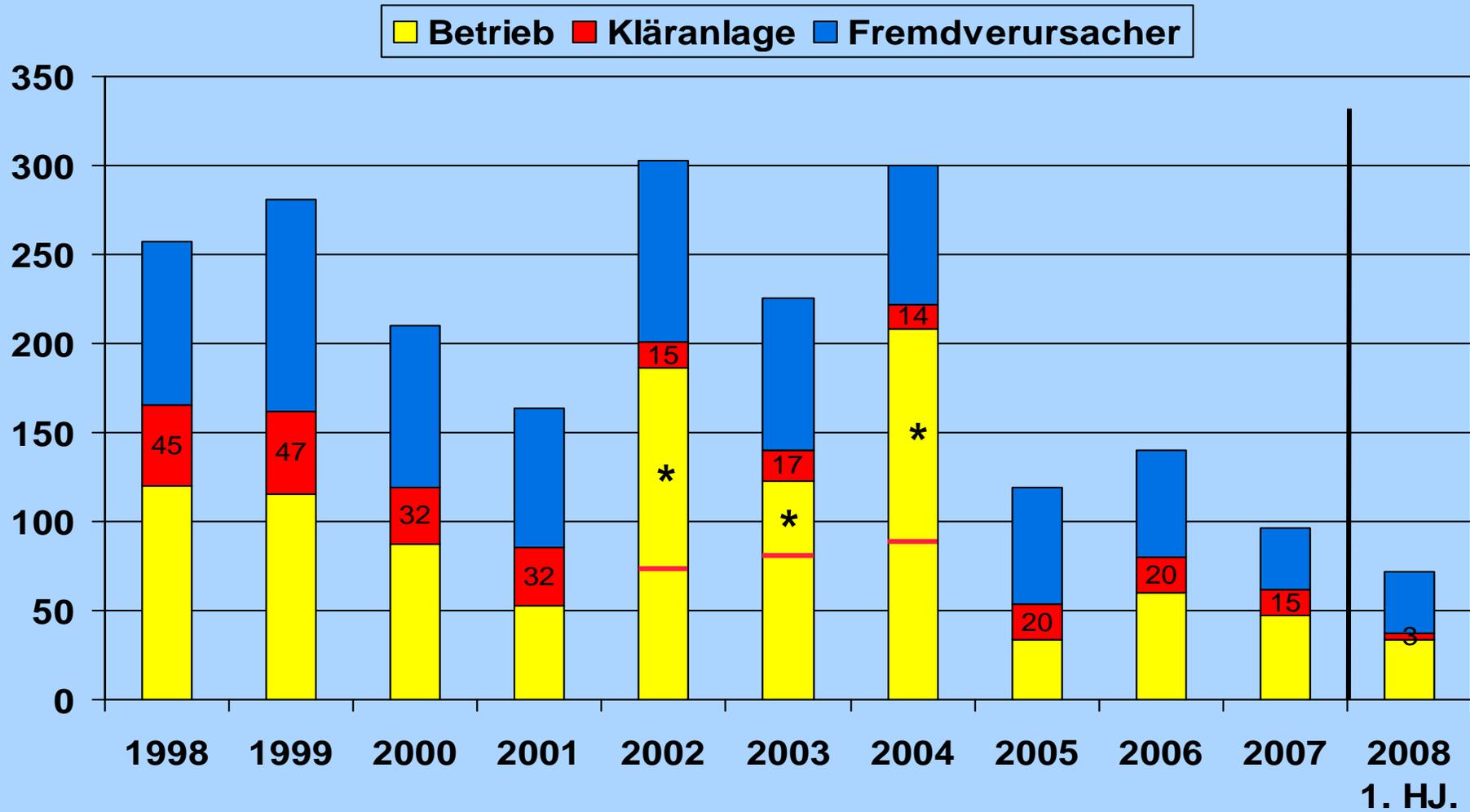
Information der Behörden - Meldebogen

C Erwartete Wirkung außerhalb des Werks

	Geruchs- Einwirkung	Gesundheits- Gefährdung	Explosions- Gefahr	Gewässer- verunreinigung	Sonstige Gefährdung / Belästigung	Sichtbarer Niederschlag, Immission
Nicht zu erwarten	1 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	13 <input type="checkbox"/>	17 <input type="checkbox"/>	21 <input type="checkbox"/>
nicht auszuschließen	2 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	14 <input type="checkbox"/>	18 <input type="checkbox"/>	22 <input type="checkbox"/>
In den Planquadraten:						
wahrscheinlich	3 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/>	15 <input type="checkbox"/>	19 <input type="checkbox"/>	23 <input type="checkbox"/>
In den Planquadraten:						
bereits gegeben	4 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	12 <input type="checkbox"/>	16 <input type="checkbox"/>	20 <input type="checkbox"/>	24 <input type="checkbox"/>
In den Planquadraten:						

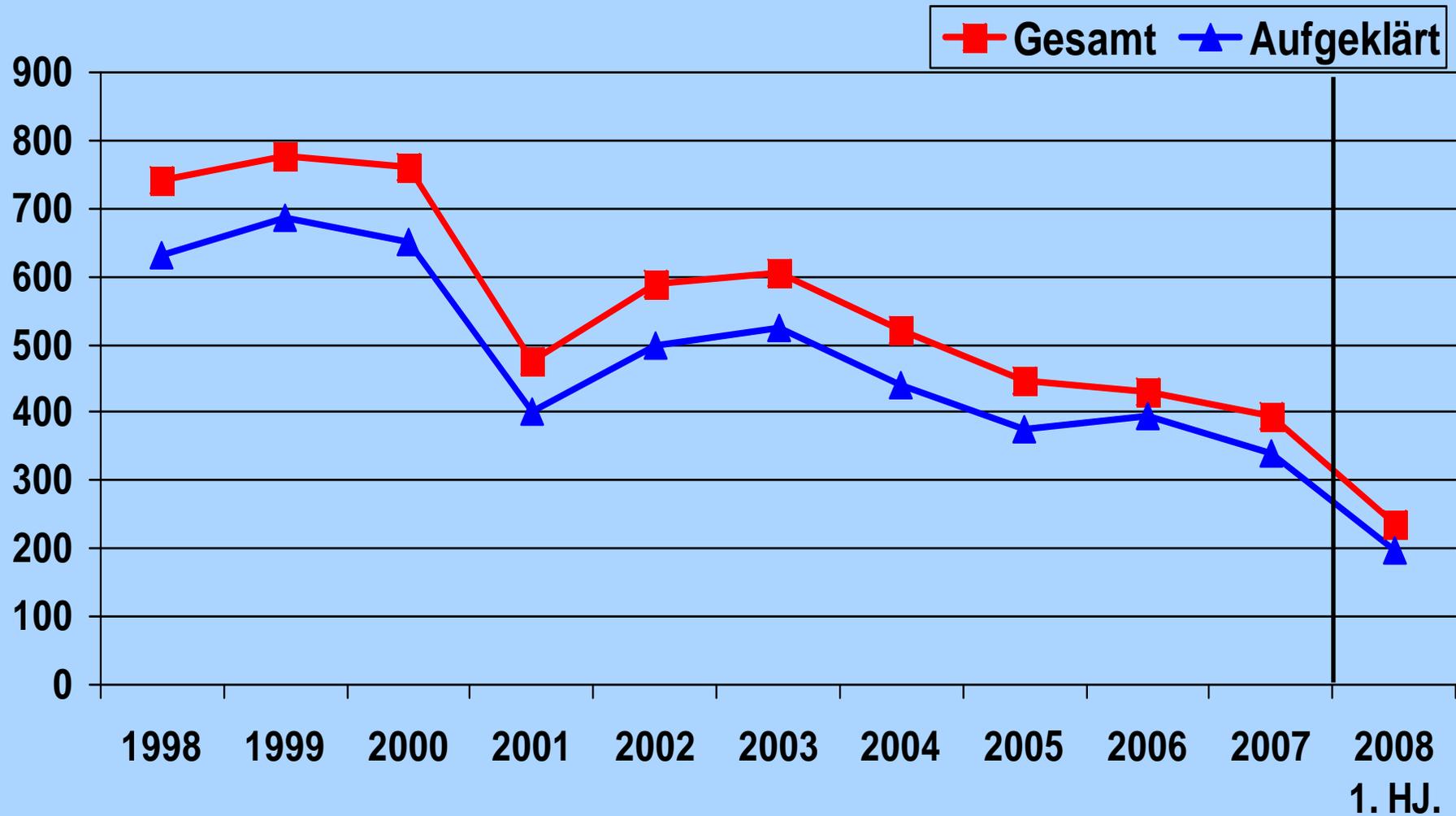
Leitstellen Bearbeiter: _____ Technischer Einsatzleiter: _____

Externe Anrufe wegen Geruch / visueller Auswirkungen

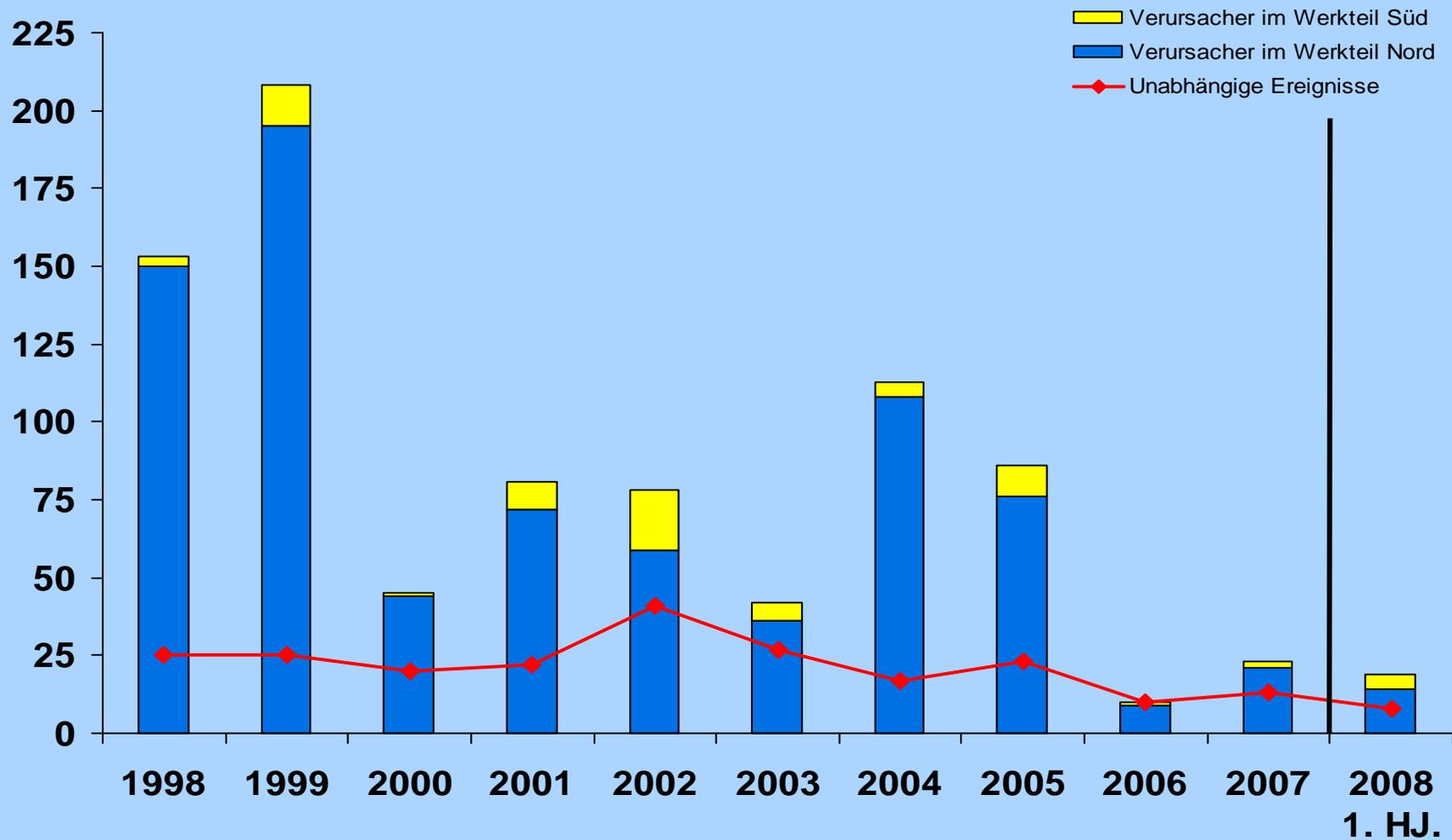


— Anzahl ohne Berücksichtigung von * Einzelereignissen mit hoher Meldedichte

Interne Anrufe wegen Geruch / visueller Auswirkungen



Externe Anrufe Lärm



Presse-Information



Fackeltätigkeit Steamcracker

Heute, 27. Februar 2008 kam es gegen 8.30 Uhr zu einer Betriebsstörung im internen Dampfsystem des Steamcrackers der BASF SE in Ludwigshafen. Die Sicherheitssysteme reagierten wie vorgesehen; ein Teil des Rohgases wird über die Hochfackel verbrannt. Dabei kommt es zu einem weithin sichtbaren Feuerschein sowie starkem Rauschen und zeitweise zu Rauchentwicklung. Mit der Wiederinbetriebnahme wurde bereits begonnen. Im Laufe des Tages rechnen wir mit einem störungsfreien Betrieb.

Der Steamcracker spaltet unter Zusatz von Wasserdampf bei etwa 850 Grad Hitze Rohbenzin auf. Dabei entstehen unter anderem Ethylen und Propylen, beides unverzichtbare Grundprodukte für die Herstellung vieler BASF-Produkte in Ludwigshafen. Aus Ethylen und Propylen werden unter anderem Kunststoffe, Lacke, Waschrohstoffe und Pflanzenschutzmittel hergestellt.

Die BASF bedauert es sehr, dass die Fackeltätigkeit mit Unannehmlichkeiten für ihre Nachbarn verbunden ist.

27. Februar 2008
P 172/08
Ulla Spengler
Telefon: +49 621 60-95136
Telefax: +49 621 60-92933
ulla.spengler@basf.com

BASF Aktiengesellschaft
67056 Ludwigshafen
Telefon: +49 621 60-0
<http://www.standort-ludwigshafen.basf.de>
Media Relations
Telefon: +49 621 60-99391
Telefax: +49 621 60-92933

**Presseinformation
im Zusammenhang
mit einer
Betriebsstörung**

Kommunikation direkt mit der Nachbarschaft



Fazit

- ➔ **Offene Kommunikation mit Nachbarschaft, Behörden und Mitarbeitern**
- ➔ **Externe Presse ist immer gut informiert**
- ➔ **Eigene Mitarbeiter fühlen sich ebenfalls gut informiert**
- ➔ **Informationen sollten vom Unternehmen kommen**
- ➔ **Gut geschultes Personal**

Vertrauen aufbauen ist ein langer Weg
Vertrauen verlieren geht über Nacht