

# 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 dazugehörigen 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.

#### 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.

## ABLAUFVERBESSERUNG UND KUNDENNUTZEN

#### 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 umfangreichem 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.