

# Lagebericht 2013

---

*Die AWB hat 2013 erneut durch Stadtbildpflege, Abfallbeseitigung und Wertstoffmanagement für die Verbesserung der Lebensqualität in unserer Stadt gesorgt. Gleichzeitig haben wir auch unternehmerisch effizient und erfolgreich gehandelt. Der Gesamtumsatz wurde im Geschäftsjahr weiter erhöht und das Unternehmensergebnis deutlich gesteigert. Damit entsprechen wir unserer Verantwortung gegenüber Köln und den Bürgern sowohl in ökologischer als auch in ökonomischer Hinsicht.*

---

## Umfeld der Geschäftsaktivitäten

Auch im Jahr 2013 haben wir unsere in den vergangenen Jahren aufgebauten Geschäftsaktivitäten weiter gefestigt und in vielen Bereichen ausgebaut. Dabei steht die Geschäftsbeziehung mit der Stadt Köln naturgemäß im Vordergrund. Außerdem konnten wir die Erträge aus der Altpapierentsorgung weiterhin auf einem relativ hohen Niveau halten. Insgesamt ist es uns dadurch gelungen, das Betriebsergebnis erneut zu steigern.

Weiterhin unverändert sind die rechtlichen Grenzen für den Auftritt im Wettbewerb, die durch § 107 der nordrhein-westfälischen Gemeindeordnung und durch europäisches Recht gezogen werden. Damit werden die Stadt Köln und die dazugehörenden Unternehmen strukturell Hauptauftraggeber der AWB bleiben. Allerdings sind hier durchaus noch zusätzliche Aufträge, zum Beispiel durch die Zusammenfassung von Reinigungsleistungen in Köln oder die Ausweitung unseres Servicespektrums, denkbar.

Wir haben unsere Strategie einer nachhaltigen Verbesserung der Kosten- und Leistungsstruktur bei gleichzeitiger Optimierung unserer Wirtschaftlichkeit auch im Jahr 2013 konsequent weiterverfolgt. Unverändert leistet die AWB gemeinsam mit der Stadt Köln einen wichtigen Beitrag dazu, Köln auch langfristig als Millionenmetropole attraktiv für Bürger und Besucher zu gestalten.

## Schwerpunkte der Geschäftsentwicklung

Die Schwerpunkte der Geschäftsentwicklung lagen 2013 im Sinne einer kontinuierlichen Leistungsverbesserung auf der nachhaltigen Optimierung unserer Kosten- und Leistungsstruktur sowie dem Ausbau der Kundenbetreuung. Dabei stand neben den vielfältigen Aufgaben durch unser breites Dienstleistungsspektrum und zusätzlich zu unserem Programm zur Qualitäts- und Servicesteigerung („AWB 2018“) auch weiterhin das Thema Nachhaltigkeit im Mittelpunkt des Handelns und Gestaltens.

## AKTIV FÜR KÖLN

### Vertriebliche Aktivitäten

Die Anforderungen aus dem KrWG und aus dem Abfallwirtschaftskonzept der Stadt Köln stellen für die AWB wichtige Rahmenbedingungen und Zielsetzungen dar. Um die gesetzten Ziele (Schaffung von Angeboten zur Wiederverwendung, Verbesserung der Recyclingquote) einzuhalten und noch mehr Wertstoffe getrennt sammeln zu können, hat die AWB ein Programm mit dem Titel „Aktiv für Köln“ initiiert. Inhalt dieses Programms ist die Überprüfung und, mit Blick auf die Bedürfnisse der Kunden, die weitere Optimierung bzw. Erweiterung der bisherigen Wertstoffsammelsysteme. Die umgesetzten Maßnahmen sollen bei den Kölner Bürgern den Sinn für die Notwendigkeit einer sorgfältigen Abfalltrennung mithilfe innovativer, leicht zu bedienender Systeme schärfen.

### Bio-Offensive

Als ein Schwerpunktthema im Rahmen von „Aktiv für Köln“ wurde die Biosammlung ausgewählt. Gründe hierfür waren insbesondere eine ausbaufähige Anschlussquote sowie erhebliches Potenzial von biogenen Abfällen in der Restmülltonne.

Von Juni bis Oktober 2013 wurden verschiedene Maßnahmen zur Bewerbung der Bio-Tonne in den Kölner Stadtbezirken Porz, Kalk, Mülheim und Lindenthal durchgeführt. Die Kampagne umfasste die Ansprache von Hauseigentümern ohne Bio-Tonnenanschluss mittels eines Direktmailings sowie eine intensive Bioabfallberatung im Projektgebiet, bei der persönlich für die Bio-Tonne geworben wurde. Das Ziel einer höheren Anschlussquote im Projektgebiet für die Bioabfallsammlung wurde erreicht. Das Projekt wird 2014 in den restlichen Stadtbezirken fortgesetzt.

Parallel wurde 2013 ein Pilotprojekt im Bereich Wohnungswirtschaft initiiert, um optimale Lösungen für die Bioabfallsammlung zu erarbeiten. Als Projektpartner wurde die Gemeinnützige Wohnungs-Genossenschaft 1897 rrh. Köln eG ausgewählt. Hierbei wurden ca. 500 Wohneinheiten in fünf rechtsrheinischen Stadtteilen in zwei Projektphasen an die Sammlung von Bioabfall angeschlossen. Neben eingehenden Mieterinformationen erhielten alle Mieter den „Kleinen Trennhelfer“ (Vorsortierbehälter 5 l) zur Unterstützung der Getrenntsammlung der AWB.

# 965

**Behälter für kompostierbare Abfälle wurden 2013 auf den städtischen Kölner Friedhöfen aufgestellt.**

Durch die ökologisch und wirtschaftlich sinnvolle Wiederverwertung der Abfälle als Rohstoffe konnte der Restmüllanteil um 66 % reduziert werden.

### Projekt städtische Friedhöfe

Das Amt für Landschaftspflege und Grünflächen hat unter der Federführung der AWB im Jahr 2013 flächendeckend die Abfalltrennung auf den städtischen Kölner Friedhöfen eingeführt. Der gesetzlich festgeschriebene Gedanke der Verwertung der Abfälle als Rohstoffe und die damit einhergehende Möglichkeit, diese wieder im Stoffkreislauf wirtschaftlich und ökologisch sinnvoll einzusetzen, war Antrieb für dieses Abfallkonzept. Zu diesem Zweck wurden 965 Behälter für kompostierbare Abfälle aufgestellt. Der Restmüllanteil konnte durch diese Maßnahme um 66 % gesenkt werden.

Neben dem Aspekt der Umsetzung der Ressourcenwirtschaft konnten über diese Maßnahme zudem die Optik auf den Friedhöfen verbessert und die Entsorgungskosten reduziert werden.

### Projekt Altkleider

Mit der Zielsetzung:

1. Wildwuchs eindämmen und Stadtbild verbessern,
2. Langfristige Sammlung und Service gewährleisten,
3. Wiederverwendung und hochwertige Verwertung sicherstellen,
4. Gemeinnützige Sammlungen unterstützen,
5. Zu stabilem Gebührenhaushalt der Stadt beitragen

wurde durch den Betriebsausschuss Abfallwirtschaft im Juni 2013 beschlossen, einen Pilotversuch für die Altkleidersammlung in Köln-Ehrenfeld durch die AWB durchführen zu lassen.

Hierzu wurden zunächst seitens der AWB die illegalen Behälter eingezogen. Im weiteren Verlauf wurden durch die AWB ca. 50 Altkleiderbehälter beschafft und im öffentlichen Straßenland an Glasdepotcontainerstationen im Stadtbezirk Ehrenfeld aufgestellt. Zusätzliche Abgabemöglichkeiten wurden an den beiden Wertstoff-Centern sowie auf dem Wertstoffhof Niehler Str. geschaffen. Die Leerung und Vorsortierung der Altkleiderbehälter erfolgte durch geschultes AWB-Personal. Mit der Verwertung wurden zwei Fachbetriebe beauftragt. Nach dreimonatigem Pilotversuch konnte das Zwischenfazit gezogen werden, dass alle gesetzten Ziele der städtischen Altkleidersammlung erreicht werden können. Aus diesem Grund wurde die AWB mit der stadtweiten Umsetzung der Altkleidersammlung ab 2014 beauftragt.

### Die Wertstofftonne im Test

2013 wurde der seit Januar 2012 laufende Pilotversuch zur Einführung einer Wertstofftonne im Bezirk Lindenthal weitergeführt. In Kooperation mit den dualen Systemen wurde die Gelbe Tonne als Wertstofftonne für alle Kunststoffe, Metalle und Verbundstoffe genutzt. Auf Basis der positiven Erfahrungen aus diesem Pilotversuch hat die Stadt entschieden, die Wertstofftonne ab 2014 stadtweit einzuführen. Dies ist ein wichtiger Schritt im Rahmen von „Aktiv für Köln“, um die Vorgaben im Abfallwirtschaftskonzept der Stadt Köln zu erreichen. Die Stadt leistet auf diese Weise einen wichtigen Beitrag zum Umweltschutz durch die Schonung der natürlichen Ressourcen unserer Erde und die damit verbundene erhebliche Einsparung von Energie. Die AWB wurde für die Vertragsdauer von drei Jahren mit der städtischen Leistung beauftragt (Erfassung und Verwertung von 16,85 % der Wertstoffe) und setzte sich zudem in einer privatwirtschaftlichen Ausschreibung der dualen Systeme durch (Erfassung von 83,15 % der Wertstoffe). Die AWB wird somit ab 2014 erneut stadtweit der Entsorger der Wertstofftonne (vormals Gelbe Tonne) sein.

## 50

**Altkleiderbehälter wurden 2013 im Rahmen eines Pilotversuches im Stadtbezirk Ehrenfeld aufgestellt.**

Damit beteiligt sich die AWB am Schutz gemeinnütziger Sammlungen gegen die wachsende Zahl von Altkleidercontainern illegaler, gewerblicher Sammlungen.

## Ab 2014

**wird die Wertstofftonne im gesamten Kölner Stadtgebiet für die Sammlung „gelben Abfalls“ genutzt.**

Die Wiederverwertung von Kunststoffen, Metallen und Verbundstoffen schont Ressourcen und spart Energie.

## STADTBILD BZW. INFRASTRUKTUR- MASSNAHMEN

### Ab 2015

übernimmt die AWB im Auftrag der Stadt die Errichtung und den Betrieb der öffentlichen Toiletten in Köln.

Zum ganzheitlichen Toilettenkonzept gehört eine Erhöhung der Toilettenanzahl ebenso wie die Verbesserung der Toilettenqualität.

## ABLAUFVERBESSERUNG UND KUNDENNUTZEN

### Unterflurcontainer in der Wohnungswirtschaft und im Gewerbe

Die Entsorgung von Restabfällen und Wertstoffen über Unterflurcontainer wurde in der Wohnungswirtschaft weiter ausgebaut. Seit 2013 wurden insgesamt 61 Unterflurcontainer in Kölner Wohnanlagen eingebaut.

Neu hinzugekommen sind Unterflurbehälter im Gewerbe für die Fraktionen Restmüll, PPK und LVP. Im Zuge des Neubaus hat sich die RheinEnergie AG (RheinEnergie) ebenfalls für diese Form der Abfallsammlung entschieden. Es wurden zehn Unterflurbehälter eingebaut. Um den veränderten Ansprüchen an die Nutzbarkeit der Unterflurbehälter bei Gewerbebetrieben (hier müssen große Mengen an Abfällen und Wertstoffen mit minimalem Zeitaufwand entsorgt werden können) Rechnung zu tragen, wurde eine besondere Einwurfsäule in Zusammenarbeit mit einem Hersteller entwickelt und erfolgreich eingeführt.

### Toiletten

Die AWB wurde seitens Stadt und Politik gebeten, zu prüfen, ob eine Übernahme der Toilettenbewirtschaftung im öffentlichen Raum nach Ablauf des bestehenden Werbenutzungsvertrages Ende 2014 seitens der AWB möglich wäre, da eine erneute Kopplung zwischen dem Betrieb von öffentlichen Toiletten und Außenwerberechten nicht mehr vorgesehen ist.

Zu diesem Zweck wurde ein ganzheitliches Toilettenkonzept für Köln konzipiert und eine mögliche schrittweise Umsetzung des zukünftigen Toilettenangebotes beschrieben. In der Ratssitzung im Dezember 2013 wurde beschlossen, die AWB mit der Errichtung und dem Betrieb der öffentlichen Toilettenanlagen im Rahmen einer Inhouse-Vergabe zu beauftragen und einen Vertrag auf Basis des Konzeptes abzuschließen.

### Kundenzufriedenheitsanalyse in der Wohnungswirtschaft

Im Rahmen der Erarbeitung eines Konzeptes für eine integrierte Kundenzufriedenheitsanalyse bei der AWB wurde zunächst eine Evaluierung bestehender AWB-Kundenzufriedenheitsanalysen und Kundenbefragungen durchgeführt. Darauf aufsetzend wurde eine Vorgehensweise für 2013 und Folgejahre festgelegt. Ein erster Fokus wurde hierbei auf den Bereich Wohnungswirtschaft gelegt.

Mithilfe eines externen Dienstleisters wurde im 4. Quartal bei der Wohnungswirtschaft eine Kundenumfrage zur Zufriedenheit mit den AWB-Leistungen durchgeführt. Die Befragung erfolgte per E-Mail und per Telefon.

Neben der Zufriedenheit mit den allgemeinen AWB-Leistungen lag der Schwerpunkt der Befragung auf den Leistungen der privatwirtschaftlichen Dienstleistung „Standort Service Plus“ sowie der Abfrage nach Zusatzdienstleistungen.

Auf Basis der Auswertung der Fragebögen werden im ersten Halbjahr 2014 Handlungsempfehlungen erarbeitet und Aktionspläne abgeleitet. Zielsetzung ist es, durch die Implementierung einer integrierten Kundenzufriedenheitsanalyse nachhaltige Verbesserungen zu erreichen, die auch gezielt in der Kundenkommunikation eingesetzt werden können.

### Entwicklung der Kundenkontakte im Kundenservice

In den zurückliegenden zehn Jahren ist die Zahl der jährlichen Kundenkontakte (zumeist Bürgeranfragen) um 45 % gestiegen. Nach einem zunächst stetigen Anstieg bis zum Jahr 2009 hat sich die Zahl der Kontakte in den dann folgenden fünf Jahren bei durchschnittlich 324.500 pro Jahr eingependelt.

## Um 45 %

ist die Zahl der jährlichen Kundenkontakte in den letzten 10 Jahren gestiegen – heute liegt sie bei rund 324.500.

Für die Kontaktaufnahme wird zwar das Telefon immer noch am häufigsten genutzt, E-Mails gewinnen aber an Bedeutung, besonders für Terminanfragen auch unabhängig von den Sprechzeiten.

Während 2009 noch 90 % aller Kontaktaufnahmen telefonisch erfolgt sind, waren es im Jahr 2013 nur noch 77 %. Insgesamt wurden im zurückliegenden Jahr über 250.000 Telefonate und fast 74.000 E-Mails durch den Kundenservice bearbeitet. Bei ca. 80 % der eingehenden E-Mails handelte es sich um Terminanfragen zur Entsorgung von Sperrmüll, Elektro-Altgeräten oder Grünschnitt.

Der Vorteil der Mail- und Internetnutzung besteht für die Kunden in der Unabhängigkeit von Sprechzeiten und Nachfrageaufkommen. Der Kundenservice bearbeitete die eingehenden E-Mails bis auf wenige Ausnahmen mit umfangreicherem Klärungsbedarf innerhalb von maximal einem Werktag.

### AWB Köln-App

Nach einem Jahr können wir für die Plattformen Apple iOS und Google Android nun über 12.000 aktive Nutzer zählen. Zum September wurde die App umfangreich überarbeitet und erweitert. Neben den Standard-Funktionen, wie die Erinnerung an Abfuhrtermine, das Anzeigen von nächstgelegenen Entsorgungsangeboten oder die Bestellung einer Sperrmüllabholung, steht in der App 3.0 nun eine Funktion zum Melden von „wildem Müll“ zur Verfügung. Zudem wurde das Müll-ABC inhaltlich komplett überarbeitet und enthält nun weitere Detailinformationen zum richtigen Entsorgen. Weitere technische Verbesserungen basieren direkt auf dem Kundenfeedback zu den vorherigen Versionen.

### Leistungserbringung und Produktivität

Das Jahr 2013 war für unsere Hauptleistungsbereiche Stadtreinigung und Abfallbeseitigung erneut durch eine Ausweitung der Aufgaben geprägt. Im Einzelnen möchten wir folgende Leistungen nennen:

## LEISTUNGEN DER ABFALLBESEITIGUNG

## 251.800

Restmüll- und Bio-Tonnen hat die AWB im Jahr 2013 jede Woche geleert – rund 2,3 % mehr als im Vorjahr.

Mit der Leerung von rund 69.000 Biomüllgefäßen wurde der Anschlussgrad der Bio-Tonne bis Ende 2013 auf rund 51 % erhöht.

### Systemabfuhr (Restmüll- und Biomüllsammlung)

Im Rahmen der klassischen Systemabfuhr waren wir im Jahr 2013 für die Leerung von rund 251.800 (Vorjahr rund 246.200) Gefäßen pro Woche verantwortlich. In dieser Zahl sind die Arzt- und die Biomüllgefäße enthalten. Bis Ende des Berichtsjahres hat die AWB im gesamten Stadtgebiet rund 69.000 (Vorjahr rund 63.200) wöchentliche Leerungen von Bio-Tonnen durchgeführt. Es gelang, den Anschlussgrad der Bio-Tonne bis Ende 2013 nochmals leicht zu steigern. Er betrug rund 51 % (Vorjahr rund 47 %).

Dabei haben wir rund 254.400 t (Vorjahr rund 260.800 t) Restmüll und ca. 33.400 t (Vorjahr rund 33.200 t) Biomüll im Kölner Stadtgebiet eingesammelt und über Straße sowie Schiene in die städtischen Entsorgungsanlagen transportiert. Daneben fielen insgesamt rund 44.000 t Sperrgut an, von denen die AWB rund 18.800 t im Rahmen des Holsystems einsammelte.

### Abfuhr Papier- und LVP-Sammlung

Am 31. Dezember 2013 lag die Anschlussquote für die Blaue Tonne (Papiersammlung) bei 86,0 % (Vorjahr 85,4 %), für die Gelbe Tonne (LVP-Sammlung) bei 81,2 % (Vorjahr 80,5 %). Die gesammelte und verwertete Altpapier tonnage lag geringfügig über dem Vorjahreswert.

### Wertstoff-Center

In den Monaten Januar bis Dezember 2013 lieferten die Kunden insgesamt rund 35.900 t Sperrgut bei den Wertstoff-Centern an, aus denen 2013 rund 10.700 t Altholz separiert werden konnten. Insgesamt wurden 2013 rund 5.800 t weniger als im Vorjahr angeliefert.

Darüber hinaus nahmen unsere Mitarbeiter dort ca. 7.000 t Grünschnitt (Vorjahr rund 7.800 t) und rund 2.100 t Schrott (Vorjahr rund 2.100 t) an. Die angebotene Abgabe von Papier, Pappe und Kartonagen nutzten die Kölner mit einer Anliefermenge von etwa 2.300 t (Vorjahr rund 1.900 t).

---

## LEISTUNGEN DER STADTREINIGUNG

Die wöchentlichen Reinigungsmeter in der satzungsgemäßen Stadtreinigung beliefen sich im Jahr 2013 auf 8.452 Tsd. m (Vorjahr 8.403 Tsd. m) und liegen damit leicht über dem Niveau des Vorjahres.

### Winterdienst

Die ersten drei Monate des Jahres 2013 stellten einen echten Test für das überarbeitete und ergänzte Winterdienstkonzept der AWB dar. Mitte Januar brachte eine Kälteperiode Schneefälle mit sich, die bis Ende Januar nahezu täglich Winterdiensteinsätze erforderlich machten. Die Räum- und Streueinsätze mussten auch im Februar mit nur wenigen Tagen der Unterbrechung fortgesetzt werden und behinderten auch die Reinigungseinsätze an Karneval. So mussten nach Weiberfastnacht zunächst Winterdienstleistungen erbracht werden, bevor mit der Reinigung begonnen werden konnte.

Auch im März mussten Winterdiensteinsätze gefahren werden, die Wetterlage verlangte immer wieder erhöhte Aufmerksamkeit und selbst Ende März musste nochmals Rufbereitschaft für unsere Mitarbeiter angeordnet werden.

Die aufgestockte Lagerreserve an Streumaterial hat sich auch in der Phase permanenter Streueinsätze als ausreichend erwiesen.

Im Bereich des Winterdienstes auf anliegerfreien Gehwegen und Bushaltestellen kam es teilweise zu Leistungsmängeln bei beauftragten Unternehmen, die letztlich durch eigene Mitarbeiter abgestellt werden mussten.

Im November und Dezember 2013 waren keine Räum- und Streueinsätze nennenswerten Umfangs erforderlich.

### Laubbeseitigung

Das im Jahre 2012 begonnene Projekt zur Anwohnerbeteiligung im Rahmen der Laubbeseitigung wurde 2013 fortgesetzt und auf andere Stadtteile mit unterschiedlichen Gebietsstrukturen und Reinigungsklassen ausgeweitet. Mit der Auswertung der erzielten Ergebnisse wurde begonnen, ein Entscheidungsvorschlag zur weiteren Vorgehensweise wird Mitte 2014 vorgelegt.

---

## LEISTUNGEN DER WERKSTATT

Unsere beiden Werkstätten Maarweg und Gießener Straße führen Instandhaltungen an Fahrzeugen, Maschinen, Geräten und Aufbauten durch. Dafür bieten wir sowohl für unsere externen (zum Beispiel Ämter der Stadt Köln, RheinEnergie) als auch für unsere internen Kunden der AWB umfassende Dienstleistungen an und weiten unseren Service permanent aus. Somit wurden die Öffnungszeiten der Werkstatt kundenfreundlicher gestaltet und die Werkstatt ist bereits früher am Morgen und später am Nachmittag für ihre Kunden erreichbar.

## ASSET MANAGEMENT – OPTIMALE NUTZUNG VON GEBÄUDEN, FAHR- ZEUGEN UND GERÄTEN

Für interne und externe Kunden wurden im Jahr 2013 in rund 64.100 produktiven Stunden ca. 13.150 Reparatur- und Serviceaufträge geleistet. Die Auftragsstunden konnten zum Vorjahr leicht gesteigert werden.

Im Bereich des Gebäudemanagements stand neben der laufenden Betreuung unseres Gebäudebestandes im Wesentlichen die Sondierung einer Ersatzfläche für den zu verlagernden Betriebshof Gießener Straße im Jahr 2013 auf der Tagesordnung. Als Ersatzgrundstück bot uns die Stadt Köln ein Grundstück in Köln-Kalk in der Christian-Sünner-Straße an. Hier wurde 2013 ein Antrag auf Vorbescheid zur Errichtung und zum Betrieb einer Betriebsstätte für die Müllabfuhr und Stadtreinigung gestellt und genehmigt. Des Weiteren finden Verkaufsverhandlungen mit der Stadt zum Erwerb des Geländes an der Christian-Sünner-Straße sowie Verhandlungen zur Veräußerung der Betriebsstätte in der Gießener Straße mit dem Bau und Liegenschaftsbetrieb NRW statt.

Im Berichtsjahr ersetzte die AWB im Bereich der Abfallbeseitigung 21 Müllfahrzeuge sowie zwei Abrollkipper. Für die Stadtreinigung wurden 16 Kolonnenwagen, sieben Großkehrmaschinen, 14 Kleinkehrmaschinen und eine Mittlere Kehrmaschine ersatzbeschafft sowie zwei Streufahrzeuge, ein Multicar und ein Elektromobil für die Reinigung in Fußgängerzonen. Weiterhin ersetzten wir zwei Pkws.

Im Jahr 2013 hat die AWB ihre bereits 2009 formulierten ergänzenden Anforderungen an den Fuhrpark hinsichtlich ökologischer Gesichtspunkte, insbesondere in Bezug auf CO<sub>2</sub>-Einsparungen, weiter umgesetzt. Dies geschah vor allem durch den weiteren Ersatz von älteren Fahrzeugen und den Einsatz alternativer Antriebssysteme. So wurde auch die Entscheidung getroffen, Laubblasgeräte und Freischneider mit Elektroantrieb zu testen. Sollten die Testergebnisse positiv ausfallen, beabsichtigen wir, diese Gerätetypen komplett auf Elektroantrieb umzustellen.

Im Bereich der Fahrerschulungen verzeichnete die AWB 2013 insgesamt im Vergleich zum Jahr 2012 eine leichte Steigerung der Fahrerschulungen um rund 5 %. Insgesamt nahmen 1.187 Personen an den Schulungen teil, 485 interne sowie 702 Teilnehmer aus anderen Unternehmen und Organisationen.

## Qualitäts-, Compliance- und Risikomanagement

Ein zentraler Baustein unserer Geschäftspolitik ist und bleibt das Qualitätsmanagement. Daneben haben jedoch auch das Compliance- und das Risikomanagement gleichberechtigte Bedeutung für unser Handeln.

Mit dem Programm für die internen Audits hat die AWB 2013 Verfahrensaudits für das Qualitätsmanagement durchgeführt und Aspekte des Compliancemanagements in die Audits aufgenommen. Damit werden nicht nur die Prozessabläufe und die Dokumentation regelmäßig auf ihre Wirksamkeit betriebsintern geprüft, sondern auch die Einhaltung der vielfältigen Rechtspflichten wird stichprobenartig kontrolliert.

In einem gemeinsamen Compliance-Projekt mit den Konzerngesellschaften wurden für priorisierte Risikofelder Richtlinien-Templates als Vorgaben entwickelt, die in den Konzerngesellschaften und dem Mutterkonzern einheitlich umgesetzt werden.

Die AWB hat 2013 die Richtlinien „Umgang mit Geschäftspartnern“, „Einhaltung kartellrechtlicher Vorschriften“, „Spenden und Sponsoring“ und „Compliance-Reporting“ in Kraft gesetzt.

Basierend auf der Richtlinie des Risikomanagements wurden 2013 alle Risiken der AWB neu bewertet und die Risikokalkulationen überprüft. Die Risikoeinschätzungen orientierten sich an den aktuellen Wirtschaftsplanungen für das jeweils laufende und folgende Jahr. Risikoträger und Risikomanager beachten bei der Identifikation, der Steuerung und der Meldung der Risiken die risikopolitischen Grundsätze des Stadtwerke Köln Konzerns.

Seit 2001 ist die AWB als Entsorgungsfachbetrieb nach der Entsorgungsfachbetriebe-Verordnung und nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert. Das jährliche externe Überwachungsaudit haben wir auch 2013 erfolgreich bestanden. Das Zertifikat als Entsorgungsfachbetrieb wird der AWB erneut bis 31. Mai 2015 erteilt. Das Zertifikat der Rezertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 hat die AWB bis 30. November 2016 erhalten.

Auf die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung wird im entsprechenden Kapitel auf Seite 18 f. dieses Lageberichts gesondert eingegangen.

## Personal

**1.669**

**Mitarbeiter beschäftigte die AWB zum Stichtag 31.12.2013. Teil davon waren auch 32 Auszubildende, vor allem in gewerblich-technischen Berufen.**

Sowohl Stadtreinigung als auch Abfallbeseitigung sind besonders personalintensive Aufgaben. Deshalb bildet der Personalaufwand den größten Kostenblock der AWB.

Zum Stichtag 31. Dezember 2013 hatten wir 1.669 Beschäftigte (Vorjahr 1.656 Beschäftigte), davon 32 Auszubildende (Vorjahr 38 Auszubildende) in zehn Berufsbildern. Der Schwerpunkt bei den Auszubildenden liegt dabei auf dem Bereich der gewerblich-technischen Ausbildungen. Die von uns erbrachten Leistungen in den Bereichen Stadtreinigung und Abfallbeseitigung sind besonders personalintensiv. Entsprechend bildet der Personalaufwand mit ca. 67 % der anfallenden Kosten unseren größten Kostenblock. Gleichzeitig ist das Personal aber auch unser wichtigster Erfolgsfaktor und die Grundlage unserer Leistungsfähigkeit.

Die Personalzahlen haben sich stichtagsbezogen wie folgt entwickelt:

	Stichtag	
	31.12.2013	31.12.2012
Anzahl Beschäftigungsverhältnisse (Voll- und Teilzeit einschließlich Auszubildender, exkl. Geschäftsführer)	1.669	1.656
davon ruhend (wegen Elternzeit, ATZ-Freiphase etc.)	48	59
davon Auszubildende	32	38

Insgesamt hat die AWB im Jahr 2013 102 Mitarbeiter neu eingestellt. Dazu zählen auch 14 junge Menschen, die wir nach Beendigung ihrer Ausbildung in ein Arbeitsverhältnis übernehmen konnten.



## Wirtschaftliche Entwicklung

### Ertragslage

Im Wirtschaftsplan für das Geschäftsjahr 2013 hatten wir uns zum Ziel gesetzt, ein positives Gesamtergebnis von 10.544 Tsd. € zu erreichen. Tatsächlich gelang es uns, ein Ergebnis in Höhe von 14.721 Tsd. € zu erzielen und damit den Plan um rund 4.177 Tsd. € zu übertreffen. Das Vorjahresergebnis in Höhe von 13.505 Tsd. € wurde um 1.216 Tsd. € überschritten. Mit dem positiven Verlauf des Geschäftsjahres 2013 sind wir zufrieden.

**14.721 Tsd. €**

**Gewinn hat die AWB 2013 erwirtschaftet – fast 40 % mehr als im Wirtschaftsplan für das Geschäftsjahr 2013 erwartet.**

Gegenüber dem Vorjahr beträgt die Steigerung des Gesamtergebnisses rund 9 %. Die AWB hat also allen Grund, mit dem Verlauf des Geschäftsjahres zufrieden zu sein.

Den Gesamtumsatz konnte die AWB 2013 gegenüber dem Vorjahr um rund 4.946 Tsd. € steigern, was zum größten Teil auf die vertraglichen Preisanpassungen zurückzuführen ist. Der Anstieg gegenüber dem Plan beläuft sich auf 1.825 Tsd. € und resultiert aus Mehrleistungen.

Die Umsätze in der satzungsgemäßen Abfallbeseitigung liegen mit insgesamt rund 2.415 Tsd. € über dem Vorjahreswert. Dies begründet sich im Wesentlichen mit der Preisanpassung zum 1. Januar 2013 sowie einer weiteren Ausweitung der Bio-Tonne.

Bei den Zusatzleistungen der Abfallbeseitigung erzielte die AWB insgesamt eine leichte Reduzierung um rund 220 Tsd. € gegenüber dem Vorjahr. Dies resultiert im Wesentlichen neben den vertraglich fixierten Preissteigerungen aus zusätzlichen Aufträgen bei Veranstaltungen und Gewerbekunden.

Die satzungsgemäßen Reinigungsleistungen liegen aufgrund von Preisgleitung und einer leichten Frontmetererhöhung um rund 1.375 Tsd. € über dem Vorjahreswert.

Im Bereich der Zusatzleistungen der Stadtreinigung erreichten wir gegenüber 2012 eine Umsatzsteigerung in Höhe von rund 1.540 Tsd. €. Dieser Zuwachs resultiert aus Preissteigerungen bei bestehenden Aufträgen, zusätzlichen Winterdienstleistungen sowie erhöhten Umsätzen im Bereich der Wohnungswirtschaft und anderer Kunden.

Die Werkstattumsätze (einschließlich Fuhrparkmanagement) liegen um rund 165 Tsd. € unter dem Vorjahr. Diese Entwicklung resultiert aus einem Rückgang der Auftragsstunden für externe Kunden (78 Tsd. €) sowie weniger Fahrerschulungen für Dritte (86 Tsd. €).

Insgesamt liegen die sonstigen betrieblichen Erträge 611 Tsd. € über dem Vorjahreswert. Neben Wertungserlösen für Altpapierverkäufe und Metallschrott sind in dieser Position auch weitere sonstige Erträge ausgewiesen, wie beispielsweise Rückstellungsaufösungen, aber auch Versicherungserstattungen und Anlagenverkäufe.

Bei den Materialaufwendungen kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer Steigerung um rund 1.143 Tsd. €. Insbesondere fielen höhere Aufwendungen für Streumaterial und bezogene Leistungen für Winterdienst-einsätze (735 Tsd. €) an. Die Kosten für Streumaterial sind deutlich höher als im Vorjahr wegen der relativ langen und dauerhaften Winterverhältnisse zu Beginn des Jahres. Ebenfalls im Vergleich zum Vorjahr sind die Kosten für Schienentransporte relativ stark gestiegen, was jedoch primär auf einen relativ geringen Vorjahreswert durch periodenfremde Gutschriften im Vorjahr zurückzuführen ist. Die Kosten für Betankung sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken (79 Tsd. €). Nennenswerte Kostenrückgänge im Bereich der Materialaufwendungen sind keine zu verzeichnen.

Die Personalkosten bilden mit rund 67 % der betrieblichen Aufwendungen unseren Hauptkostenblock. Im Vergleich zum Vorjahr ist ein Anstieg der Personalkosten um 1.875 Tsd. € zu verzeichnen, der sich im Wesentlichen aus einem weiteren Anstieg der Mitarbeiterzahl, aus vermehrten Überstunden zu Beginn des Geschäftsjahres aufgrund der oben bereits angesprochenen Witterungslage sowie einer durchschnittlichen Tarifierhöhung zum 1. Januar 2013 von 1,4 % und zum 1. August 2013 von weiteren 1,4 % ergibt. Geringere sonstige Personalaufwendungen, insbesondere im Bereich der Pensions- und sonstigen Personalrückstellungen, haben die zusätzlichen Belastungen teilweise kompensiert.

Verschiebungen bei den Investitionen in Folgejahre haben zu einem leichten Rückgang der Abschreibungen in Höhe von 372 Tsd. € geführt.

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr um rund 1.605 Tsd. € gestiegen. Dies resultiert im Wesentlichen aus einer gestiegenen Risikovorsorge in Form von Wertberichtigungen auf Forderungen und Zuführungen zu Rückstellungen. Daneben hat sich der Aufwand für in Anspruch genommene Konzernleistungen erhöht. Im Gegenzug dazu sind die Kosten für Prüfungs- und Beratungsleistungen, die Aufwendungen für den Einsatz von Zeitarbeitskräften und die Instandhaltungsaufwendungen für Gebäude und technische Anlagen zurückgegangen. Die anderen unter dieser Position ausgewiesenen Kostenarten bewegen sich mit kleineren Abweichungen nach unten und nach oben in vergleichbarer Höhe wie im Vorjahr.

Das Finanzergebnis beträgt - 1.749 Tsd. €. Darin enthalten sind Zinseffekte aus der Abzinsung von langfristigen Rückstellungen in Höhe von 1.281 Tsd. €.

### **Vermögens- und Finanzlage**

Die Vermögens- und Finanzlage der AWB stellt sich ebenfalls unverändert positiv dar:

Die AWB war jederzeit in der Lage, alle ihre finanziellen Verpflichtungen fristgerecht zu erfüllen.

Der Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit beläuft sich auf 26.682 Tsd. €. Unter Berücksichtigung der Mittelzu- und -abflüsse aus der Investitions- und Finanzierungstätigkeit ergibt sich zum 31. Dezember 2013 ein Finanzmittelbestand von 22.274 Tsd. €. Eine detaillierte Kapitalflussrechnung ist als Anlage beigefügt.

Als Anlage zum Lagebericht sind ergänzend zu den hier gegebenen Erläuterungen verschiedene betriebswirtschaftliche Kennzahlen zur Ertragslage sowie zur Vermögens- und Finanzlage beigefügt.

## **Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung**

Nach wie vor ist die AWB in ihrem Kerngeschäft keinen nennenswerten geschäftsgefährdenden Risiken aus dem laufenden Geschäft ausgeliefert.

Mit der Verlängerung der Leistungsverträge bis zum 31. Dezember 2018 wird allerdings zunächst nur der Status quo festgeschrieben. Zu rechnen ist damit, dass die Umsätze aus den Leistungsverträgen stagnieren werden, zum einen weil der Leistungsumfang im Bereich der sogenannten Satzungsleistungen bereits relativ hoch ist, zum anderen weil die kommunalen Finanzierungsspielräume enger werden. Eine Leistungsausweitung im Wettbewerb ist nur in begrenzten Geschäftsfeldern innerhalb Kölns möglich.

Im Jahr 2013 ist es uns gelungen, die Wettbewerbsfähigkeit der AWB im Rahmen der Ausschreibung zur LVP-Sammlung erneut unter Beweis zu stellen. Wir haben die Ausschreibung gewonnen und werden auch ab dem 1. Januar 2014 die Leichtverpackungen in Köln sammeln. Aufgrund des zunehmenden Wettbewerbsdrucks in unserer Branche konnten wir jedoch die erneute Vergabe der Leistungen nur zu ungünstigeren Konditionen erzielen. Dieser Umstand wurde in der Mittelfristplanung bis 2018 jedoch bereits berücksichtigt.

Die Altpapiererlöse stellen einen wesentlichen Ergebnisbeitrag dar und die zukünftige Entwicklung der Altpapierpreise hat einen erheblichen Einfluss auf das Unternehmensergebnis. In der aktuellen Mittelfristplanung gehen wir für den Zeitraum, der nicht vertraglich fixiert ist, von einem mehrjährigen Mittelwert aus, so dass ein Teil des Preisrisikos in der Planung hinterlegt ist.

Aus den aktuellen Überlegungen zur weiteren städtebaulichen Entwicklung in Köln, insbesondere im Zusammenhang mit der Erneuerung der Fachhochschule in Deutz, können sich Einflüsse auf unsere Ertragslage ergeben.

Die Investitionen werden aus dem laufenden Cashflow finanziert. Durch Tilgungen von Bankverbindlichkeiten konnte die AWB die Eigenkapitalquote in den letzten Jahren deutlich erhöhen und hierdurch die Abhängigkeit von Fremdkapitalgebern und Finanzmarktkonditionen entsprechend reduzieren. Die derzeit bestehenden Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten sind hinsichtlich der Laufzeiten mit unseren zentralen Leistungsverträgen mit der Stadt Köln abgestimmt, so dass sich hieraus keine Risiken für den weiteren Geschäftsverlauf unseres Unternehmens ergeben.

Zur systematischen Erkennung und Steuerung der Risiken aus der Geschäftstätigkeit der AWB haben wir ein Risiko- und Compliance-Managementsystem aufgebaut. Im Rahmen dieses Systems werden systematisch unternehmensweit alle relevanten Risiken in einer „Riskmap“ erfasst und bewertet. Quartalsweise erstatten alle Verantwortungsträger über die ihnen im Rahmen der „Riskmap“ zugeordneten Risiken Bericht. Das Risikomanagementsystem ist Bestandteil eines integrierten Risikomanagementsystems der Stadtwerke Köln GmbH. Zur Sicherstellung der Umsetzung des Risikomanagements wurde ein Risikomanager eingesetzt, der unmittelbar der Geschäftsführung untersteht.

Umweltrisiken aus unserem Geschäftsbetrieb, also Gefahren für die Umwelt durch den Betrieb riskanter Anlagen oder den Umgang mit Gefahrgütern, bestehen aktuell in keinem nennenswerten Umfang. Alle vorgesehenen Vorrichtungen und Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren einschließlich der Beschäftigung entsprechender Sicherheitsbeauftragter halten wir strikt ein. Dies wird auch durch die regelmäßigen Audits im Rahmen der Zertifizierung als Entsorgungsfachbetrieb geprüft. Insgesamt bestehen somit keine besonderen Umweltrisiken. Die geschäftsüblichen Risiken sind im Rahmen einer Betriebshaftpflichtversicherung abgedeckt.

## Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Schluss des Geschäftsjahres liegen nicht vor.

## Ausblick

Um auch in Zukunft nachhaltig positive Ergebnisse erwirtschaften zu können, müssen wir in der vor uns liegenden Zeit das in den letzten Jahren erreichte Niveau stetiger Steigerungen und Verbesserungen unserer Wirtschaftlichkeit festigen und konsequent ausbauen. Ebenso wird unser Augenmerk weiterhin auf der Stärkung und dem Ausbau unserer Marktposition liegen. Daher werden wir auch zukünftig in Service- und Qualitätssteigerung investieren.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die AWB für das Geschäftsjahr 2014 bei Umsatzerlösen von rund 130.247 Tsd. € ein Ergebnis von 13.978 Tsd. € vor Steuern (Gewerbesteuer) plant. Dies entspricht einem Ergebnis nach Gewerbesteuern in Höhe von 11.573 Tsd. €.

Neben den Erlösen aus den Verträgen für Abfallbeseitigung und Stadtreinigung mit der Stadt Köln planen wir Erlöse für zusätzliche Leistungen in den Bereichen Abfallbeseitigung und Stadtreinigung in Höhe von insgesamt rund 32.593 Tsd. €. Diese betreffen überwiegend Leistungen für die Stadt Köln außerhalb der satzungsgemäßen Leistungen, wie zum Beispiel die Wertstoffeffassung für Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) im Holsystem, die Abfuhr von Leichtverpackungen (LVP) und stoffgleiche Nichtverpackungen über die Wertstofftonne, die Entfernung von wildem Müll auf allgemein genutzten Flächen, die Sammlung von Elektroschrott, die Friedhofsmüllentsorgung, die Wildkrautbeseitigung, die Leistungen der „KASA“ und diverse sonstige Reinigungs- und Entsorgungsleistungen.

Zusätzlich zu den Umsatzerlösen erwarten wir sonstige betriebliche Erträge in Höhe von 8.650 Tsd. €. Davon entfällt der wesentliche Teil auf Erlöse aus der Altpapierverwertung.

In den Folgejahren bis 2018 wird sich das Jahresergebnis nach der vorläufigen Wirtschaftsplanung zwischen 11.970 Tsd. € und 12.043 Tsd. € bewegen.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der AWB, die mit ihrem Einsatz zum Gelingen unserer Aufgaben im abgelaufenen Jahr 2013 beigetragen haben, sagen wir an dieser Stelle unseren ganz besonderen Dank.

Unseren Kunden danken wir für das uns entgegengebrachte Vertrauen.

Köln, im März 2014

**Die Geschäftsführung**

## Betriebswirtschaftliche Kennzahlen

		2013	2012
1. Ertragslage			
Personalaufwandsquote	Personalaufwand		
	Betriebsleistung (Umsatz inkl. sonst. betr. Erträge und andere aktivierte Eigenleistungen)	57,4 %	58,4 %
Personalaufwand pro Beschäftigten	Personalaufwand		
	Durchschnittliche Anzahl der Beschäftigten (ohne Auszubildende)	49.800 €	49.600 €
Ergebnis vor Steuern (EBT)	Betriebsergebnis (EBIT) + AfA auf Finanzanlagen + gewinnunabhängige Steuern – Finanzergebnis	17,9 Mio. €	16,3 Mio. €
2. Vermögens- und Finanzlage			
Eigenkapitalquote	Eigenkapital		
	Gesamtkapital	33,8 %	32,4 %
Anlagendeckungsgrad	Eigenkapital + mittel- und langfristiges Fremdkapital		
	Anlagevermögen	106,9 %	100,4 %

**FINANZLAGE**

Über die Liquiditätssituation und die finanzielle Entwicklung gibt folgende, in Anlehnung an den DRS 2 erstellte Kapitalflussrechnung Aufschluss, die nach der indirekten Methode entwickelt wurde:

**Kapitalflussrechnung**

	<b>2013</b>	2012
	<i>Tsd. €</i>	<i>Tsd. €</i>
Periodenergebnis	14.721	13.505
Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	9.126	9.458
Zunahme der Rückstellungen	2.488	2.995
Gewinne aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	-466	-230
Abnahme (Vorjahr: Zunahme) der Vorräte, der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	2.069	-4.076
Abnahme (Vorjahr: Zunahme) der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	-1.256	2.100
<b>Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit</b>	<b>26.682</b>	<b>23.752</b>
Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	490	264
Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	-9.735	-4.647
Auszahlungen für Investitionen in das immaterielle Anlagevermögen	-163	-271
Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	-126	-151
Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Finanzanlagevermögens	192	252
<b>Cashflow aus Investitionstätigkeit</b>	<b>-9.342</b>	<b>-4.553</b>
Auszahlungen für die Tilgung von Krediten	-3.150	-2.050
Auszahlungen an Unternehmenseigner	-13.505	-11.979
<b>Cashflow aus Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-16.655</b>	<b>-14.029</b>
Zahlungswirksame Veränderung des Finanzmittelfonds	685	5.171
Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	21.589	16.418
<b>Finanzmittelfonds am Ende der Periode</b>	<b>22.273</b>	<b>21.589</b>