

# Steuerungssystem

## Internes Managementsystem

Im Jahr 2021 wurde ein Integriertes Managementsystem (IMS) als eigenständige Abteilung installiert. Ein Integriertes Managementsystem umfasst Methoden und Instrumente zur Einhaltung von Anforderungen in den Bereichen Compliance, Arbeitsschutz, Datenschutz, Informationssicherheit, Qualität und Risiko in einer einheitlichen Struktur. Durch Nutzung von Synergien und Bündelung von Ressourcen ist ein schlankeres und effizienteres Management der genannten Bereiche möglich als mit isolierten Managementsystemen.

Unternehmensprozesse werden ganzheitlich betrachtet, Prozesse und Aufgaben im Unternehmen analysiert und optimiert. Jede Lösung im integrierten Managementsystem überträgt sich dabei automatisch auf alle betroffenen Bereiche.

## 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 Entsorgungsfachbetriebsverordnung (EfbV) gewährleistet qualitativ hochwertige Dienstleistungen. Das RM dient der systematischen und sorgfältigen Betrachtung und Steuerung der wirtschaftlichen Risiken des Unternehmens.

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

Um diesen Ansprüchen bei wachsenden Anforderungen an das Unternehmen gerecht zu werden, hat die AWB 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 mögliche Fehler frühzeitig zu erkennen, zu analysieren und durch geeignete Korrekturmaßnahmen zu vermeiden.

Seit dem Jahr 2001 ist die AWB als Entsorgungsfachbetrieb nach der EfbV und nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Rezertifizierungs- oder Überwachungsaudits nach DIN EN ISO 9001 erfolgen jährlich parallel zu den Zertifizierungsaudits nach EfbV. Ende Mai 2023 erhielt die AWB nach bestandenen Audits die entsprechenden Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2015 und als Entsorgungsfachbetrieb. Das Entsorgungsfachbetriebe-Zertifikat von der Entsorgungsgemeinschaft EdDE wird seit dem Jahr 2018 online im Fachbetriebsregister „eEFBV“ veröffentlicht. Es kann von jeder interessierten Person eingesehen werden.

Der Sektor Siedlungsabfallwirtschaft gehört seit der Änderung des Gesetzes über das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI-Gesetz) Ende 2021 zu den kritischen Infrastrukturen. Seit der jüngsten Überarbeitung und Veröffentlichung der KRITIS-Verordnung im Dezember 2023 stehen die Grenzwerte für die Siedlungsabfallentsorgung fest. Die AWB wird die auf sie zutreffenden Grenzwerte prüfen und die betroffenen Anlagen fristgerecht als kritische Infrastruktur beim BSI registrieren. Bereits im Jahr 2023 wurde den sich daraus ergebenden Anforderungen an die Informationssicherheit Rechnung getragen.

Auch der Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) auf der Basis von DIN EN ISO/IEC 27001 wird zielgerichtet vorangetrieben. Die vorgegebene Struktur der ISO-Normen bietet gute Voraussetzungen, das ISMS nach Umsetzung in die übrigen hier beschriebenen Managementsysteme bei der AWB zu integrieren. Ziel des ISMS ist es, für ein angemessenes Schutzniveau, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und die Integrität von Informationen innerhalb des festgelegten Geltungsbereichs zu sorgen. Es umfasst Maßnahmen, die dazu dienen, alle Handlungen in Bezug auf Informationssicherheit des Unternehmens zu steuern, zu überwachen und zu dokumentieren.

Unabhängig von den gesetzlichen Anforderungen hat die SWK Mindeststandards für die Informationssicherheit der Konzerngesellschaften definiert, um unterschiedliche Reifegrade bezüglich der Informationssicherheit anzugleichen. Mithilfe einheitlicher, übergreifender Mindeststandards werden die Voraussetzungen geschaffen, um die Informationssicherheit jeweils verantwortlich zu managen.

Basierend auf der Richtlinie des Risikomanagements hat die AWB auch im Jahr 2023 wirtschaftliche Risiken kontinuierlich bewertet und die Risikokalkulationen überprüft. Risikoträger und 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 quartalsweise Risikomeldungen erfasst.

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

## Compliance- und Datenschutzmanagement

### Compliancemanagement

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 ihre 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 Regelwerke 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, so dass die Fragestellungen in die Audits mit einfließen konnten. Seit dem Jahr 2018 werden Compliance-Audits in die Audits des Qualitätsmanagements integriert, um die Wirksamkeit der Compliance im Unternehmen sicherzustellen und zu dokumentieren. Compliance ist fester Bestandteil des Auditprogramms. Seit Inkrafttreten des Hinweisgeberschutzgesetzes werden dessen Vorgaben im Rahmen des Compliancemanagements pflichtgemäß umgesetzt.

In „Ming AWB“, dem neuen Intranet der AWB, findet sich ein Compliance-Handbuch, das als einheitliches Regelwerk und Instrument für alle Beschäftigten der AWB gilt. Es wird kontinuierlich an neue interne und gesetzliche Anforderungen angepasst.

### Datenschutzmanagement

Die AWB hat ein eigenes Datenschutzmanagement eingerichtet. Dieses unterstützt in der Koordinationsfunktion die externe Datenschutzbeauftragte der AWB bei der Umsetzung der Anforderungen aus der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die im Mai 2018 in Kraft getreten ist.

Für die im Qualitätsmanagement durchgeführten Audits wurden zunächst Datenschutz-relevante Aspekte erarbeitet, so dass die Fragestellungen in die Audits mit einfließen konnten. Der Datenschutz ist fester Bestandteil des Auditprogramms.

## 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 gehen die Abschnitte „Wirtschaftsbericht“ und „Prognosebericht“ näher ein.