

## 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 sichert dabei qualitativ gute Dienstleistungen, während das RM einer eingehenden, systematischen Betrachtung und Steuerung der wirtschaftlichen Risiken des Unternehmens dient.

Die Qualität der Leistungen der AWB zeichnet sich durch hohe Kompetenz, große Bürger- und Kunden-nähe sowie ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis aus – unter Einhaltung der rechtlichen Vorgaben, von sozialverträglichen Arbeitsbedingungen und Umweltstandards.

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 Entsorgungsfachbetriebeverordnung ein integriertes Managementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement) eingeführt. Die AWB nutzt dieses von den externen Stellen überwachte System, um durch eine effektive Aufbau- und Ablauforganisation Fehlermöglichkeiten 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 Entsorgungsfachbetriebeverordnung und nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das Ende Mai 2017 durchgeführte Transitionsaudit von der ISO-Norm 9001:2008 zur ISO-Norm 9001:2015 wurde im ersten Anlauf bestanden und das entsprechende Zertifikat nach der neuen Norm DIN EN ISO 9001:2015 für drei Jahre erteilt. Parallel wurde die AWB auch als Entsorgungsfachbetrieb zertifiziert.

Basierend auf der Richtlinie des Risikomanagements hat die AWB auch 2017 die bestehenden wirtschaftlichen Risiken kontinuierlich bewertet und die Risikokalkulationen überprüft. Die Risikoträger und der Risikomanager beachten bei der Identifikation, der Steuerung und der Meldung der Risiken die risikopolitischen Grundsätze des Stadtwerke Köln Konzerns. Mit der 2013 erfolgten Einführung einer Risikomanagement-Standardsoftware durch die Stadtwerke Köln GmbH wurden auch die Risikomanagement-Prozesse der AWB weiter optimiert. Diese Softwarelösung wird zur Sicherstellung eines effizienten, effektiven und konzerneinheitlichen Risikomanagement-Prozesses genutzt. Auf ihrer Grundlage werden die in der Richtlinie beschriebenen Standards und Prozesse abgebildet und unterstützt sowie die quartalsweisen Risikomeldungen standardisiert durchgeführt.

Auf die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung wird im Chancen- und Risikobericht, dieses Lageberichts gesondert eingegangen.

## Compliance-Management

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

Zur nachhaltigen Sicherstellung von integriertem Verhalten wurde bei der AWB schon im Jahr 2009 ein Compliance-Management-System eingeführt. Dieses besteht aus zwei Kernelementen:

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

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

Für die im Qualitätsmanagement durchgeführten Audits wurden Compliance-relevante Aspekte erarbeitet und in die Audits integriert.

2014 wurde ein Compliance-Berichtswesen eingeführt. Dieses beinhaltet unter anderem Regelwerke, eine auf die Bedürfnisse der AWB ausgerichtete Compliance-Organisation, Überwachungstätigkeiten und die Berücksichtigung Compliance-relevanter Vorfälle und Weiterentwicklungen aus dem jeweils vergangenen Geschäftsjahr. Die Berichterstattung erfolgt jährlich seit 2014.

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

## Bedeutsame Leistungsindikatoren

Die betriebswirtschaftliche Steuerung der AWB ist in erster Linie auf das Jahresergebnis (Jahresüberschuss) ausgerichtet, also das Ergebnis nach Abzug aller Steuern. Weitere maßgebliche Leistungsindikatoren sind vor allem der Umsatz und die Personalkosten. Auf diese drei Leistungsindikatoren wird im „Wirtschaftsbericht“ sowie im „Prognosebericht“ näher eingegangen.