

# Steuerungssystem

## Qualitäts- und Risikomanagement

Ein zentraler Baustein unserer Geschäftspolitik ist und bleibt das Qualitätsmanagement (QM), das ebenso wie das Risikomanagement (RM) einen hohen Stellenwert im Steuerungssystem des Unternehmens besitzt. Das QM einschließlich der Vorgaben der Entsorgungsfachbetriebeverordnung (EfbV) gewährleistet qualitativ gute Dienstleistungen. Das RM dient einer eingehenden, systematischen Betrachtung und Steuerung der wirtschaftlichen Risiken des Unternehmens.

Die Qualität der Leistungen der AWB zeichnet sich durch hohe Kompetenz, große Bürger- und Kundennähe sowie ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Dabei werden rechtliche Vorgaben eingehalten, sozialverträgliche Arbeitsbedingungen gewährleistet und Umweltstandards beachtet.

Um diesen Ansprüchen bei stetig wachsenden Anforderungen an das Unternehmen gerecht zu werden, hat die AWB bereits im Jahr 2001 unter Einbeziehung der Vorgaben der EfbV ein integriertes Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 eingeführt. Die AWB nutzt dieses von externen Stellen überwachte System, um durch eine effektive Aufbau- und Ablauforganisation Fehlerpotenziale frühzeitig zu erkennen, deren Ursachen zu analysieren und das Auftreten von Fehlern durch geeignete Korrekturmaßnahmen zu verhindern.

Seit dem Jahr 2001 ist die AWB als Entsorgungsfachbetrieb nach der EfbV und nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das Rezertifizierungsaudit erfolgt alle drei Jahre. Ende Mai 2019 erhielt die AWB nach bestandem Rezertifizierungsaudit die entsprechenden Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2015. Das Entsorgungsfachbetriebe-Zertifikat wird jährlich von der Entsorgungsgemeinschaft EdDE vergeben und seit dem Jahr 2018 online im Fachbetrieberegister „eEFBV“ veröffentlicht. Es kann von jedem interessierten Bürger eingesehen werden.

Basierend auf der Richtlinie des Risikomanagements hat die AWB auch im Jahr 2020 die bestehenden wirtschaftlichen Risiken kontinuierlich bewertet und die Risikokalkulationen überprüft. Die Risikoträger und der Risikomanager beachten dabei die risikopolitischen Grundsätze des Stadtwerke Köln Konzerns. Die in der Richtlinie beschriebenen Standards und Prozesse werden in einer konzerneinheitlichen Risikomanagement-Software abgebildet und von dieser unterstützt. In dieser Software werden auch die quartalsweise anstehenden Risikomeldungen standardisiert durchgeführt.

Dieser Lagebericht geht weiter unten im Chancen- und Risikobericht gesondert auf die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung ein.

## Compliance-Management

Elementarer Bestandteil einer Unternehmenskultur ist integrires und verantwortungsvolles Handeln. Die sich hieraus ableitenden Grundsätze gelten für alle Beschäftigten der AWB.

Die AWB hat schon im Jahr 2009 ein Compliance-Management-System eingeführt, um integrires Verhalten nachhaltig sicherzustellen. Dieses besteht aus zwei Kernelementen:

- **Prävention** (Risikoanalyse und Risikobewertung, verhaltensorientierte Prävention, prozessorientierte Prävention, Einführung von Kontrollen),
- **Reaktion** (Ombudsmann, Audit, Fallmanagement, Optimierung von Kontrollen).

Dabei hat die AWB Unternehmenswerte definiert, klare Regelungen etabliert und geeignete Kontrollen in die Geschäftsprozesse integriert.

Im Jahr 2014 hat die AWB ein Compliance-Berichtswesen eingeführt. Es beschreibt die jeweils neu eingeführten Regelwerke und Neuerungen innerhalb der Compliance-Organisation sowie Überwachungstätigkeiten für die Compliance-relevanten Vorfälle und Weiterentwicklungen aus dem jeweils vergangenen Geschäftsjahr. Die Berichterstattung erfolgt seit der Einführung in einem jährlichen Turnus.

Für die im Qualitätsmanagement durchgeführten Audits wurden zunächst Compliance-relevante Aspekte erarbeitet, sodass die Fragestellungen in die Audits mit einfließen konnten. Seit dem Jahr 2018 werden Compliance-Audits in die Audits des Qualitätsmanagements integriert, um die Wirksamkeit von Compliance im Unternehmen sicherzustellen und zu dokumentieren.

Compliance ist ein fester Bestandteil des Auditprogramms. Die Compliance-Beauftragte ist bei ausgewählten Audits eingebunden, auch um weiteren sinnvollen Schulungsbedarf und mögliche Compliance-Risiken im Unternehmen zu ermitteln.

Zudem hat eine große Wirtschaftsprüfungsgesellschaft in den Jahren 2018 und 2019 konzernweit ein Update der Risikoanalyse der Jahre 2011/ 2012 durchgeführt.

Im Intranet findet sich das Compliance-Handbuch, das als einheitliches Regelwerk und Instrument für alle Mitarbeiter der AWB gilt. Es wird kontinuierlich entsprechend neuen internen und gesetzlichen Anforderungen angepasst.

### Bedeutsame Leistungsindikatoren

Die betriebswirtschaftliche Steuerung der AWB ist in erster Linie auf das Jahresergebnis vor Steuerumlage ausgerichtet. Weitere maßgebliche Leistungsindikatoren sind vor allem die Umsatzerlöse und die Personalaufwendungen. Auf diese drei Leistungsindikatoren wird im Abschnitt „Wirtschaftsbericht“ sowie im Abschnitt „Prognosebericht“ näher eingegangen.