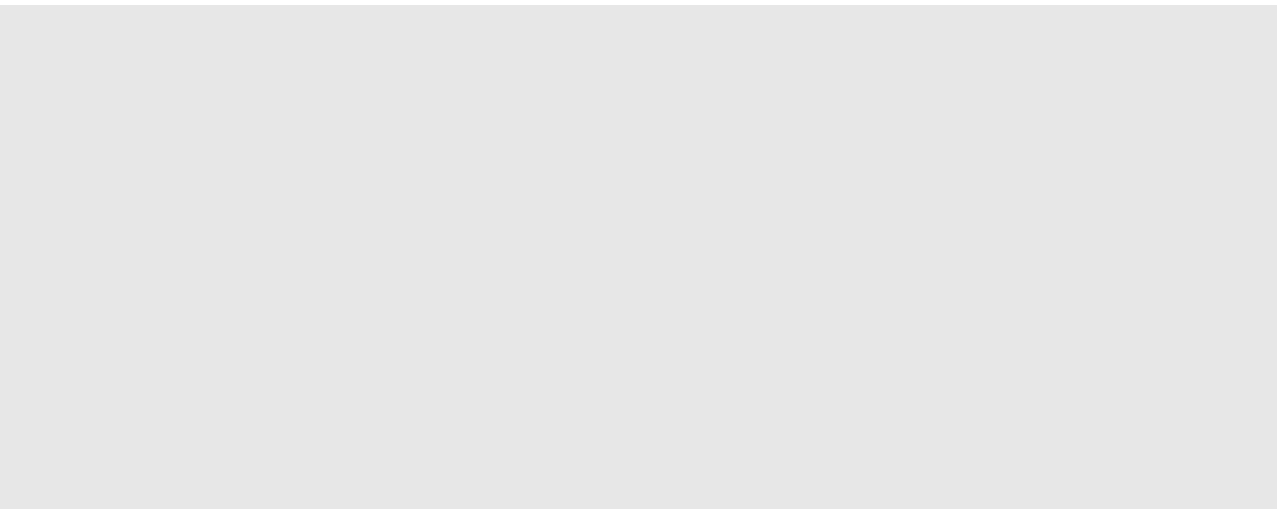




Nachhaltigkeitsbericht 2016

Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AÖR



Über diesen Bericht

Mit unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht möchten wir unsere vielfältigen **Anspruchsgruppen** und alle interessierten Personen über unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten im Kalenderjahr 2016 informieren. Der Bericht umfasst die Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR (WBD) für den Berichtszeitraum 1. Januar 2016 bis 31. Dezember 2016 und soll in Zukunft jährlich erscheinen. **102-48 102-49 102-50 102-51 102-52**

Wir berichten insbesondere über sechs Handlungsfelder der Nachhaltigkeit, die wir für die Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD als wesentlich identifiziert haben: Lebensqualität in Duisburg, Wirtschaftlichkeit, Kundenorientierung, die WBD als zukunftsfähiger Arbeitgeber, Ressourcenmanagement und Klimaschutz sowie unsere Verantwortung für die Gesellschaft. Außerdem informieren wir über die Ansätze, wie wir unsere Leistung hinsichtlich dieser Themen steuern möchten. **102-47**

Der Bericht orientiert sich am Berichtsstandard der **Global Reporting Initiative (GRI)** und wurde in Übereinstimmung mit den GRI Sustainability Reporting Standards in der „Kern“-Option erstellt. Stichtag für alle Daten ist der 31. Dezember 2016. Sofern sie auch im Geschäftsbericht der WBD enthalten sind, sind die Inhalte dieses Berichts mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk nach § 322 HGB versehen. Alle übrigen Inhalte sind nicht extern geprüft. **102-54 102-56**

Gleichzeitig mit diesem Bericht veröffentlichen wir auf www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de eine **Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK)** für die Geschäftsbereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung.

Hinweise zum Dokument:

- Verweise auf GRI-Indikatoren (jeweils hinter dem betreffenden Abschnitt) sind **grau** hinterlegt.
- Verweise auf Indikatoren der Managementansätze sind **dunkelblau** hinterlegt.
- Im Glossar erläuterte Begriffe sind **grün** markiert.

Inhalt

Vorwort des Vorstands	4
Unsere wesentlichen Themen	7
1. Lebensqualität in Duisburg	9
2. Wirtschaftlichkeit	13
3. Kundenorientierung	18
4. Zukunftsfähiger Arbeitgeber	22
5. Ressourcenmanagement und Klimaschutz	27
6. Verantwortung für die Gesellschaft	30
Anhang zum Bericht	34
GRI-Inhaltsindex	39
Glossar	48
Impressum	52

Vorwort des Vorstands

Globalisierung, Konsumorientierung und wachsende Bevölkerungszahlen stellen Unternehmen auf der ganzen Welt vor neue Herausforderungen. Der Ressourcenverbrauch auf unserer Erde steigt kontinuierlich an – und mit ihm die Mengen an Abfall, die bei der Verarbeitung und dem Verbrauch von Produkten entstehen. Wollen wir eine lebenswerte Welt für zukünftige Generationen hinterlassen, dann ist es unerlässlich, für diese Herausforderungen nachhaltige Lösungen zu finden – und damit bei uns selbst anzufangen.

Als Unternehmen der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung gehört Nachhaltigkeit für uns zum Tagesgeschäft. Angefangen von Stadtsauberkeit und -hygiene über die Schließung der Stoffkreisläufe bis hin zur Schaffung sicherer Arbeitsplätze in der Region haben wir eine Menge Einflussmöglichkeiten. In unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht möchten wir Ihnen erläutern, was wir bereits jetzt tun, aber auch, was wir für die Zukunft noch geplant haben.

Neben der Darstellung unseres Engagements im Berichtsjahr 2016 möchten wir mit diesem Bericht auch in die Zukunft schauen. Gemeinsam mit unseren Führungskräften haben wir Managementansätze entwickelt, wie wir unsere wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen strategisch weiterverfolgen können. So konnten wir zum einen unsere vielfältigen bereits vorhandenen Aktivitäten entlang von sechs wesentlichen Handlungsfeldern strukturieren, zum anderen aber auch Lücken aufdecken und weitere Bedarfe identifizieren.

Der folgende Bericht orientiert sich in seiner Struktur an diesen Handlungsfeldern. Wir laden Sie ein, darin zu stöbern und zu erfahren, wie wir zur Lebensqualität in Duisburg beitragen, wirtschaftlich und kundenorientiert arbeiten, uns als Arbeitgeber zukunftsorientiert aufstellen, die Ressourcen und das Klima schonen und darüber hinaus noch Verantwortung für die Gesellschaft übernehmen. Jeden Tag. Gerne!

102-14



Thomas Patermann
Sprecher des Vorstands



Uwe Linsen
Vorstand

Wir über uns

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg sind in vielen Bereichen aktiv, so zum Beispiel in der Abfallentsorgung und Stadtreinigung, die im Fokus dieses Berichts stehen. Darüber hinaus kümmern wir uns um Aufgaben wie die Stadtentwässerung und den Kanalbetrieb, die Planung und Unterhaltung der Spielplätze, den Betrieb der städtischen Friedhöfe und des Krematoriums, die Pflege der Grünflächen, Parks und Botanischen Gärten, die Pflege der gesamten städtischen Infrastruktur wie Straßen, Wege, Plätze, Brückenbauwerke, Parkleitsysteme und Verkehrssignalanlagen sowie Hochwasserschutz, Gewässerunterhaltung und Gewässerentwicklung. Seit jeher ist es dabei unser Ziel, die Sauberkeit und Lebensqualität in der Stadt Duisburg zu erhalten und zu fördern. Dabei setzen wir uns nicht nur für die Menschen in Duisburg ein, sondern auch für unsere Umwelt.

Ein Nachhaltigkeitsbericht für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung

Die Geschäftsbereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung erwirtschaften nicht nur über 40 Prozent aller Umsätze für die Wirtschaftsbetriebe, sie sind auch für einen großen Teil unserer Nachhaltigkeitsauswirkungen verantwortlich. Deshalb liegt es nahe, unseren Weg zu einer umfassenden Nachhaltigkeitsberichterstattung mit diesen Bereichen zu beginnen.

Der Bereich Abfallwirtschaft der WBD ist zuständig für die **hoheitliche und gewerbliche** Entsorgung von Abfällen im

Duisburger Stadtgebiet. Dazu gehört neben der Abfallsammlung auch der Betrieb von Glascontainern, des Schadstoffmobils und der vier Recyclinghöfe; ebenso befördern, behandeln und lagern wir die von uns gesammelten Abfälle. Neben den Privathaushalten zählen dabei auch Gewerbetreibende sowie die Wohnungswirtschaft zu unseren Kunden. Um möglichst viele Menschen zu erreichen, bieten wir darüber hinaus weitere Leistungen wie Abfallberatungen und Umweltpädagogik-Programme an. Die Finanzierung all dessen erfolgt, mit Ausnahme der rein gewerblichen Tätigkeiten, über Gebühren, die in einer entsprechenden Satzung festgelegt sind.

Zum Bereich Stadtreinigung gehören sowohl die Reinigung von Duisburgs Straßen mit Fahrbahn-, Gehweg- und Marktreinigung als auch der Winterdienst.

Die Beteiligungsstruktur der WBD – Schwerpunkt Abfallwirtschaft und Stadtreinigung

Als Anstalt des öffentlichen Rechts sind die WBD eine eigenständige Tochter im Konzern der Stadt Duisburg. Zu den WBD gehören verschiedene Tochterunternehmen und Beteiligungen. Für die Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung ist hier insbesondere die Kreislaufwirtschaft Duisburg GmbH (KWD) als hundertprozentige Tochter der WBD relevant, die sich als Logistik-Dienstleister um die Sammlung und Entsorgung gewerblicher Abfälle, **Verpackungsleichtstoffen, stoffgleichen Nichtverpackungen** und Glas kümmert. Die



KWD betreibt auch die **Umladestationen** in Duisburg-Röttgersbach und in Duisburg-Hochfeld. Ebenfalls für die Geschäftstätigkeit der Abfallwirtschaft der WBD relevant ist die Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage Niederrhein GmbH (GMVA), an der die Wirtschaftsbetriebe mit 35,82 Prozent beteiligt sind. Sie gehört zu den größten Müllverbrennungsanlagen Deutschlands und gewährleistet eine sichere und umweltfreundliche Entsorgung des von uns gesammelten Restmülls. Nähere Informationen zu den Beteiligungen der WBD sind im Geschäftsbericht 2016 dargestellt.

Abbildung 1: Die Beteiligungsstruktur der WBD im Jahr 2016 (Quelle: Geschäftsbericht 2016, Seite 56)



102-2 102-4 102-5 102-6 102-45

Unsere wesentlichen Themen

Um unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten strategisch ausrichten zu können, haben wir im Jahr 2017 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Hierfür wählten wir zunächst aus einer Vielzahl von Quellen zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (z. B. die Material Topics der GRI Sustainability Reporting Standards, die Leitfäden des DNK oder die Materiality Map für die Entsorgungswirtschaft des Sustainability Accounting Standards Board (SASB)) mögliche wesentliche Themen für Unternehmen der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung aus. In einem Führungskräfte-Workshop diskutierten, ergänzten und priorisierten wir diese Themen. In diesem Rahmen betrachteten wir zunächst ihre Bedeutung für unsere eigene Geschäftstätigkeit und Nachhaltigkeit. Darüber hinaus analysierten wir die Wesentlichkeit der Themen auch für unsere wichtigsten **Stakeholder** (Belegschaft, Bürgerinnen und Bürger der Stadt Duisburg und Lokalpolitik). Für die Zukunft planen wir, unsere **Stakeholder** im Rahmen einer Dialogver-

anstaltung in unsere Wesentlichkeitsanalyse einzubeziehen.

102-40 102-42 102-43

Die Wesentlichkeitsmatrix der WBD Abfallwirtschaft und Stadtreinigung

Im Rahmen unseres Wesentlichkeits-Workshops konnten wir 16 für uns wesentliche Themen identifizieren, die wir sechs Handlungsfeldern zuordnen: Lebensqualität in Duisburg, Wirtschaftlichkeit, Kundenorientierung, zukunftsfähiger Arbeitgeber, Ressourcenmanagement und Klimaschutz sowie Verantwortung für die Gesellschaft (→ Tabelle 1).

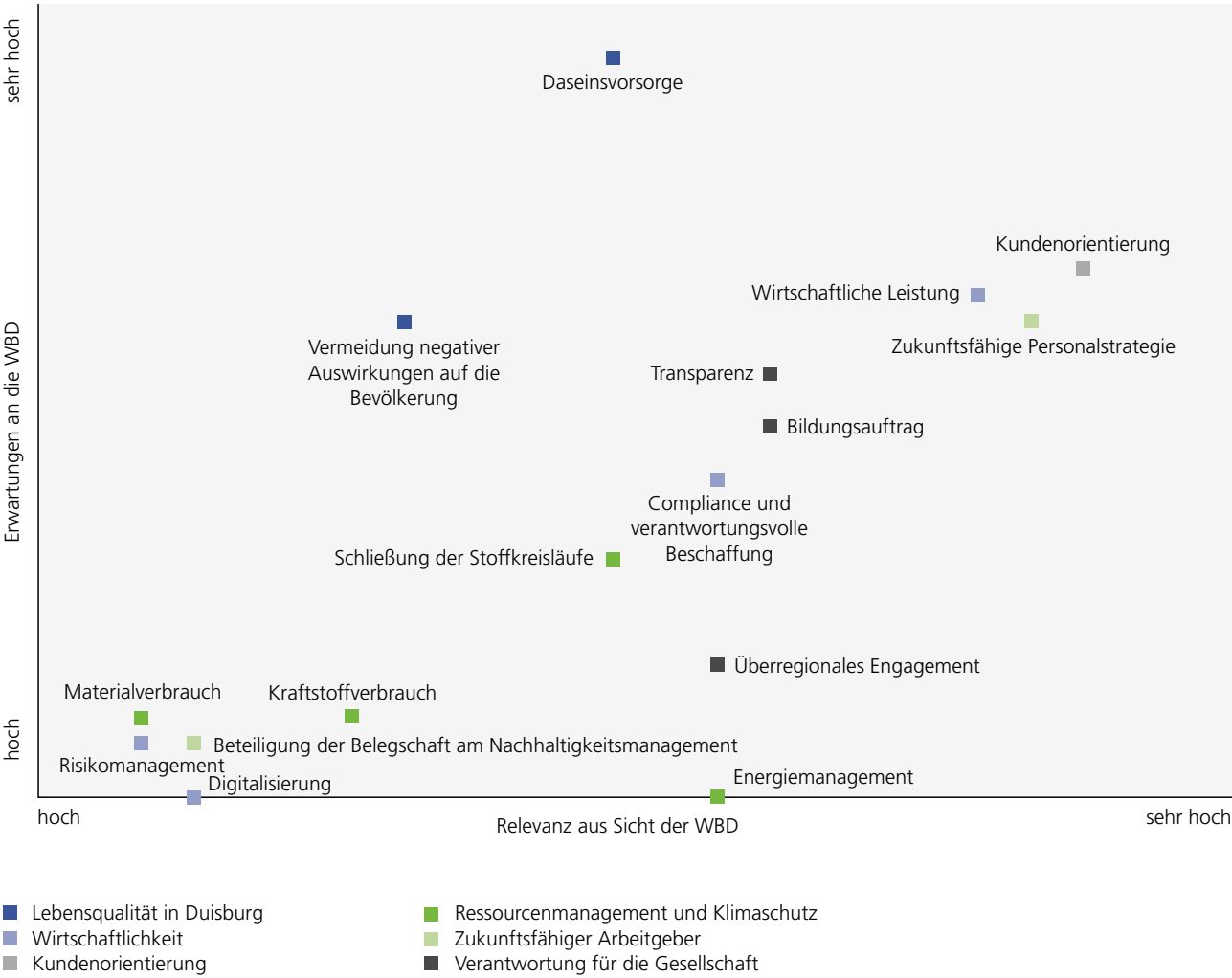
Die Relevanz dieser wesentlichen Themen für unseren eigenen Betrieb und für unsere wichtigsten **Stakeholder** ist in unserer Wesentlichkeitsmatrix abgebildet (→ Abbildung 2 auf Seite 8).

Tabelle 1: Unsere wesentlichen Themen

Handlungsfeld	Wesentliche Themen
1. Lebensqualität in Duisburg	Daseinsvorsorge, Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Bevölkerung
2. Wirtschaftlichkeit	Wirtschaftliche Leistung, Compliance und verantwortungsvolle Beschaffung, Risikomanagement, Digitalisierung
3. Kundenorientierung	Kundenorientierung
4. Zukunftsfähiger Arbeitgeber	Zukunftsfähige Personalstrategie, Beteiligung der Belegschaft am Nachhaltigkeitsmanagement
5. Ressourcenmanagement und Klimaschutz	Schließung der Stoffkreisläufe, Materialverbrauch, Energiemanagement, Kraftstoffverbrauch
6. Verantwortung für die Gesellschaft	Überregionales Engagement, Transparenz, Bildungsauftrag



Abbildung 2: Die Wesentlichkeitsmatrix der Abfallwirtschaft und der Stadtreinigung der WBD



102-44 102-47

Unser Nachhaltigkeitsprogramm

Zu jedem dieser sechs Handlungsfelder formulierten wir anschließend Handlungskonzepte mit Zielen, Indikatoren und konkreten Maßnahmen. Diese helfen uns, unsere Geschäfts- und Nachhaltigkeitsaktivitäten noch besser an unseren 16 wesentlichen Themen auszurichten und so unsere Nachhaltigkeitsleistung zu verbessern. So beachten

wir nicht nur die Interessen der WBD selbst, sondern auch die unserer wichtigsten Stakeholder, und erhalten so die Grundlage für unser zukünftiges Wirtschaften.

Jedem dieser sechs Handlungsfelder ist im Folgenden ein Kapitel gewidmet. Diese Kapitel enthalten neben Informationen zu unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten auch Ausführungen zu unseren Handlungskonzepten. 102-46



1. Lebensqualität in Duisburg

Als Wirtschaftsbetriebe der Stadt Duisburg sind wir jeden Tag im Stadtgebiet unterwegs, um die Lebensqualität für unsere Bürgerinnen und Bürger zu erhalten und zu fördern. Um ein paar Zahlen zu nennen: Im Jahr 2016 haben wir die 4.200 im öffentlichen Straßenraum aufgestellten Papierkörbe 558.000-mal geleert und haben 226.920 Kilometer Fahrbahnen und Radwege, 104.950 Kilometer Gehwege und 9,3 Quadratkilometer Marktflächen von Kehr- und Laubbefreiung befreit. 102-7 1-1 1-5

Doch nicht nur Stadtsauberkeit und -hygiene gehören für uns zur Lebensqualität. Unser öffentlicher Auftrag bedeutet, dass das Gemeinwohl in unserem täglichen Handeln im Vordergrund steht. Dazu gehört die Daseinsvorsorge genauso wie die Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Bevölkerung wie Lärm, Geruch und Verkehr. Hierbei verstehen wir uns als zukunftsorientiertes und innovatives Unternehmen: Durch neue Produkte und Prozessverbesserungen möchten wir die Lebensqualität in Duisburg weiterhin aktiv erhöhen.

Nah dran an den Bürgerinnen und Bürgern: Unser Servicetelefon

Unsere Kundinnen und Kunden sind unser Antrieb, deshalb schätzen wir den direkten Austausch mit ihnen über unser Servicetelefon. Hier bieten wir montags bis freitags von 7 bis 17 Uhr die Möglichkeit, Informationen zu erhalten und Lob oder Beschwerden zu äußern. Die Nachfragen, die so bei uns ankommen, werten wir computergestützt über ein Ticket-system aus. So garantieren wir eine kurze Bearbeitungsdauer und können die gesammelten Informationen nutzen, um uns kontinuierlich weiter zu verbessern.

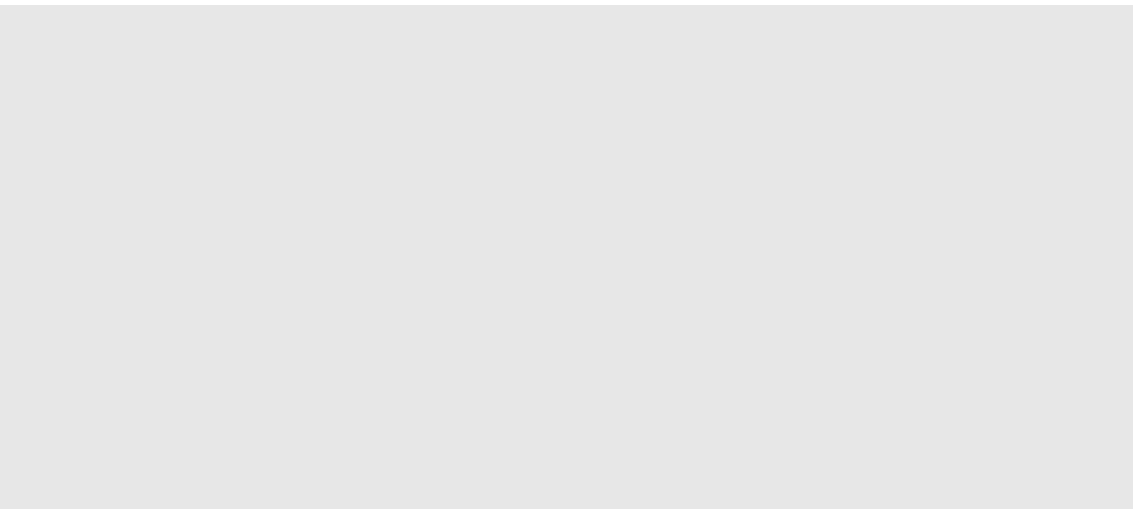
Im Jahr 2016 lag die Anzahl der Beschwerden zu Abfallwirtschaft und Stadtreinigung bei insgesamt 22.500. Dabei sind die eingegangenen Meldungen zu den Themenbereichen vielfältig. Sie reichen von Beschwerden über einen „stinkenden Papierkorb“ über die Unzufriedenheit mit der frühmorgendlichen Leerungszeit bis hin zur „Verkehrsbehinderung“ durch nicht ordentlich zurückgestellte Sammelbehälter. Entsprechend unterschiedlich und anlassbezogen fiel auch die Bearbeitung der eingegangenen Meldungen aus, z. B. durch kurzfristige Zwischenleerungen, durch Anpassung der Reihenfolge bei der Sammeltour oder durch entsprechende Hinweise an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. 1-2

Verglichen mit der Vielfalt unseres Leistungsportfolios sind diese Zahlen recht niedrig, so zum Beispiel die Ausfallquote bei der Leerung von Behältern für Siedlungsabfälle: Im Jahr 2016 gab es insgesamt 9.276 Beschwerden, dass Behälter nicht geleert wurden – bei 4.500.574 Leerungen entspricht das einer Ausfallquote von 0,2 Prozent. 1-7

Vermeidung von Lärm, Geruch und Verkehr

Selbstverständlich ist es unser Ziel, die Gesamtzahl der Beschwerden so niedrig wie möglich zu halten, insbesondere wenn es sich dabei um Themen handelt, die wir als wichtig erachten. Die Minimierung von negativen Auswirkungen auf die Bevölkerung wie Lärm, Geruch und Verkehr ist für uns ein solches wesentliches Thema. Um dieses gezielt steuern zu können, haben wir für 2016 erstmals eine Auswertung nach diesen Kategorien im Beschwerdemanagement vorgenommen.¹ Das Ergebnis ist bereits sehr positiv: Nur etwa 0,09 Prozent der Beschwerden thematisieren beispielsweise Lärm, 0,08 Prozent Geruch und 0,71 Prozent Verkehr als Problem. 1-4

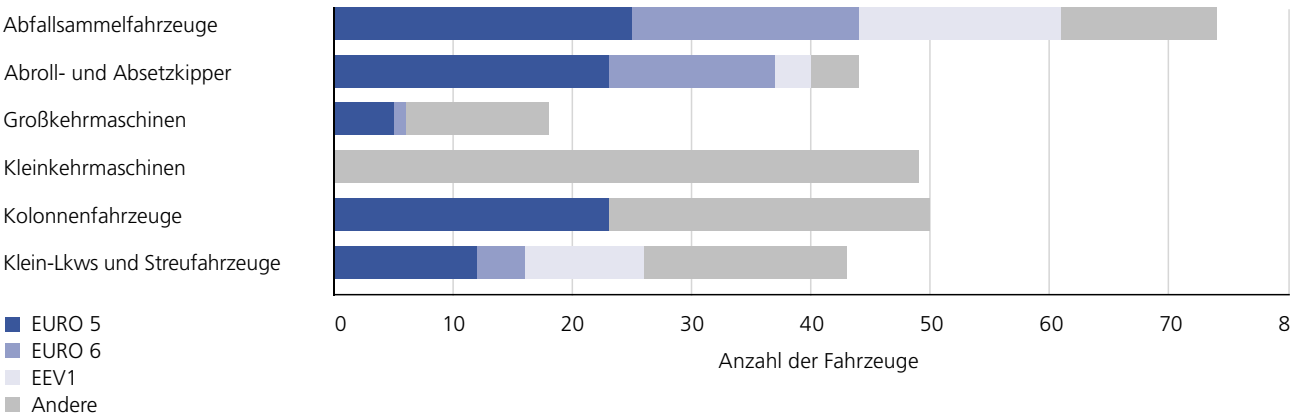
¹ Die Beschwerden zu Lärm, Geruch und Verkehr wurden bisher im Beschwerdemanagement der WBD nicht gesondert unter einem eigenen Schadensbild erfasst, sondern werden den Bereichen unter „Sonstiges“ zur Bearbeitung zugewiesen. Von daher kann die vorgenommene manuelle Auswertung für das Jahr 2016 keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Für das Jahr 2018 ist hierfür die Einrichtung eines gesonderten Schadensbildes geplant.



Dennoch arbeiten wir kontinuierlich auch daran, diese und andere Beschwerdezahlen so weit wie möglich zu reduzieren. Geschlossene Behälter und Anlagen wie etwa die Schadstoffhalle helfen uns dabei, Emissionen abzufangen, Beregnungseinrichtungen an den Bauschuttcontainern verhin-

dern die Bildung von Staub, lärmgedämmte Glascontainer reduzieren Geräusche und Touren- und Leerintervalloptimierungen sorgen für kurze Strecken und weniger Verkehr zu Rush-Hour-Zeiten. [203-2](#) [413-2](#)

Abbildung 3: Unsere Fahrzeuggruppen nach Emissionsklassen²



Lärm- und schadstoffarme Flotte

Auch mit unserer Flotte können wir etwas für die Lebensqualität und den Umweltschutz in Duisburg tun. Durch Erneuerungen oder die Nachrüstung unserer Fahrzeuge bringen wir diese regelmäßig auf den neuesten Stand der Technik. Von unseren insgesamt 278 Fahrzeugen zum Stichtag 31. Dezember 2016 entsprachen 32 Prozent der

Schadstoffklasse **EURO 5** und 11 Prozent dem europäischen Abgasstandard **Environmentally Friendly Vehicle (EEV1)**. Etwa 14 Prozent unserer Flottenfahrzeuge entsprachen der derzeit strengsten Schadstoffklasse **EURO 6**. Diese Zahlen möchten wir in den kommenden Jahren weiter steigern. Die Aufteilung der Flotte nach Emissionsklassen und Fahrzeugtypen ist in Abbildung 3 dargestellt. Die verschiedenen Fahrzeugtypen sind im Glossar erläutert. [1-8](#)

Außerdem achten wir auf Nachrüstungsmöglichkeiten, um Lärm und andere Umweltauswirkungen zu verringern. So kaufen wir beispielsweise zusätzliche Lärmdämmpakete für **Kleinkehrmaschinen** und nutzen besonders leise **Tellerbesen** in unserer Kehrflotte. Unsere Kehrmaschinen statten wir außerdem mit zusätzlichen Feinstaubfiltern aus. Unsere Kleingeräte stellen wir darüber hinaus sukzessive auf Elektroantrieb um: Im Jahr 2016 waren von 207 Kleingeräten und Spezialfahrzeugen bereits 14 mit Elektromotor ausgestattet. Diese Zahl möchten wir in Zukunft weiter erhöhen. Bei der Entfernung von Wildkraut verringern wir den Einsatz von Pestiziden, indem wir zwei Geräte mit pestizidfreier Heißwassertechnik einsetzen. Zusätzlich achten wir darauf, welche Geräte wir wo einsetzen. So nutzen wir die leiseren Elektrogeräte (insbesondere Laubbläser) vorzugsweise in Wohngebieten, während wir unsere benzinbetriebenen Geräte in Grünanlagen einsetzen. [1-8](#) [1-9](#)

48-Stunden-Dreck-weg-Aktion

In den Beschwerden, die uns über unser Servicetelefon erreichen, sind auch Beschwerden zu illegal abgeladenem Müll enthalten. Solche wilden Müllkippen verschmutzen nicht nur die Stadt, sie müssen auch aus gesundheitlichen Gründen möglichst schnell entfernt werden. Das illegale Abladen von Müll auf öffentlichen Flächen ist zwar eine Ordnungswidrigkeit oder in manchen Fällen auch eine Straftat, jedoch kann häufig die Identität der Umweltsünder nicht festgestellt werden, was eine Verfolgung erschwert. In solchen Fällen greifen wir ein und entfernen diese wilden Kippen so schnell es geht. Seit 2012 haben wir hierfür eine „48-Stunden-Dreck-weg“-Garantie: Wir beseitigen gemeldete wilde Kippen in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Im Jahr 2016 gelang uns dies bei über 90 Prozent der insgesamt 6.676 Beschwerden zu diesem Thema. [1-3](#)

Um die Gesamtzahl der wilden Kippen zu verringern, betreiben wir darüber hinaus Öffentlichkeitsarbeit. So führen wir beispielsweise seit Ende 2016 regelmäßig die Aktion „Null Toleranz“ durch, bei der die Abfallaufsicht gemeinsam mit dem Ordnungsamt und der Polizei eine Woche lang zu Fuß in verschiedenen Stadtteilen unterwegs ist. Dabei erfassen sie unter anderem wilde Kippen und Schrottfahrzeuge, verhängen Verwarnungsgelder (z. B. für das Wegwerfen von Zigarettenskippen, Obstresten oder Kaugummi) und identifizieren Verursacher von illegaler Entsorgung größerer Müllmengen. Zusätzlich dazu veranstalten wir regelmäßig die Aktion „DU mach(s)t sauber“ gemeinsam mit dem Verein Offensive für ein Sauberes Duisburg e. V. Im Rahmen der Initiative „Let’s clean up Europe“ bewegen wir viele Duisburgerinnen und Duisburger zum Mitmachen bei zahlreichen Müllsammelaktionen in ihren Stadtvierteln.

Innovative Müllsammelbehälter

Beim Thema Lebensqualität geht es jedoch auch um andere Themen. Aufgrund der sich verändernden Altersstruktur der Bevölkerung sind zunehmend barrierefreie und altersgerechte Abfallsammelsysteme gefragt. Darauf sind wir vorbereitet und bieten mit unseren **Unterflurbehältern** und **Halbunterflurbehältern** Lösungen für die unterschiedlichsten Wohnsituationen an. Diese Behälter können trotz ihres großen Volumens gut in das Gesamterscheinungsbild einer Wohnanlage integriert werden. So kann die Abfallentsorgung nicht nur nutzerfreundlicher, sondern auch umweltfreundlicher und wirtschaftlicher gestaltet werden. Auf Wunsch des Eigentümers ist für diese Abfuhrsysteme sogar die Vorbereitung einer benutzerscharfen Abrechnung des Müllvolumens möglich.

² Kleinkehrmaschinen werden nicht in Emissionsklassen eingeordnet, entsprechen bei Neuanschaffungen jedoch selbstverständlich den aktuell gültigen technischen Normen.

Im Jahr 2016 standen in Duisburg insgesamt 142 Halbunterflurbehälter und 22 Unterflurbehälter. Mit einem Fassungsvermögen von 2.200 bzw. 4.600 Litern machten sie zwar erst 2 Prozent des aufgestellten Gesamtbehältervolumens von etwa 20 Millionen Litern aus, wir wollen diesen Anteil aber in Zukunft – wo möglich und sinnvoll – weiter steigern.

102-7 1-1 1-6

Weniger Salz im Winterdienst

Zu den Aufgaben der Stadtreinigung zählt nicht nur die Befreiung der Straßen von Kehrricht, sondern auch der Winterdienst. Da dieser stark witterungsabhängig ist, gibt es hier nicht viele steuerbare Kennzahlen, die wir erheben können. Eine Größenordnung wird deutlich, wenn wir die Strecken betrachten: So räumen und/oder streuen wir bei Bedarf pro Umlauf 940 Kilometer Strecke mit der Dringlichkeitsstufe 1 und 285 Kilometer mit den Dringlichkeitsstufen 2 und 3. Im gesamten Winterdienststreckennetz befinden sich 250 Kilometer Brücken, die nochmals gesondert behandelt werden, da sie schneller vereisen. Im Jahr 2016 gab es beispielsweise 37 Einsätze nach Dringlichkeitsstufe 1, vier Einsätze nach Dringlichkeitsstufe 2 und 3 (werden im Rahmen einer optimierten Routenplanung gemeinsam abgefahren) sowie 46 Einsätze zur Behandlung von Brücken.

102-7 1-10 1-11

Insgesamt verbrauchten wir bei diesen Einsätzen 1.859 Tonnen Streusalz. Aus Umweltschutzgründen, aber auch im Rahmen der Stadtsauberkeit ist es ratsam, diesen Verbrauch weiter zu reduzieren – ohne dabei die Verkehrssicherheit zu beeinträchtigen. Die Streuung mit Feuchtsalz und die vorbeugende Ausbringung von Sole gewinnen dabei an Bedeutung: Früher wurde bei der Salzstreuung mit trockenem Salz noch durchschnittlich die Hälfte des Salzes aufgrund von Verwehungen durch den Autoverkehr an den Fahrbahnrand getragen. Indem wir das Salz anfeuchten, können wir diesen Anteil auf ca. 25 Prozent reduzieren, weil es besser an der Fahrbahn haften bleibt. Durch die – insbesondere vorbeugende – Nutzung von Sole können wir die Ausbringungsmenge noch weiter verringern: Im Feuchtsalzbereich streuen wir mit durchschnittlich ca. zwölf Gramm pro Quadratmeter, im Solebereich mit etwa vier Gramm pro Quadratmeter.

1-12

Lebensqualität in Duisburg: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD tragen zur weiteren Verbesserung der Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger in Duisburg bei.

Ziele

- Wir gewährleisten eine sichere, verlässliche sowie sozial- und umweltgerechte Entsorgung und Verwertung der von uns gesammelten Abfälle.
- Wir sorgen für Verkehrssicherheit in der Stadt Duisburg hinsichtlich Straßenreinigung, Winterdienst und Beseitigung sonstiger Gefahren (z. B. bei Sturmschäden an Bäumen).
- Wir treiben Innovationen zur weiteren Verbesserung der Lebensqualität in Duisburg und zur Steigerung des Gemeinwohls aktiv voran.
- Wir minimieren die von uns zu beeinflussenden negativen Auswirkungen (Lärm, Geruch, Verkehr) auf die Bevölkerung.
- Wir sorgen für Sauberkeit und Hygiene im Stadtbild von Duisburg.

Indikatoren

- 1-1 Anzahl der öffentlich aufgestellten Straßenpapierkörbe, Leerungshäufigkeiten
- 1-2 Anzahl und Art der Beschwerden zur Stadtsauberkeit sowie ergriffene Maßnahmen zur Verbesserung
- 1-3 Anzahl der gemeldeten wilden Müllkippen, Anzahl der wilden Müllkippen, die innerhalb von 48 Stunden entfernt wurden
- 1-4 Anzahl und Art der Beschwerden zu Lärm, Geruch und Verkehr
- 1-5 Fläche (Marktplätze) und Kilometer (Fahrbahn, Radwege, Gehwege), die von Kehrricht und Laub befreit wurden
- 1-6 Anteil an Unterflur- und Halbunterflurbehältern am aufgestellten Gesamtbehältervolumen
- 1-7 Ausfallquote bei der Leerung von Behältern für Siedlungsabfälle
- 1-8 Anteil an lärm- und schadstoffarmen Fahrzeugen an der Gesamtflotte nach Fahrzeuggruppen
- 1-9 Anteil an lärm- und schadstoffarmen Kleingeräten (z. B. Laubbläser, Freischneider) am Gesamtbestand
- 1-10 Räumkilometer des Winterdienstes
- 1-11 Anzahl der Winterdiensteseinsätze nach Dringlichkeitsstufen
- 1-12 Verbrauch von Streumitteln pro Quadratmeter



2. Wirtschaftlichkeit

Die Wirtschaftsbetriebe sind ein leistungsstarker Partner der Stadt Duisburg und deren Bürgerinnen und Bürger sowie ihrer gewerblichen Kunden. In der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung leisten wir mit über 750 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen wesentlichen Beitrag dazu, dass dies auch in Zukunft so bleibt: Wir bieten verantwortungsvolle, hochwertige Dienstleistungen unter den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit an und erwirtschaften so knapp 40 Prozent des Umsatzes für die WBD (→ Tabelle 2). Dabei ist uns eine langfristige Orientierung ebenso wichtig wie unsere Verwurzelung in der Region.

Neben wirtschaftlicher Leistung ist es für uns selbstverständlich, Gesetze und Richtlinien einzuhalten und Risikomanagement auch zu nicht finanziellen Themen zu betreiben. Bei der Beschaffung unserer Produkte und Dienstleistungen legen wir sowohl wirtschaftliche als auch soziale und ökologische Kriterien an und arbeiten – im Rahmen der vergaberechtlichen Vorgaben – mit Lieferanten und Partnern aus der Region. Um unseren Kunden optimale Leistungen zu bieten und um unsere eigenen Abläufe zukunftsorientiert auszurichten, fördern wir außerdem den Einsatz von digitalen Technologien in unseren Produkten und Prozessen.

Tabelle 2: Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert und Eigenkapitalquote 2016

	Bereich Abfallwirtschaft	Bereich Stadtreinigung	WBD–AöR gesamt	KWD GmbH
Direkt erwirtschafteter wirtschaftlicher Wert				
Umsatzerlöse	69.345.072 €	20.582.558 €	233.464.927 €	5.824.697 €
Erträge aus Beteiligungen an verbundenen Unternehmen	300.782 €	0 €	300.782 €	0 €
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1.337 €	5 €	106.769 €	953 €
Verteilter wirtschaftlicher Wert				
Materialaufwand	33.733.081 €	2.312.449 €	91.083.478 €	2.474.818 €
Löhne und Gehälter	13.657.289 €	8.484.822 €	64.229.675 €	1.616.131 €
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	3.877.280 €	2.399.382 €	18.247.344 €	345.341 €
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	739.490 €	216.507 €	13.042.753 €	1.807 €
Steuern	298.530 €	15.422 €	458.675 €	356.416 €
Spende an Verbraucherzentrale	133.000 €	0 €	133.000 €	0 €
Eigenkapitalquote			32,6 %	64,2 %



Ein Wirtschaftsfaktor in der Region

Als regional tätiges Unternehmen ist es unser Anliegen, die Wirtschaftskraft unseres Standorts zu stärken. Deshalb haben wir es uns zum Ziel gesetzt, so viele Produkte und Dienstleistungen wie möglich von regionalen Zulieferern zu beschaffen. Für die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen (Fahrzeuge, Betriebsmittel, Behälter, Entsorgungsleistungen) kamen im Jahr 2016 – gemessen am Auftragsvolumen – etwa 80 Prozent unserer Zulieferer und Auftragnehmer aus der Region.³ 102-9 203-2 204-1 2-8

Unsere eigene wirtschaftliche Leistung verbessern wir unter anderem durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess und ein betriebliches Vorschlagswesen, in deren Rahmen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vorschläge zu Prozessverbesserungen machen können.

Compliance und Risikomanagement als Basis unserer Geschäftstätigkeit

In einer sich schnell verändernden Umwelt gibt es immer wieder finanzielle wie nicht finanzielle Risiken, welche die kurz-, mittel- oder langfristige wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und die Nachhaltigkeitsleistung der Wirtschaftsbetriebe gefährden können. Umso wichtiger ist es für uns, neben finanziellen auch nicht finanzielle Risiken in unserem Risikomanagement abzudecken. Derzeit sind etwa die Hälfte der erfassten Risiken in den Bereichen Abfallwirtschaft und Stadtreinigung nicht finanzieller Natur (z. B. Leistungsausfall durch Krankenquote, wilde Müllkippen oder Rechtswidrigkeiten). Hier ist es uns ein Anliegen, neu aufkommende

Risiken früh zu identifizieren und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen zu definieren. 102-11 2-5

Auch Compliance ist für uns ein wichtiges Thema. Um bei der Erfüllung unserer vielfältigen Aufgaben rechtswidriges Verhalten, insbesondere Korruption, zu vermeiden, verfügen wir seit 2002 über eine unmittelbar dem Sprecher des Vorstands zugeordnete Stabsstelle „Compliance“ sowie über eine Compliance-Beauftragte. Diese organisierte im Jahr 2011 Schulungen für alle Führungskräfte, den Vorstand und die Verwaltungsratsmitglieder zu Themen wie Recht, Korruption und Überwachungspflichten. Im Rahmen der unternehmensweiten Einführung eines neuen Compliance-Kodex in den Jahren 2016 und 2017 wurden diese aufgefrischt. Ebenfalls im Rahmen des Compliance-Kodex haben wir alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 2016 und 2017 zu Themen wie dem Umgang mit Geschenken und Belohnungen, Einladungen und Datenschutz geschult. Seit Einführung des Kodex ist er darüber hinaus natürlich auch verpflichtend für alle neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und wird diesen entsprechend direkt mit dem Arbeitsvertrag übergeben. 102-16 205-2 2-2

Die Maßstäbe, die wir bei uns selbst anlegen, erwarten wir auch von unseren Geschäftspartnern. So versenden wir im Rahmen von Ausschreibungen eine Unterlage zum Thema „Verhütung und Bekämpfung von Korruption bei den WBD“, deren Anerkennung Voraussetzung für eine Zusammenarbeit ist.

Im Jahr 2016 wurden bei den WBD keine Korruptionsfälle, Verstöße gegen Umweltgesetze und -vorschriften oder

Verstöße gegen Gesetze und/oder Regulierung im sozialen und ökonomischen Bereich bekannt. Um im Ernstfall solche Vorfälle rechtzeitig erkennen zu können, arbeiten wir derzeit an der Ausweitung unserer Meldesysteme. So soll in 2018 neben dem bereits existierenden WBD-internen Meldesystem eine externe Ombudsstelle eingerichtet werden, an die betrügerische Handlungen und Gesetzesverstöße vollständig anonym gemeldet werden können. 205-3 307-1 419-1 2-3

Nachhaltige Beschaffung

Als Unternehmen der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung vergeben wir Aufträge sowohl im Rahmen der Beschaffung von Produkten wie Fahrzeugen, Kraftstoffen und Abfallbehältern (vorgelagerte Wertschöpfungskette) als auch durch die Vergabe von Entsorgungsaufträgen (nachgelagerte Wertschöpfungskette). Ein Ergebnis unserer Wesentlichkeitsanalyse war, dass wir – zusätzlich zur regionalen Wertschöpfung – noch stärker als bisher auf ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien in der Beschaffung achten möchten, sofern dies im Rahmen des Beschaffungs- und Vergaberechts möglich ist.

Gemäß unseren Allgemeinen Einkaufsbedingungen sowie unserer Beschaffungs- und Vergaberichtlinie beauftragen wir nur fachkundige, leistungsfähige und gesetzestreue Unternehmen, die die Anforderungen aus dem Tariftreue- und Vergabegesetz NRW (TVgG NRW) erfüllen. Dadurch verpflichten wir die Unternehmen unter anderem, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mindestens den vorgeschriebenen Mindestlohn zu zahlen und somit sozialverträgliche Arbeitsplätze zu sichern. Darüber hinaus müssen sie die Mindestanforderun-

gen der Internationalen Arbeitsorganisation an die Arbeitsbedingungen („ILO-Kernarbeitsnormen“) beachten und Angaben zur unternehmensinternen Frauenförderung und zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie machen.

Da wir außer der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage Niederrhein (GMVA) keine weiteren Anlagen zur Verwertung des gesammelten Abfalls betreiben, vergeben wir Dienstleistungen für den Transport sowie die Sortierung, Wiederverwendung, Verwertung und Entsorgung der Abfälle per Ausschreibung. Dabei beauftragen wir ausschließlich Unternehmen, die als Entsorgungsfachbetrieb zertifiziert sind. Dadurch garantieren wir eine zuverlässige, qualitativ hochwertige und fachkundige Entsorgung der uns überlassenen Abfälle. 2-4

Neben den Entsorgungskosten und dem Verkaufserlös achten wir auch auf umweltbezogene Kriterien wie die Sortiertiefe (z. B. bei der Sortierung von Altkleidern) oder kurze Wege zu den Verwertern. Damit wollen wir einen Anreiz schaffen, möglichst hochwertig und nach dem Prinzip der Nähe zu verwerten und zu entsorgen.

Die beauftragten Unternehmen werden, vor allem bei Neubeauftragungen, regelmäßig von uns besucht und kontrolliert. Darüber hinaus führen wir eine jährliche Lieferantenbewertung hinsichtlich der Qualitäts- und Umweltmanagementanforderungen durch. In Fällen mit besonderem Gefahrenpotenzial finden stichprobenartige Vor-Ort-Be-suche statt. Im Berichtszeitraum führten wir beispielsweise aufgrund der flächendeckenden Einführung der Biotonne eine Kontrolle bei dem von uns für die Kompostierung und



³ Als regional definieren wir alle Händler, die in den Postleitzahlbereichen 40xxx bis 47xxx ansässig sind.

Vergärung beauftragten Unternehmen vor Ort durch, um uns von der ordnungsgemäßen Verwertung der Bioabfälle zu überzeugen.

203-2 308-1 308-2 414-1 414-2 2-6 2-7 6-4

Digitalisierung – ab in die Zukunft!

Ein weiteres für uns wesentliches Thema ist die Digitalisierung. Auch in der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung kann Digitalisierung helfen, unsere eigenen Prozesse zu verbessern und unseren Kunden noch bessere Produkte anzubieten. Seit 2016 nutzen wir vermehrt Smartphones, um mit verschiedenen Apps unsere Geschäftsprozesse zu erleichtern. Im Berichtsjahr haben wir beispielsweise eine Sperrgut-App für unsere Beschäftigten eingeführt, welche die digitalisierte Tourenplanung ergänzt. Über die App können Arbeitsergebnisse wie falsch abgeladener Abfall fotografisch dokumentiert werden. Dies erleichtert es uns, Reklamationen unserer Kundinnen und Kunden zu beheben. Darüber hinaus nutzen wir in der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung seit 2016 Pocket-PCs zur digitalen Verortung von Standplätzen (Altkleiderbehälter, Altglasbehälter), was ebenfalls die digitale Tourenplanung erleichtert. Des Weiteren haben wir im Berichtsjahr ein neues Online-Bezahlsystem eingeführt (BK01 eConnect). Dieses erleichtert die Verarbeitung von Zahlungen an die Wirtschaftsbetriebe erheblich. In 2016 liefen bereits 12,4 Prozent des gesamten Buchungsvolumens über das neue System – Tendenz steigend. 2-10 2-11

Auf der Kundenseite konnten wir im Berichtsjahr unsere Webseite mit verbesserter Struktur, neuem Layout und optimiert für mobile Endgeräte präsentieren. Neben Feedback-Formularen und diversen Download-Möglichkeiten haben wir dabei auch auf „leichte Sprache“ und Erklärungen mit zusätzlichen Bildern und Piktogrammen geachtet, um die Seite so zugänglich wie möglich zu gestalten. Mit Einführung der neuen Webseite wurde auch die Möglichkeit zur seiten-genauen Auswertung von Nutzungsstatistiken geschaffen. Die Nutzungsstatistiken für unsere Webseite sowie für unsere App „WBD Abfall“ sind in Tabelle 3 dargestellt. 2-9 2-12 2-13

Tabelle 3: Nutzungsstatistiken von Webseite und App „WBD Abfall“

	2016
WBD-Webseite	208.337 Zugriffe
Online-Abfallkalender	33.535 Erzeugungen über die Webseite
Facebook-Seite der WBD	1.588 Follower
App „WBD Abfall“	8.499 Nutzer

Wirtschaftlichkeit: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD sind leistungsstarke Partner der Stadt Duisburg und deren Bürgerinnen und Bürger sowie weiterer Kunden. Sie bieten stets verantwortungsvolle, hochwertige Dienstleistungen unter den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit an.

Ziele

- Wir tragen dazu bei, dass die WBD–AöR dauerhaft eine selbstständige Tochter im Konzern der Stadt Duisburg ist, die sich finanziell frei bewegen kann. Wir streben eine gesunde Entwicklung und eine wirtschaftliche Stabilität an, um auch künftig notwendige Investitionen umsetzen zu können.
- Alle unsere Beschäftigten erfüllen ihre betrieblichen Aufgaben ordnungsgemäß und halten sich an den Compliance-Kodex der WBD–AöR.
- Alle Beschäftigten sind zu Compliance-Themen und Korruptionsrisiken geschult.
- Auch nicht finanzielle Risiken (wirtschaftlich, ökologisch, sozial) werden explizit im Risikomanagement erfasst.
- Unsere Produkte und Dienstleistungen beschaffen wir nach ökologischen und sozialen Kriterien (Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung), sofern dies im Rahmen des Beschaffungs- und Vergaberechts möglich ist.
- Wo möglich beschaffen wir unsere Produkte und Dienstleistungen regional, um die lokale Wirtschaft zu stärken.
- Wir nutzen innovative digitale Technologien, um das Produktportfolio und die Unternehmensprozesse hinsichtlich wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Kriterien zu verbessern.

Indikatoren

- 2-1 Wirtschaftlicher Wert, ergänzt durch Eigenkapitalquote
- 2-2 Anteil der zu Compliance und Anti-Korruption informierten bzw. geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 2-3 Anzahl der Whistleblowing-Meldungen, davon bestätigte Compliance-Fälle und ergriffene Maßnahmen; Anzahl der Meldungen betrügerischer Handlungen
- 2-4 Anteil an Partnern und Lieferanten im Bereich Entsorgung, die als Entsorgungsfachbetrieb zertifiziert sind oder einen vergleichbaren Nachweis erbracht haben
- 2-5 Im Risikomanagement-System erfasste finanzielle und nicht finanzielle Risiken sowie Gegenmaßnahmen
- 2-6 Anteil der wichtigsten neuen und bestehenden Lieferanten, die anhand ökologischer Kriterien geprüft wurden
- 2-7 Anteil der neuen und bestehenden Lieferanten, die anhand sozialer Kriterien geprüft wurden
- 2-8 Anteil der beschafften Produkte und Dienstleistungen von regionalen Zulieferern (PLZ-Bereiche 40xxx bis 47xxx)
- 2-9 Anzahl der digitalisierten Produktneuerungen
- 2-10 Anzahl der digitalisierten Prozessverbesserungen
- 2-11 Anzahl der Buchungen über BK01 eConnect (vereinfachte Zahlungen durch Online-System) und Anteil an gesamten Buchungen
- 2-12 Nutzungszahlen und Bewertungen der App „WBD Abfall“
- 2-13 Nutzungsstatistiken der Webseiten und der Portale

103-2 103-3





3. Kundenorientierung

Für uns als Dienstleistungsunternehmen stehen unsere Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt. Unser Anspruch ist es, stets serviceorientiert zu arbeiten – für die Bürgerinnen und Bürger Duisburgs und für unsere gewerblichen Kunden. Dazu gehört neben einer möglichst stabilen und transparenten Gebührenstruktur auch die Nutzung von Kunden-Feedback, um uns kontinuierlich zu verbessern. 103-1

Qualität ist unser Anspruch

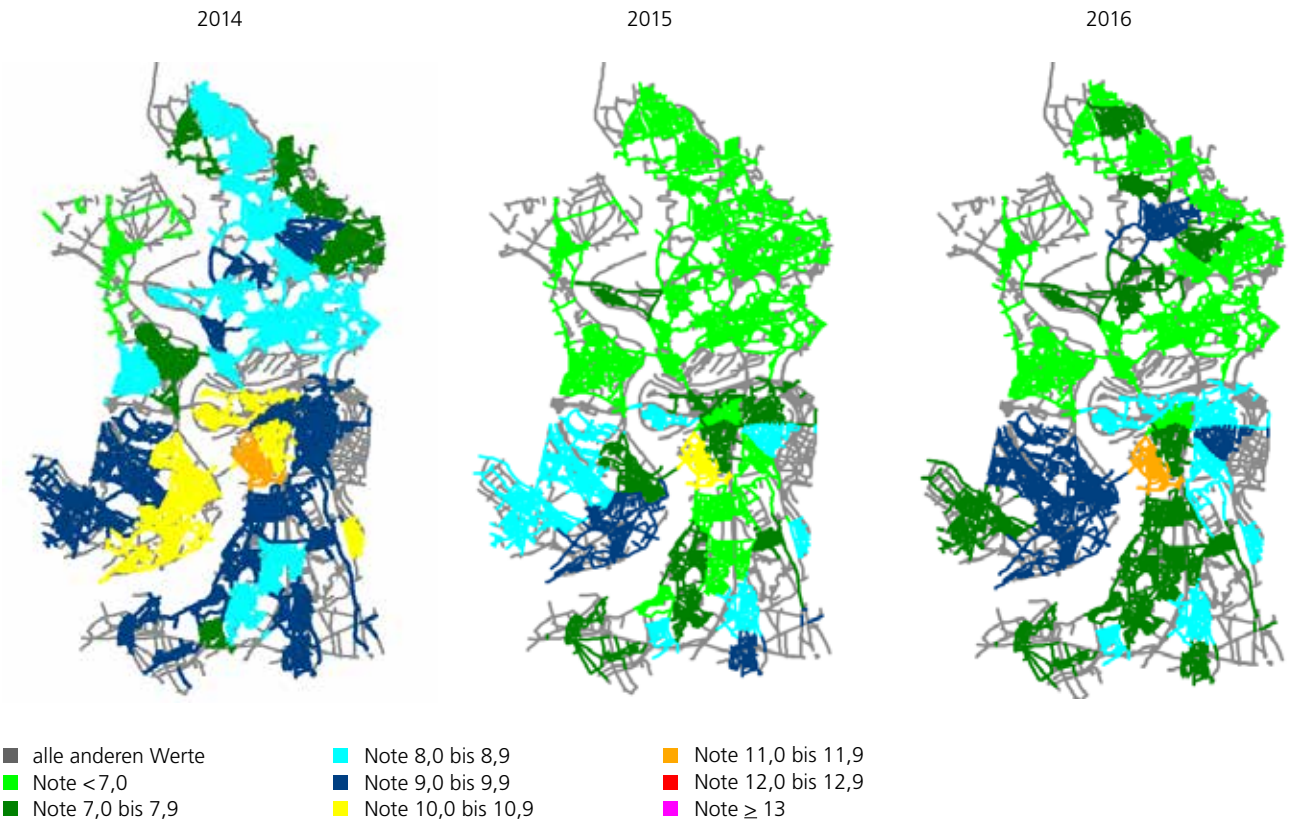
Das meiste Kunden-Feedback erreicht uns über unser Servicetelefon. Im Jahr 2016 konnten wir hier 75 Prozent der eingehenden Anrufe direkt entgegennehmen. 4 Unser Anspruch ist es, die über das Servicetelefon aufgenommenen Probleme so schnell es geht zu lösen. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit der eingegangenen Beschwerden zu Abfallwirtschaft und Stadtreinigung lag im Jahr 2016 bei 0,6 Tagen. Mindestens 34 Prozent der Beschwerden konnten innerhalb von 48 Stunden gelöst werden – hier möchten wir uns selbstverständlich weiter verbessern. 3-3 3-4

Um die Beschwerdequote weiter zu verringern und die Bearbeitungsdauer zu verkürzen, achten wir z. B. auf eine gute Kommunikation an unsere Kunden bei uns bekannten Schwierigkeiten. Betriebsintern kommunizieren wir offene Probleme zeitnah an die betroffenen Abteilungen, damit diese die bestehenden Probleme lösen und gegebenenfalls Änderungen im Betriebsablauf vornehmen können, um zukünftig Probleme zu vermeiden.

Der allgemeine Sauberkeitszustand sowie die Qualität der durchgeführten maschinellen und manuellen Reinigungen in der Stadtreinigung werden bei der WBD–AöR seit über zehn Jahren regelmäßig durch eine überregional abgestimmte Qualitätskontrolle beurteilt. Im Straßen- und Gehwegbereich erfolgt diese Qualitätskontrolle anhand von Stichproben für einzelne Straßenabschnitte. Die Beurteilungsergebnisse werden EDV-gestützt mittels Handhelds dokumentiert und über ein Auswertungsprogramm weiterverarbeitet. Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1 (sehr sauber) bis 30 (sehr verschmutzt).

Die Ergebnisse dienen dazu, Entwicklungen hinsichtlich der Sauberkeit zu erkennen und rechtzeitig organisatorische oder technische Maßnahmen einzuleiten. In Abbildung 4 ist die Entwicklung der ortsteilbezogenen Qualitätsergebnisse für die Jahre 2014 bis 2016 dargestellt. 3-7

Abbildung 4: Bewertung Straßensauberkeit für die Jahre 2014 bis 2016



Ein offenes Ohr für unsere Kunden

Neben dem Servicetelefon setzen wir auf Kundenzufriedenheitsumfragen, um Kunden-Feedback zu erhalten. Im September führten wir beispielsweise eine Kundenbefragung auf unseren vier Recyclinghöfen zu Themen wie Besuchshäufigkeiten, Art der angelieferten Abfälle, Entgelte, Wartezeiten und Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, der Ausstattung, den Öffnungszeiten und dem Bezahlssystem sowie zu Einzugsgebiet und Anfahrtswegen durch. Dort gaben 78,9 Prozent aller Befragten an, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Recyclinghöfen in fachlicher Hinsicht „sehr gut“ bzw. „gut“ ausgebildet sind. 3,5 Prozent finden die Mitarbeiter eher „weniger gut“ ausgebildet, 17,6 Prozent der Befragten ist hierzu „kein Urteil möglich“. Insgesamt fühlen sich 94,8 Prozent der Befragten von den Mitarbeitern der Recyclinghöfe „sehr freundlich“ bzw. „freundlich“ behandelt. Nur 1,5 Prozent fühlen sich „weniger freundlich“ bzw. „unfreundlich“ behandelt. Insgesamt 93,5 Prozent der befragten Kundinnen und Kunden gaben an, „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ mit der Ausstattung unserer Höfe zu sein. Nur 2,5 Prozent sind explizit „unzufrieden“ bzw. „sehr unzufrieden“. In dieser Bewertung fällt der Recyclinghof in Hochfeld leicht hinter der guten Gesamtbewertung zurück (86 Prozent „sehr zufrieden“ oder

„zufrieden“), was unter anderem am Alter des Hofes und dem begrenzten Platzangebot liegt. Die Ergebnisse nutzen wir zum einen, um unsere Prozesse auf den Höfen weiter zu verbessern, zum anderen, um bei Neu- und Umbauten die Höfe nutzergerechter zu planen. 3-1

Stabile Kosten – stabile Gebühren

Trotz schwankender Anforderungen versuchen wir, unsere Gebühren im Zeitverlauf stabil zu halten und unseren Kundinnen und Kunden transparent zu machen. Insbesondere in den Bereichen Biomüll, Straßenreinigung und Winterdienst ist uns dies gelungen: Dort waren unsere Gebühren in den letzten Jahren stabil, auch verglichen mit der allgemeinen Teuerungsrate (→ Tabelle 4 auf Seite 20). Bei den Restmüllgebühren ergaben sich gerade in den letzten Jahren einige Schwankungen. Diese resultierten insbesondere aus den Konsequenzen eines Urteils zur Kalkulation des Verbrennungsentgeltes der GMVA aus dem Jahr 2012. Dieses Urteil hatte zur Folge, dass nach der Neukalkulation der Verbrennungsentgelte auch die Abfallgebühren der Wirtschaftsbetriebe in den Jahren 2012 bis 2017 neu kalkuliert werden mussten. In der Regel ergaben sich daraus Erstattungen für die Gebührenzahler in Duisburg.

4 Im Dezember gab es einen missverständlichen Massenlauf an Gebührenbescheiden aus Vorjahren, infolgedessen sich 14.000 Kunden gemeldet haben. Die Erreichbarkeitsquote im Dezember betrug deshalb lediglich 38 Prozent. Für das restliche Jahr liegt sie im Schnitt bei 80 Prozent.

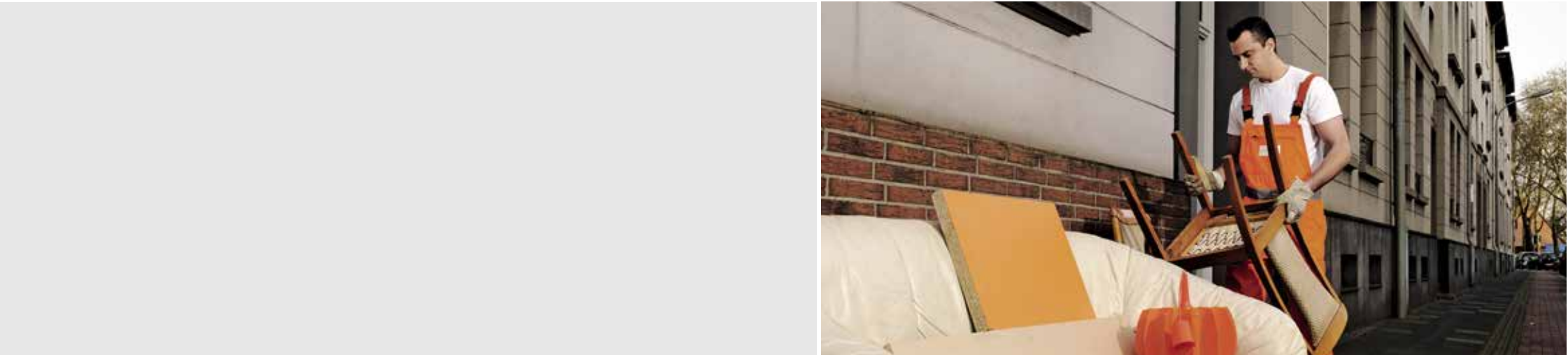


Tabelle 4: Gebührenentwicklung pro Jahr im Zeitverlauf

	2014	2015	2016
Restmüll ⁵	335,44 Euro	339,84 Euro	332,80 Euro
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	+ 10,8 %	+ 1,3 %	– 2,1 %
Biomüll ⁶	98,00 Euro	98,00 Euro	98,00 Euro
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Straßenreinigung ⁷	3,00 Euro/Meter	3,00 Euro/Meter	3,00 Euro/Meter
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Winterdienst ⁸	1,84 Euro/Meter	1,84 Euro/Meter	1,84 Euro/Meter
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Verbraucherpreisindex ⁹	106,6	106,9	107,4
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	+ 0,9 %	+ 0,3 %	+ 0,5 %

203-2 3-6

Die WBD überzeugt

Damit uns unsere Kundinnen und Kunden auch weiterhin treu bleiben und zufrieden sind, bieten wir eine Reihe individualisierbarer und innovativer Dienstleistungen. Als Wirtschaftsbetriebe mit verschiedenen Sparten können wir beispielsweise für die Wohnungswirtschaft, z. B. über den Standort Service Plus, ein „Rundum-sorglos-Paket“ anbieten. Dazu gehören Standplatzbetreuung und -reinigung inklusive regelmäßiger Besichtigungen, Bereitstellung der Behälter, Sperrmüllabfuhr, mehrsprachige Abfallberatung, Standplatzumgestaltung und An- und Ummeldung von Behältern. Ebenfalls enthalten sind eine kostenfreie Standortanalyse und eine Kennzahlenermittlung basierend auf dem aktuellen Behälterbestand.

Im privaten Bereich ermöglichen wir standardmäßig unter anderem frei wählbare Leerintervalle sowie eine kostenlose Sperrgut-Abholung. Gegen einen kleinen Aufpreis können Angebote wie der Sperrgut-Express-Service und der Heraus-trage-Service ergänzend gebucht werden. Auch eine komplette Entrümpelung einer Wohnung bis hin zum Entfernen vorhandener Bodenbeläge bieten wir an. Für Menschen mit Sehbehinderung bieten wir außerdem Brailleschrift-Schilder für die von uns zur Verfügung gestellten Tonnen an. 3-5

Ein Indikator für unsere Serviceorientierung ist unsere Kundenfluktuation im gewerblichen Bereich.¹⁰ Diese lag im Jahr 2016 verglichen zum Vorjahr bei 169 Prozent, das heißt, wir konnten 1,69-mal so viele Kunden hinzugewinnen, wie wir verloren haben. Insgesamt konnten wir unsere Kundenanzahl von 2015 auf 2016 um 4,6 Prozent steigern. 3-2

Kundenorientierung:
Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Kundenorientierung ist ein wichtiges Anliegen der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD, denn nur so können die Wirtschaftsbetriebe und ihre Position am Markt gestärkt werden.

Ziele

- Wir handeln stets serviceorientiert und nutzen Kunden-Feedback, um uns kontinuierlich zu verbessern und um eine langfristige Kundenorientierung und eine erfolgreiche Kundenneugewinnung zu erreichen.
- Wir ermöglichen möglichst stabile Gebühren im Vergleich zur allgemeinen Teuerungsrate und eine transparente Gebührenstruktur.

Indikatoren

- 3-1 Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen
- 3-2 Kundenfluktuation im gewerblichen, nicht hoheitlichen Bereich
- 3-3 Erreichbarkeitsquote Servicetelefon
- 3-4 Gesamtzahl der Beschwerden und Anteil, der innerhalb von 48 Stunden gelöst wird
- 3-5 Anzahl (neuer innovativer) Dienstleistungen
- 3-6 Gebührenentwicklung im Zeitverlauf, auch verglichen mit der allgemeinen Teuerungsrate
- 3-7 Qualitätsbenchmark mit Bewertung

103-2 103-3

⁵ Für einen Musterhaushalt mit vier Personen und einer Tonne à 120 l, Leerung 1 x wöchentlich, inkl. Grundgebühr
⁶ Eine Tonne à 120 l, Leerung 14-täglich
⁷ Straßenreinigung 1 x wöchentlich, ohne Gehweg
⁸ Dringlichkeitsstufe 1
⁹ Basisjahr 2010 = 100, Quelle: www.destatis.de
¹⁰ Durch die hoheitliche Entsorgung von Privatabfällen im Duisburger Stadtgebiet haben wir auf die Kundenfluktuation im Privatbereich keinen Einfluss.

4. Zukunftsfähiger Arbeitgeber

Neben der Kundenzufriedenheit ist die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für uns ein wesentlicher Antrieb. Damit wir auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber sein und sichere Arbeitsplätze in der Region bieten können, entwickeln wir uns kontinuierlich weiter. Dazu brauchen wir eine zukunftsfähige Personalstrategie mit lebensphasengerechtem Arbeiten, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Mitarbeitergesundheit sowie Vielfalt und Chancengleichheit. [103-1](#)

Das sind WIR

Im Berichtsjahr arbeiteten insgesamt 1.540 Personen für die WBD–AöR und 51 Personen für die KWD GmbH. Davon lassen sich 776 Personen den Bereichen Abfallwirtschaft und Stadtreinigung zurechnen.

Tabelle 5: Anzahl der Beschäftigten (ohne Auszubildende)

	2016
Belegschaft der WBD–AöR in Personen	1.540
Männer	1.243
Frauen	297
gewerblich	1.006
kaufmännisch/technisch	534
Belegschaft der KWD GmbH in Personen	51
Männer	49
Frauen	2
gewerblich	48
kaufmännisch/technisch	3
Gesamtbelegschaft Abfallwirtschaft und Stadtreinigung aus beiden Unternehmen ¹¹	776
Männer	670
Frauen	106
gewerblich	611
kaufmännisch/technisch	165

[102-7](#) [102-8](#)

Die Anzahl der Frauen lag im Jahr 2016 bei der Gesamtbelegschaft der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung bei etwa 14 Prozent. Dies ist zwar insbesondere durch den hohen Männeranteil im gewerblichen Bereich bedingt, dennoch möchten wir den Anteil an Mitarbeiterinnen auch in diesen Bereich fördern. Einmal im Jahr öffnen wir für einen Girls'Day, einen bundesweit in Unternehmen und Hochschulen durchgeführten Zukunftstag für Mädchen ab der 5. Klasse, unsere Türen und Tore. Dabei geht es insbesondere darum,

Mädchen traditionell männlich besetzte Berufe näherzubringen. Darüber hinaus achten wir darauf, in Broschüren und Publikationen auch im gewerblichen Bereich explizit Frauen anzusprechen. Betriebsintern fördern wir Frauen, indem wir Maßnahmen aus dem 2012 entwickelten und 2016 fortgeschriebenen Frauenförderplan umsetzen. Dazu gehören die Stärkung der Position der Gleichstellungsbeauftragten und effektive Regelungen für eine geschlechtergerechte Gremienbesetzung. Für eine ausgeglichene Bezahlung zwischen den Geschlechtergruppen sorgen die Tarifvereinbarungen des öffentlichen Dienstes (TVöD) in der WBD–AöR und die Tarifvereinbarungen des Bundesverbands der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Rohstoffwirtschaft (BDE) in der KWD GmbH, die für fast alle Bediensteten gelten. Eine detaillierte Aufschlüsselung der Belegschaft nach Hierarchieebenen, Geschlecht und Altersstufen ist im Anhang dargestellt. [102-41](#) [405-1](#) [405-2](#) [4-13](#)

Neben Festanstellungen bieten wir selbstverständlich auch Ausbildungsplätze an. Im Jahr 2016 waren insgesamt 68 Auszubildende bei uns beschäftigt. Davon waren etwa 72 Prozent Frauen. Dies ist besonders bemerkenswert vor dem Hintergrund, dass nur 34 Prozent der Ausbildungsplätze im kaufmännisch/technischen Bereich angesiedelt sind.

Tabelle 6: Auszubildende der WBD–AöR

	2016
Gesamtzahl der auszubildenden Personen	68
Frauen	49
Männer	19
kaufmännisch/technisch	23
gewerblich	45

[404-1](#)

Die Wirtschaftsbetriebe sind bunt – und das nicht nur, weil bei uns Menschen aus 20 verschiedenen Nationen arbeiten. Auch Inklusion von Menschen mit Behinderung ist uns wichtig. Über einen [Beschäftigungssicherungszuschuss](#) des Bundes und die Bereitstellung von Arbeitsmitteln wie Stehpulten, höhenverstellbare Schreibtischen, Hebehilfsmitteln auf dem Recyclinghof oder Brandmeldeanlagen für Gehörlose können wir diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei unterstützen, dass sie ihren Beruf im gewohnten Umfeld ausüben können. Im Jahr 2016 arbeiteten bei der gesamten WBD 127 Menschen mit Schwerbehinderung, das entspricht etwa 8 Prozent der Gesamtbelegschaft. 52 davon waren in den Bereichen Abfallwirtschaft und Stadtreinigung tätig. [203-2](#) [4-14](#)



Unsere Arbeitgebermarke

Mit über 1.500 Beschäftigten sind die Wirtschaftsbetriebe Duisburg ein beliebter Arbeitgeber in der Region. Dennoch haben auch wir mit Nachwuchsproblemen zu kämpfen, insbesondere in Ausbildungsberufen. Über regelmäßige Teilnahmen an Karrieremessen und durch die Veranstaltung eines jährlichen Tags der Ausbildung machen wir auf uns aufmerksam und vermitteln ein Bild davon, wie wir arbeiten. Außerdem streben wir an, möglichst viele Auszubildende nach Abschluss ihrer Ausbildung zu übernehmen. Dafür braucht es unter anderem einen erfolgreichen Abschluss, weshalb wir unsere Auszubildenden gerne durch eine intensive Prüfungsvorbereitung und die Förderung externer Nachhilfe unterstützen. Im Jahr 2016 schlossen 14 unserer Auszubildenden ihre Ausbildung mit Bestehen der Abschlussprüfung ab. Von diesen 14 haben wir neun Auszubildende dauerhaft übernommen. [4-9](#)

Es gibt noch weitere Indikatoren, die uns dabei helfen, unsere Attraktivität als Arbeitgeber zu messen. So lag unsere Personalfuktuation in den Bereichen Abfallwirtschaft und Stadtreinigung im Jahr 2016 bei etwa 4 Prozent, was wir als eine branchenübliche Fluktuation einstufen. Konkret haben wir im Berichtsjahr 31 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Wirtschaftsbetrieben eingestellt, während uns 27 Angestellte verlassen haben. Der Anteil an unbefristeten Verträgen lag bei 93 Prozent. [102-8](#) [401-1](#) [4-5](#) [4-6](#)

Gerade bei Neueinstellungen ist es uns wichtig, dass wir Bewerberinnen und Bewerber finden, die zu uns und unseren Werten passen. So messen wir neben der Anzahl der

eingegangenen Bewerbungen (im Berichtsjahr waren das in der gesamten WBD 1.233 auf 84 neu zu besetzende Stellen, also im Schnitt knapp 15 Bewerbungen pro Stelle) auch deren Qualität: Passen die Bewerberinnen und Bewerber auf die von uns ausgeschriebenen Stellen? Wo können wir in der Kommunikation besser werden? Im Jahr 2016 betrug die Ablehnungsquote aufgrund eines nicht passenden Bewerberprofils 33 Prozent. Diesen Wert möchten wir natürlich – z. B. durch bessere Kommunikation und klare Stellenausschreibungen – so weit wie möglich reduzieren, da die Sichtung solcher Bewerbungen Kosten verursacht. [4-7](#) [4-8](#)

Lebensphasengerecht arbeiten

Wie viele Unternehmen sind auch wir vom demografischen Wandel betroffen, das heißt, unsere Belegschaft altert. Wie Tabelle 7 (→ Seite 24) verdeutlicht, sind derzeit 29 Beschäftigte der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung über 60 Jahre alt – mit 4,6 Prozent der Belegschaft ein nicht unerheblicher Anteil, der in den nächsten Jahren in Rente gehen wird. 214 Beschäftigte (34,1 Prozent) sind zwischen 51 und 60 Jahre alt, 174 Beschäftigte (27,7 Prozent) zwischen 41 und 50 Jahre und 117 Beschäftigte (18,6 Prozent) zwischen 31 und 40 Jahre. Der Altersgruppe bis 30 Jahre gehören 94 Beschäftigte an (15,0 Prozent). Im Durchschnitt sind unsere Beschäftigten im kaufmännisch/technischen Bereich 45, im gewerblichen Bereich 44 Jahre alt. [4-1](#) [4-2](#)

¹¹ Inkl. der Zentralbereiche (anteilig)



Tabelle 7: Altersstruktur der Beschäftigten ¹² 2016

Alter	Anzahl Beschäftigte	Anteil an Belegschaft
bis 30 Jahre	94	15,0 %
31 bis 40 Jahre	117	18,6 %
41 bis 50 Jahre	174	27,7 %
51 bis 60 Jahre	214	34,1 %
61 Jahre und älter	29	4,6 %

Jede dieser Altersgruppen hat individuelle Ansprüche und Bedürfnisse, oft verknüpft mit familiären Herausforderungen wie pflegebedürftigen Angehörigen oder Kindern. Da wir der Meinung sind, dass nur zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirklich gut arbeiten können, durchlaufen wir regelmäßig das Audit „berufundfamilie“, bei dem verschiedene Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familienleben überprüft und weiterentwickelt werden. Nach dem letzten Audit im Jahr 2015 testen wir momentan das Angebot einer Kindernotfallbetreuung, unterstützen Beschäftigte mit fürsorge- und pflegebedürftigen Angehörigen und haben unsere familienbewussten Urlaubsregelungen ausgeweitet. Die größte Herausforderung liegt hier allerdings nicht im Angebot, sondern in der Kommunikation solcher Angebote und deren Inanspruchnahme. Das zeigt sich auch bei der Nutzung von Elternzeitregelungen: Obwohl in Deutschland grundsätzlich alle Angestellten das Recht auf Elternzeit haben, nahmen im Berichtsjahr nur zwei Mitarbeiter dieses Angebot wahr. Immerhin ergibt sich dabei eine Rückkehr- und Verbleibsrate von 100 Prozent, da beide Mitarbeiter inzwischen wieder an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind. [401-3](#) [4-4](#)

Um im Alter einen sanfteren Ausstieg aus dem Berufsleben zu ermöglichen, bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Altersteilzeitregelungen an. Da in der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung davon bisher jedoch ebenfalls kaum Gebrauch gemacht wird, ¹³ möchten wir hier in Zukunft die Nutzung von [Langzeit- und Lebensarbeitszeitkonten](#) weiter fördern sowie unsere angebotenen Maßnahmen aus dem Audit „berufundfamilie“ weiter kommunizieren. [4-3](#)

Gesund und sicher

Die Gesundheit und die Sicherheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen uns am Herzen, deshalb bieten wir ein vielfältiges Portfolio an Maßnahmen an, wie unsere Angestellten sich fit und vital halten können. Im Programm sind dabei Betriebssportangebote, Gesundheitstage, Ergonomie-Maßnahmen und Weight-Watchers-Programme. Arbeitsunfälle verhindern wir so weit es geht über regelmäßige Schulungen und Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Eine ausführliche Liste dieser Vereinbarungen und Anweisungen ist im GRI-Index am Ende dieses Berichts zu finden. [403-4](#)

Neben diesen Angeboten interessiert es uns natürlich auch, wie es unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geht. Deshalb haben wir im Herbst 2016 eine anonyme Umfrage zur Erfassung der psychischen Belastung am Arbeitsplatz durchgeführt, deren Ergebnisse wir nutzen möchten, um unseren Mitarbeiterfokus noch weiter auszubauen.

¹² Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung WBD und KWD inkl. der Zentralbereiche (anteilig)
¹³ Im Berichtsjahr befanden sich WBD-weit drei Mitarbeiter in Altersteilzeit, allesamt jedoch in den Zentralbereichen im kaufmännisch/technischen Bereich.

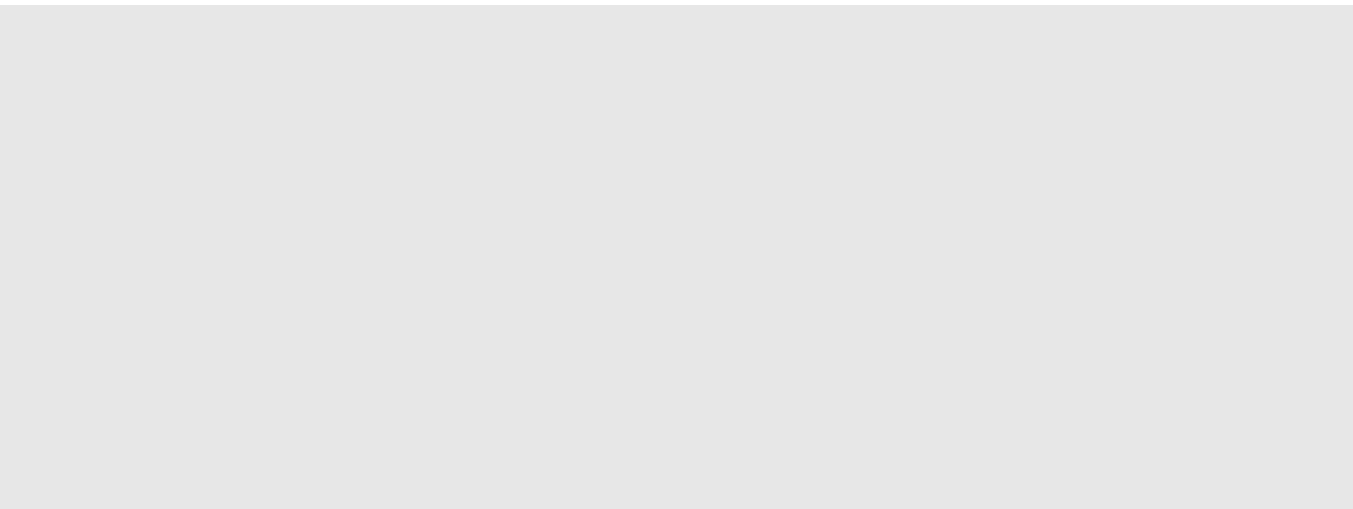


Tabelle 8: Krankheits- und Unfallstatistik für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung ¹⁴

	2016
Meldepflichtige Arbeitsunfälle	49
gewerblich	49
kaufmännisch/technisch	0
1.000-Personen-Quote	78
gewerblich	85
kaufmännisch/technisch	0
Meldepflichtige Wegeunfälle	5
gewerblich	4
kaufmännisch/technisch	1
1.000-Personen-Quote	8
gewerblich	7
kaufmännisch/technisch	20
Unfallbedingte Fehltage	1.075
gewerblich	1.070
kaufmännisch/technisch	5
1.000-Personen-Quote	1.712
gewerblich	21.400
kaufmännisch/technisch	100
Krankenquote (Fehltage pro 100 Beschäftigte pro Jahr)	
gewerblich	15,6
kaufmännisch/technisch	6,2

[403-2](#) [4-11](#) [4-12](#)

Gemeinsam für mehr Nachhaltigkeit!

Nachhaltigkeit entsteht bei den WBD nicht allein auf der Leitungsebene. Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Teil der nachhaltigen Entwicklung unseres Unternehmens. In regelmäßigen Weiterbildungsmaßnahmen achten wir deshalb unter anderem auf die Vermittlung von Nachhal-

tigkeitsinhalten. Im Jahr 2016 hatten wir etwa 30 verschiedene interne und externe Weiterbildungsangebote mit Nachhaltigkeitsbezug im Programm (z. B. zu Abfallpädagogik, Abfall- und Umweltrecht, Arbeitssicherheit, [Compliance](#) oder Selbstmotivation). Dieses Angebot wollen wir in Zukunft systematisch ausbauen, beispielsweise im Rahmen des 2016 gestarteten Projekts „Gesundes Führen“. [4-16](#)

Auch in unsere unternehmensinterne Kommunikation binden wir Nachhaltigkeitsinhalte ein. Im Berichtsjahr gab es in unserer Mitarbeiterzeitschrift „einblick“ 20 Artikel zu wirtschaftlichen, 20 Artikel zu umweltbezogenen und 24 Artikel zu sozialen Nachhaltigkeitsthemen – das sind bei insgesamt 161 Artikeln in sechs Ausgaben 40 Prozent! In Zukunft möchten wir verstärkt darauf achten, in unseren Veranstaltungen wie dem Tag der Ausbildung oder WBD on Tour gezielt Nachhaltigkeitsinhalte einzubinden. So erreichen wir nicht nur unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an solchen Veranstaltungen beteiligt sind, sondern auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer. [4-17](#)

Tabelle 9: Weiterbildungstage Abfallwirtschaft und Stadtreinigung ¹⁵

	2016
Weiterbildungstage insgesamt	421
Frauen	63
Männer	358
kaufmännisch/technisch	62
gewerblich	359
zu Nachhaltigkeitsthemen	305
Durchschnittliche Weiterbildungstage pro Person	0,67

[404-1](#) [4-10](#)

¹⁴ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und die KWD, keine Zentralbereiche
¹⁵ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und die KWD, keine Zentralbereiche

Unser Ideenmanagement ist ebenfalls ein guter Weg für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich zu engagieren. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und des betrieblichen Vorschlagswesens gingen im Berichtsjahr insgesamt 35 Vorschläge ein. Davon hatten 19 Ideen einen Nachhaltigkeitsbezug. [4-15](#)

Eine weitere Maßnahme, wie wir das „Wir-Gefühl“ bei den WBD steigern möchten, sind Veranstaltungen und Feierlichkeiten mit unseren Angestellten und deren Familien. Beim Sommerfest laden wir alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wirtschaftsbetriebe, der KWD und weiterer verbundener Institutionen wie des KundenserviceCenter der Stadt und der Abfallaufsicht beim Ordnungsamt ein, mit uns zu feiern. Insgesamt nahmen 430 unserer Angestellten und 846 Gäste teil, was bei einer Gesamtzahl von 1.933 eingeladenen Personen eine Teilnahmequote von beachtlichen zwei Dritteln der eingeladenen Personen bedeutet. Ebenfalls stolz sind wir auf unsere betriebsweite Weihnachtsfeier, zu der wir alle unsere Angestellten einladen. Diese Einladung nahmen im Berichtsjahr etwa 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Einmal im Jahr veranstalten wir auch einen Wandertag, zu dem sich im Berichtsjahr 66 Personen anmeldeten. [4-18](#)

Zukunftsfähiger Arbeitgeber:
Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Für die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD ist es wesentlich, optimale Rahmenbedingungen zur Leistungserbringung für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen. Das Unternehmen entwickelt sich kontinuierlich weiter, um auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber zu sein und sichere Arbeitsplätze zu bieten.

Ziele

- Wir machen lebensphasengerechtes Arbeiten verstärkt zum Teil der gelebten Unternehmenskultur, um für alle Beschäftigten die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und alternsgerechtes Arbeiten zu ermöglichen.
- Wir ermöglichen durch gezielte Maßnahmen die Aus- und Weiterbildung sowie die Karriereentwicklung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um einen qualifizierten Beschäftigtenachwuchs zu sichern und eine langfristige Bindung ans Unternehmen zu erreichen.
- Wir investieren in die Gesunderhaltung und den Arbeitsschutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erkennen und beheben Gefährdungen.

- Wir fördern Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen.
- Alle unsere Beschäftigten wissen, dass sie im Rahmen ihrer Wirkungsstätte einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unseres Unternehmens leisten können. Jede und jeder ist gefragt, weiterhin das tägliche Handeln im Sinne der Nachhaltigkeit zu gestalten. ¹⁶
- Wir fördern und fordern Eigeninitiative bei der Arbeitsgestaltung und stärken damit das Wir-Gefühl bei den WBD.
- Durch eine attraktive Arbeitgebermarke sprechen wir die passenden Bewerberinnen und Bewerber an.

Indikatoren

- [4-1](#) Durchschnittsalter der Beschäftigten
 - [4-2](#) Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über 60 Jahre alt sind
 - [4-3](#) Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Altersteilzeit
 - [4-4](#) Nutzung von Elternzeitregelungen
 - [4-5](#) Anteil unbefristeter Verträge
 - [4-6](#) Gesamtzahl neu eingestellter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Personalfuktuation
 - [4-7](#) Zahl der eingegangenen Bewerbungen pro Stellenausschreibung
 - [4-8](#) Anteil der nicht zum Stellenprofil passenden Bewerbungen
 - [4-9](#) Anteil der Übernahmen von Auszubildenden nach abgeschlossener Berufsausbildung und nach vertraglich geregelter Anschlussverpflichtung von einem Jahr
 - [4-10](#) Durchschnittliche Weiterbildungstage pro Person
 - [4-11](#) Arbeitsunfälle, jeweils nach gewerblich und kaufmännisch/technisch, Fehltage aufgrund von Arbeitsunfällen
 - [4-12](#) Krankenquote, jeweils nach gewerblich und kaufmännisch/technisch
 - [4-13](#) Anzahl an Frauen in der Belegschaft und in Führungspositionen
 - [4-14](#) Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Schwerbehinderung
 - [4-15](#) Anzahl der durch Beschäftigte eingebrachten Ideen zum Thema Nachhaltigkeit (kontinuierlicher Verbesserungsprozess, betriebliches Vorschlagswesen), Anteil der übernommenen Ideen
 - [4-16](#) Anzahl der Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Nachhaltigkeitsthemen
 - [4-17](#) Kommunikation von Nachhaltigkeitsaktivitäten und Nachhaltigkeitsberichterstattung an die Belegschaft
 - [4-18](#) Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zu WBD-Feierlichkeiten (z. B. Weihnachtsfeier, Sommerfest) zusagen
- [103-2](#) [103-3](#)

5. Ressourcenmanagement und Klimaschutz

Als Abfallwirtschaftsunternehmen gehört Ressourcenmanagement für uns zum Kerngeschäft. Im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit setzen wir uns für die Rückgewinnung von Wertstoffen und die damit einhergehende Schonung natürlicher Ressourcen ein. Damit leisten wir einen Beitrag zur Schließung der Stoffkreisläufe. Doch auch in unserem eigenen Betrieb achten wir auf ressourcenschonendes Wirtschaften. So arbeiten wir kontinuierlich daran, unsere Energie-, Material- und Kraftstoffverbräuche zu senken und die Nutzung erneuerbarer Energien voranzutreiben. Damit tragen wir dazu bei, die Rolle der Wirtschaftsbetriebe als zukunftsfähiges und nachhaltigkeitsorientiertes Unternehmen weiter auszubauen. [103-1](#)

Die Wege des Abfalls

Jedes Jahr leeren wir mehr als 4,5 Millionen Mal die bei den Kunden aufgestellten etwa 100.000 Restmülltonnen, 96.000 Wertstofftonnen, 6.500 Papiertonnen und 450 Bio-tonnen – eine ganze Menge Abfall. Im Jahr 2016 waren das 284 Kilotonnen [Siedlungsabfälle](#). Bei einer Einwohnerzahl von 500.585 Personen in Duisburg entspricht das einem Pro-Kopf-Aufkommen von 566 Kilogramm pro Jahr. Beim größten Posten, dem Hausmüllaufkommen, hat sich das Pro-Kopf-Gewicht von 2012 auf 2016 um über 10 Kilogramm verringert. Das Wertstoffaufkommen stieg in diesem Zeitraum insgesamt um 12,5 Kilogramm pro Einwohner und Jahr an. Die Entwicklung einiger Fraktionen schwankte im Laufe der Jahre. Eine detailliertere Auflistung des Abfallaufkommens über die Jahre ist im Anhang dargestellt. [306-2](#)

Um die gesammelte Abfallmenge optimal weiterverarbeiten und nutzen zu können, sind wir auf die Unterstützung der Bevölkerung angewiesen, denn die Vorsortierung des Abfalls

erfolgt durch unsere Kundinnen und Kunden. Mit offenen Recyclinghofführungen, Sortierhinweisen in mehreren Sprachen, Tauschplattformen wie [www.rohstoffretter.de](#), unseren Informationsbroschüren, Abfall-Malbüchern oder Sortierspielen für Kinder versuchen wir, Groß und Klein in die Abfalltrennung einzubinden. Mit Vor-Ort-Besuchen, z. B. in Immobilien mit starken [Verschiebungen zwischen den Wertstoffarten](#), möchten wir weiter auf die Mülltrennung aufmerksam machen und sind beratend tätig. Um Informationen noch weiter an Bürgerinnen und Bürger heranzutragen, weiten wir unser Portfolio an Publikationen, Kampagnen und Bildungsmaßnahmen zur Transparenz über die Stoffströme kontinuierlich aus. [5-5](#)

Individuelle Sammelsysteme

Da wir uns nach den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden richten wollen, bieten wir neben ausführlichen Informationen ein vielfältiges Angebot an individualisierbaren Sammelsystemen für Abfälle und Wertstoffe an. Dies reicht von der Anpassung des Volumens der Tonnen über den Leerungsrhythmus bis zur Sperrgutabholung und zu unserem Entrümpelungsservice. Außerdem sind wir als Transportservice beim Sperrgut behilflich und bieten mit unseren ortsnahen Recyclinghöfen 60 Stunden Öffnungszeiten pro Woche. So können die Duisburgerinnen und Duisburger auch unabhängig von unseren Leerungsfahrten haushaltsübliche Abfälle und Wertstoffe geeignet entsorgen. Auf den Recyclinghöfen haben wir unser Angebot der Wertstoffeffassung optimiert und können nun auch zusätzliche Abfallarten wie etwa [A4-Holz](#) oder Hartkunststoffe annehmen und verwerten. Um die ganzjährige Entsorgung von Grünabfällen zu erleichtern, wurde 2016/17 der Recyclinghof Süd umgebaut. [5-6](#)



¹⁶ Unternehmenswerte



Ressourcen schonen fängt bei uns an

Ein Ziel der Wirtschaftsbetriebe Duisburg ist es, die negativen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Wir sehen Ressourcenschonung nicht nur als Aufgabe anderer, sondern möchten auch selbst einen aktiven Beitrag dazu leisten.

Im Bereich Kraftstoffverbrauch und Schadstoffemissionen arbeiten wir an effizienten Lösungen. Je nach Bedarf setzen wir etwa 300 Fahrzeuge in und um Duisburg ein, um Abfälle einzusammeln und die Stadt sauber und lebenswert zu halten. Um den Kraftstoffverbrauch zu minimieren, erfassen wir den Spritverbrauch pro Fahrzeuggruppe und verknüpfen diese Daten mit Zielvereinbarungen, bieten Fahrertrainings an, optimieren die Tourenplanung und führen regelmäßige Reifendruckkontrollen durch. Wir planen außerdem, immer mehr Hybrid- und Elektroantriebe in unserer Flotte einzusetzen. Für die nähere Zukunft ist die Anschaffung von zwei Brennstoffzellenfahrzeugen und von zwei elektrobetriebenen StreetScootern geplant. Gemeinsam mit der StreetScooter GmbH, einem Tochterunternehmen der Deutsche Post DHL Group, das auf die Entwicklung von Mobilitätskonzepten im Elektrobereich spezialisiert ist, der RWTH Aachen und einigen anderen kommunalen Unternehmen im Umfeld läuft außerdem derzeit ein Projekt, in dem wir prüfen, ob ein spezielles Kolonnenfahrzeug auf Elektrobasis entwickelt werden kann. Im Jahr 2016 lag der Verbrauch von Diesel bei knapp 1.750.000 Litern und von Benzin bei etwas mehr als 3.000 Litern (→ Tabelle 10).

Neben den Verbräuchen unseres Fuhrparks versuchen wir stetig, die Energieverbräuche unserer Anlagen und Gebäude zu reduzieren. Im Jahr 2016 haben wir angefangen, die Gebäudeinfrastruktur unserer Betriebshöfe energetisch zu optimieren. So haben wir in die Dämmung der Gebäude investiert, Heizungsrohre erneuert und die Beleuchtung auf energiesparende LED-Leuchten umgestellt. Allein durch die Umstellung der Beleuchtung können wir so jährlich bis zu 85 Prozent Energie einsparen. Dies entspricht bei den Höfen in Duisburg-Hochfeld und Duisburg-Hamborn etwa 44 Tonnen CO₂. 302-4 5-2

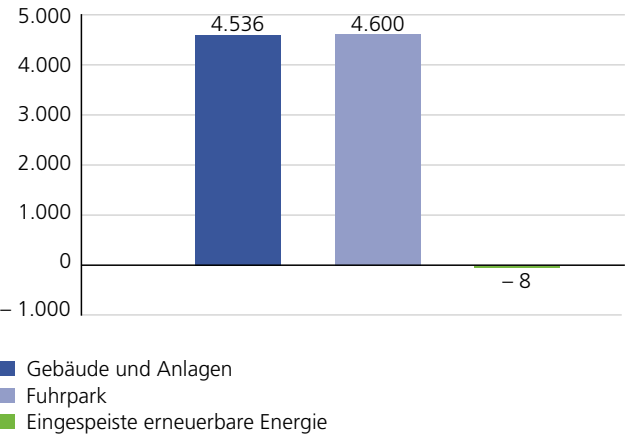
Die Energieverbräuche und die daraus resultierenden Emissionen sind in Tabelle 10 und Abbildung 5 dargestellt. Details zur Emissionsberechnung und weitere Umweltkennzahlen wie Wasserverbräuche und eingesetzte Materialien sind im Anhang vermerkt.

Tabelle 10: Energieverbräuche und -intensität von Abfallwirtschaft und Stadtreinigung¹⁷

2016				
Verbrauch			Intensität ¹⁸	
Gebäude und Anlagen				
Strom	1.101.962	kWh	3,88	kWh/t
Erdgas	1.644.319	m³	5,80	m³/t
Fernwärme	1.134.679	kWh	4,00	kWh/t
Fuhrpark				
Diesel	1.746.447	l	6,16	l/t
Benzin	3.123	l	0,01	l/t

302-1 302-3 5-1 5-2

Abbildung 5: Emissionen 2016 nach Emissionsquelle in Tonnen CO₂-Äquivalente



305-1 5-4

Bei Arbeitskleidung und Arbeitsschutzkleidung setzen wir auf Qualität und Belastbarkeit. Für Arbeitskleidung (z. B. Poloshirts, Warnschutzhosen und -jacken, Fleecejacken) sind durchschnittliche Tragezeiten festgelegt (in der Regel 12 bis 36 Monate). Bei Arbeitsschutzkleidung (z. B. Sicherheitsschuhe, Arbeitshandschuhe, Warnwesten) kann jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter Arbeitskleidung bei Verschleiß im Tausch Alt gegen Neu einlösen. So können wir nicht nur die Verbräuche besser nachvollziehen und die Stoffkreisläufe schließen, sondern sensibilisieren auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für einen bewussten Umgang mit diesen Produkten.

Bei unseren Arbeitsmitteln setzen wir außerdem auf Langlebigkeit und Reparierbarkeit. So statten wir beispielsweise unsere Tellerbesen regelmäßig mit neuen Borsten aus, statt sie vollständig auszutauschen. Das senkt den Rohstoffverbrauch und verlängert ihre Lebensdauer erheblich. 5-7

Eigene Energieproduktion

Um den Anteil erneuerbarer Energien in unserem Betrieb zu erhöhen, nutzen wir seit 2015 eine Photovoltaikanlage auf unserem Betriebshof in Duisburg-Hochfeld. Im Jahr 2016 wurden damit 111.200 Kilowattstunden Strom erzeugt, wovon die WBD selbst 88.400 Kilowattstunden genutzt hat. Der Rest wird ins öffentliche Stromnetz eingespeist und wirkt sich so ebenfalls positiv auf die Emissionen der WBD aus (→ Abbildung 5).

Zusätzlich zu der so erzeugten erneuerbaren Energie sind die Wirtschaftsbetriebe Duisburg an der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage Niederrhein (GMVA) beteiligt. Mit einer

Jahreskapazität von 700.000 Tonnen Verbrennungsmüll erzeugt die Anlage Strom und Fernwärme, die größtenteils ins öffentliche Netz eingespeist werden. Im Jahr 2016 waren dies knapp 15.000 Megawattstunden Strom und 16.000 Megawattstunden Fernwärme. Da die Wirtschaftsbetriebe mit 35,82 Prozent an der GMVA beteiligt sind, haben wir einen rechnerischen Anteil an dieser Energieproduktion von etwa 2.700 Megawattstunden.

Ressourcenmanagement und Klimaschutz: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die WBD–AöR ist ein Unternehmen, das ressourcenschonend wirtschaftet und dadurch seine Rolle als zukunftsfähiges und nachhaltigkeitsorientiertes Unternehmen weiter ausbauen möchte. Hierbei hat die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD eine tragende Rolle.

Ziele

- Wir ermitteln Einsparpotenziale und minimieren den Energieverbrauch unserer Gebäude und Anlagen.
- Wir ermitteln Einsparpotenziale und minimieren den Kraftstoffverbrauch unserer Fahrzeuge.
- Wir ermitteln Einsparpotenziale und minimieren den Materialverbrauch in unseren Anlagen und Prozessen.
- Wir senken die Treibhausgasemissionen unserer Fahrzeuge und Anlagen.
- Wir wollen kundenfreundliche Erfassungssysteme und wirtschaftliche Anreize schaffen, um eine möglichst hohe Recyclingfähigkeit zu erreichen.
- Wir wollen Transparenz über unsere Stoffströme herstellen, um das Bewusstsein für Getrennsammlung und unsere Erfassungssysteme bei unseren Kundinnen und Kunden zu stärken.

Indikatoren

- 5-1 Kraftstoffverbrauch der Flotte in Litern
- 5-2 Energieverbrauch der Gebäude und Anlagen in Kilowattstunden
- 5-3 Strommix
- 5-4 CO₂-Emissionen (Scope 1 und 2)
- 5-5 Erfassung der Stoffströme, Verschiebungen zwischen den Wertstoffarten
- 5-6 Neuerungen in Erfassungssystemen und in den wirtschaftlichen Anreizen
- 5-7 Erfassung von Nutzungszeiten und -mengen von Arbeitskleidung, -schutzkleidung und -mitteln

103-2 103-3

¹⁷ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und die KWD, bei Hauptverwaltungsgebäude Zentralbereiche anteilig; Verbräuche für Hauptverwaltungsgebäude geschätzt basierend auf Verbräuchen aus 2014 und 2015 (Mittelwert)
¹⁸ Pro Tonne gesammeltem Abfall bei 283.658 Tonnen Jahresabfallaufkommen

6. Verantwortung für die Gesellschaft

Die Wirtschaftsbetriebe sind als kommunales Unternehmen fest in der Region verwurzelt. Doch auch überregional sehen wir uns in der Verantwortung, zu einer nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft beizutragen.

Dazu gehört für uns, Transparenz über unsere eigenen Tätigkeiten und über unsere Wertschöpfungskette zu schaffen. Nur so können wir einen informierten Austausch über Nachhaltigkeitsinhalte mit unseren internen und externen **Stakeholdern** ermöglichen. In Verbänden, Partnerschaften und Organisationen setzen wir uns dafür ein, eine positive Nachhaltigkeitsentwicklung der Branche und der Politik voranzutreiben – auch jenseits unseres regionalen Radius.

Als Abfallwirtschaftsunternehmen haben wir gleichzeitig einen Bildungsauftrag. Durch ein vielfältiges Bildungsprogramm leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeitsbildung aller Altersgruppen zu Themen wie Abfallvermeidung und -trennung, Ressourcenverbrauch und Stadtsauberkeit. Hierbei arbeiten wir bevorzugt mit Multiplikatoren wie Schulen und Hochschulen zusammen, um bereits während der Ausbildung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen den Grundstein für nachhaltiges Denken im Privat- und Berufsleben zu legen. **103-1**

Vertrauen durch Transparenz

Transparenz schafft Vertrauen, deshalb sind wir bestrebt, unsere Geschäftstätigkeit nach innen und außen möglichst transparent darzustellen. Neben unserem Geschäftsbericht veröffentlichen wir beispielsweise jährlich eine Abfallbilanz und stellen ein Abfallwirtschaftskonzept und weitere Informationen über die Wege unseres Abfalls von der Sammlung bis zur Verwertung bereit. Mehr Transparenz über die Prin-

zipien und Werte unserer Geschäftstätigkeit erreichen wir auch mit unserer Entsprechenserklärung zum **Public Corporate Governance Kodex (PCGK)**. Darüber hinaus unterzeichnen seit 2009 alle Verwaltungsratsmitglieder einen sogenannten „Ehrenkodex“ und verpflichten sich damit, stets uneigennützig und zum Wohle der Kommune zu handeln. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht soll diese Dokumente ergänzen und darstellen, was uns beim Thema Nachhaltigkeit besonders wichtig ist. **102-12 102-16 6-1**

Den direkten Austausch mit unseren **Stakeholdern** suchen wir auf verschiedenen Veranstaltungen. Ein Beispiel dafür ist die jährlich stattfindende Bezirksbürgermeisterrunde, in der die lokalen Herausforderungen aus den Stadtteilen diskutiert werden können. Wir nehmen diese Herausforderungen gerne an und bemühen uns, bestmöglich auf die Wünsche und Anregungen einzugehen. Weitere Veranstaltungen, an denen wir teilnehmen, sind z. B. Treffen der Abfallberaterinnen und -berater mit anderen Kommunen und Verbraucherkzentralen, gemeinsam mit Wohnungswirtschaftsunternehmen veranstaltete Mieterfeste oder die Teilnahme an den Duisburger Umwelttagen. **102-43 6-3**

Unsere Wertschöpfungskette

Die Wege des Abfalls sind oft schwierig nachzuvollziehen. Deshalb setzen wir uns dafür ein, mehr Transparenz in unsere Wertschöpfungskette zu bringen.

Etwa 58 Prozent der Duisburger **Siedlungsabfälle** werden in der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage Niederrhein GmbH (GMVA) in Oberhausen thermisch verwertet. Dazu gehören beispielsweise Hausmüll, Krankenhausabfälle, Straßenkehricht und Abfälle aus Straßenpapierkörben. Der Rest, also etwa 42 Prozent, sind Wertstoffe wie Verpackungen, Papier oder Textilien. Glas und Metall werden in der Regel in Deutsch-

land oder Europa recycelt, Bioabfall und Altholz dienen der Energieerzeugung. Altkleider werden mehrstufig sortiert und zur weiteren Verwertung in Europa (50 Prozent) und Afrika, Asien und Südamerika abgegeben. Hierbei können etwa 90 Prozent für eine Weiterverwendung nutzbar gemacht werden. Nicht mehr tragfähige Textilien werden einer stofflichen Verwertung zugeführt, zum Beispiel durch Verarbeitung zu Putzlappen oder Dämmmaterial, vor allem für die Autoindustrie. Nur etwa 4 Prozent werden thermisch verwertet. **102-2**

Elektrische und elektronische Geräte lassen wir von zertifizierten **Entsorgungsfachbetrieben** von der **Umladestation** in Duisburg-Hochfeld und den Recyclinghöfen abholen und zur Erstbehandlungsanlage transportieren. Je nach Beschaffenheit der Geräte bzw. der Sammelgruppen erfolgt die Zerlegung in zahlreichen aufeinanderfolgenden Schritten. Dabei sind häufig mehrere Verwertungsanlagen beteiligt, die teilweise spezielle einzelne Komponenten und Bauteile oder spezielle Stoffgemische aufbereiten. Ziel der Behandlung ist es, möglichst viele Rohstoffe zurückzugewinnen und wenige Reststoffe zu entsorgen.

Die Non-Profit-Organisation Labdoo hat es sich zum Ziel gesetzt, den weltweiten Zugang zu IT, Bildung und Teilhabe an der digitalen Gesellschaft auf ökologisch verantwortungsvolle Weise zu ermöglichen. Dafür sammeln wir Laptops, eBook-Reader, Tablets und andere elektronische Geräte, die dann mit Flugpaten CO₂-neutral zu Kindern und Schulen in Entwicklungsländern gebracht werden. Spenderinnen und Spender können den Weg des Geräts online verfolgen. Bis Ende 2017 sind so bei Labdoo bereits insgesamt 12.500 IT-Spenden für 300.000 Kinder und Jugendliche sowie Flüchtlinge in 1.040 Projekten in 120 Ländern zusammengekommen. Eine tolle Aktion, die wir gerne weiter unterstützen!

Ausführliche Informationen zu den Wegen des Abfalls sind in unserer Broschüre „Wo bleibt der Abfall?“ sowie im Abfallwirtschaftskonzept zu finden. **102-9**

Lernen für Jung und Alt

Für die Umwelt ist der beste Müll solcher, der gar nicht erst anfällt. Wenn er doch aufkommt, dann sollte er möglichst sortenrein sein. Deshalb informieren und motivieren wir Duisburgerinnen und Duisburger jeden Alters zu besserer Mülltrennung und konsequenter Abfallvermeidung. Um bereits den Kleinsten spielerisch die Abfallverwertung zu erklären, haben wir auf unserem Recyclinghof Nord in Duisburg-Röttgersbach einen Abfalllernpfad eingerichtet. Hier können Kinder und Jugendliche die verschiedenen Abfallsorten kennenlernen und die Sortierung und Verwertung nachvollziehen. Des Weiteren stellen wir Schulen und Kindergärten eine Materialsammlung für den Unterricht zur Verfügung. Neben den Bildungsmaßnahmen bieten wir Abfallberatungen, Publikationen und diverse Projekte je nach Alters- oder auch Berufsgruppe an. Im Jahr 2016 haben wir so verschiedenste Aktionen in und um Duisburg durchgeführt, mit denen wir knapp 2.000 Personen erreicht haben. Davon waren etwa 33 Prozent Kleinkinder, 15 Prozent Grundschulkinder, 18 Prozent Jugendliche aus weiterführenden Schulen bis zur 10. Klasse und 7 Prozent Jugendliche und junge Erwachsene aus Berufsschulen und ähnlichen Einrichtungen. 27 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren Erwachsene.

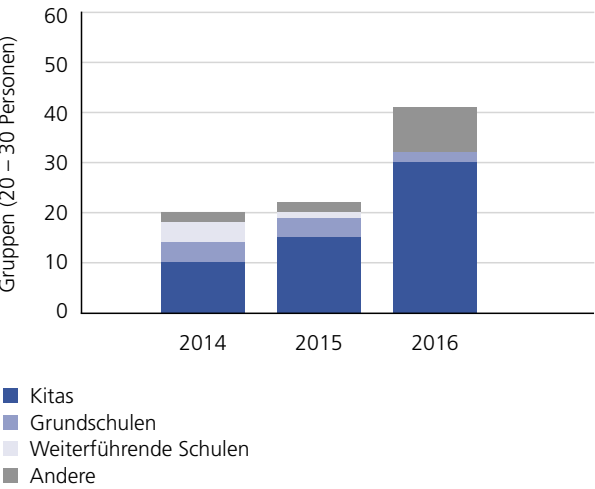
In den Abbildungen 6 und 7 (→ Seite 32) sind die Teilnehmerzahlen unseres Abfallernpfads und unserer Recyclinghofführungen beispielhaft dargestellt. Darüber hinaus spenden wir regelmäßig einen größeren Betrag – im Berichtsjahr waren es 133.000 Euro – an die Verbraucherzentrale, um deren Arbeit in der Abfallbildung zu unterstützen.

6-6



Labdoo.org
Building laboratories for education one at a time

Abbildung 6: Recyclinghofführungen



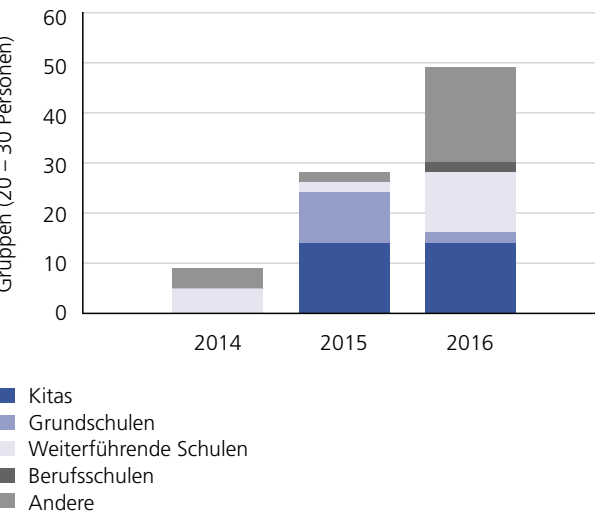
Einen überregionalen Fokus bekommen unsere Maßnahmen, wenn wir etwa Reinigungsaktionen an den Flussufern von Rhein und Ruhr durchführen. Über die Flüsse gelangt gerade Plastikmüll über kurz oder lang ins Meer und damit von Duisburg in die Welt. Im Jahr 2016 haben wir gemeinsam mit verschiedenen Organisationen bei Reinigungsaktionen 60 Tonnen Abfälle im Rheinufervorland eingesammelt und der Beseitigung zugeführt – diese sind somit der Nordsee erspart geblieben. Auch die Kinder in Kitas und Schulen konnten wir auf dieses Problem aufmerksam machen: Während der Europäischen Woche der Abfallvermeidung 2016 luden wir fast 200 Duisburger Kitas dazu ein, sich an der Abfall-offensive „Damit der Wal kein Bauchweh kriegt“ zu beteiligen. Anhand der Geschichte eines Walfisches, der versehentlich Abfälle im Meer frisst und diese nicht verträgt, wollen wir bereits Kleinkinder dafür sensibilisieren, sorgsam mit unseren Rohstoffen umzugehen und sie umweltgerecht zu entsorgen. Aufgrund des großen Anklangs fand 2017 eine Ausdehnung der Aktion auf Duisburger Grundschulen statt.

306-3 6-2

Sammeln, tauschen, spenden

Oft werfen wir Dinge weg, die andere vielleicht gut gebrauchen könnten. Deshalb haben wir auf unseren Recyclinghöfen separate Tonnen aufgestellt, in denen wir ausrangiertes Spielzeug sammeln und im Rahmen von sogenannten „Plünderfesten“ im Duisburger Zoo weiterverschenken. Allein auf den Recyclinghöfen der Wirtschaftsbetriebe werden so rund 10.000 Liter Volumen wöchentlich gesammelt. Im Berichtsjahr haben wir auch vier Bücherschränke auf unseren Recyclinghöfen aufgestellt, bei denen unsere Besucher ein-

Abbildung 7: Teilnahme am Abfalllernpfad



geladen sind, alte Bücher abzugeben und sich am Bestand zu bedienen. Acht weitere solcher Schränke – von der WBD-Tochter WerkStadt Duisburg umgebaute Telefonzellen – sind im Stadtgebiet verteilt. Die Schränke werden von der Bürgerstiftung Duisburg betreut.

In der Vergangenheit haben wir außerdem in einigen Schulen Duisburgs eine Sammelaktion zum Thema Elektroschrott durchgeführt: Alles, was die Schülerinnen und Schüler an Elektroschrott gesammelt haben, wurde von uns mit einem Beitrag für die Klassenkasse „aufgewogen“. Parallel dazu konnten Lehrerinnen und Lehrer der Schule die Thematik Abfallentsorgung in ihrem Unterricht behandeln. 6-6

Gemeinsam sind wir stark

Unsere Ausführungen zeigen: Die Wege des Abfalls sind vielfältig und gehen weit über die Stadtgrenzen von Duisburg hinaus. Um auch jenseits der Wirtschaftsbetriebe einen Einfluss auf die nachhaltige Entwicklung unserer Gesellschaft zu nehmen, sind wir Mitglied in 15 Verbänden, Partnerschaften und Organisationen. Dazu zählen z. B. die Vereine Klimaschutz durch Kreislaufwirtschaft e. V. oder Wohnen und Leben in Duisburg. Außerdem engagieren wir uns in der Nachhaltigkeitsinitiative Abfallwirtschaft und Stadtreinigung, einem Zusammenschluss von Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetrieben aus ganz Deutschland und Österreich gemeinsam mit dem Verband kommunaler Unternehmen e. V. (VKU), sowie mit anderen Großstädten für alternative Antriebstechnologien. 102-13 203-2 6-5



Verantwortung für die Gesellschaft: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD übernehmen im Rahmen ihrer Aufgabenerledigung regional und überregional Verantwortung, um eine nachhaltige Entwicklung mitzugestalten.

Ziele

- Wir dokumentieren unsere Tätigkeiten und legen sie im Rahmen unserer Berichterstattung offen, um einen informierten Austausch über Nachhaltigkeitsinhalte zu fördern.
- Wir leisten einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeitsbildung aller Altersgruppen in Duisburg zu Themen wie Abfallvermeidung und -trennung, Ressourcenverbrauch und Stadtsauberkeit.
- Wir arbeiten mit Multiplikatoren wie Schulen und Universitäten zusammen, um bereits während der Ausbildung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen den Grundstein für nachhaltiges Denken im Privat- und Berufsleben zu legen.
- Wir übernehmen auch jenseits der Betriebsgrenzen Verantwortung, z. B. bei der Verhinderung illegaler Abfallexporte oder der Verschmutzung der Flüsse und Meere mit Plastikabfällen.
- Wir setzen uns in Verbänden, Partnerschaften und Organisationen ein, um eine positive Nachhaltigkeitsentwicklung der Branche und der Politik, auch in Entwicklungs- und Schwellenländern, voranzutreiben.

Indikatoren

- 6-1 Veröffentlichungen zum Thema Nachhaltigkeit bei den WBD
- 6-2 Bildungs- und Aufräum-Maßnahmen (z. B. Abfallberatungen, Publikationen, Projekte) nach Alters- und gegebenenfalls nach Berufsgruppen, Anzahl der beteiligten Personen (Schätzung)
- 6-3 Veranstaltungen zum Austausch mit Stakeholdern
- 6-4 Anzahl und Art der Prüfungen von Geschäftspartnern und Dienstleistern hinsichtlich illegaler Abfallexporte (ggf. auch über Zertifizierung zum Entsorgungsfachbetrieb hinaus)
- 6-5 Mitgliedschaften in Verbänden, Partnerschaften und Organisationen
- 6-6 Spende an Verbraucherzentrale für Abfallpädagogik, Sammelaktionen für Spielzeug, Bücher, Elektroschrott usw.

103-2 103-3



Anhang zum Bericht

Tabelle 11: Emissionen 2016 nach Emissionsquellen von Abfallwirtschaft und Stadtreinigung¹⁹

Energieträger	Menge		Emissionsfaktor ²⁰		Emissionen	
Strom	1.013.544	kWh	0,3600	kg CO ₂ e/kWh	364.876	kg CO ₂ e
Erdgas	18.466.267	kWh	0,2093	kg CO ₂ e/kWh	3.864.990	kg CO ₂ e
Fernwärme	1.134.679	kWh	0,2700	kg CO ₂ e/kWh	306.363	kg CO ₂ e
Diesel	1.746.447	l	2,6300	kg CO ₂ e/l	4.593.155	kg CO ₂ e
Benzin	3.123	l	2,3300	kg CO ₂ e/l	7.276	kg CO ₂ e
Eingespeiste Energie Photovoltaikanlage	22.763	kWh	−0,3600	kg CO ₂ e/kWh	−8.195	kg CO ₂ e
Gesamt					8.894.602	kg CO ₂ e

305-1 305-2 5-4

Tabelle 12: Strommix 2016 Stadtwerke²¹ und Emissionsfaktoren

Energieträger	Anteil	
Erneuerbare Energien, gefördert nach EEG	45,3	%
Sonstige erneuerbare Energien	5,2	%
Sonstige fossile Energieträger ²²	0,9	%
Erdgas	7,2	%
Kohle	31,5	%
Kernenergie	9,9	%
Gesamt	100	%

5-3

¹⁹ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und die KWD, bei Hauptverwaltungsgebäude Zentralbereiche anteilig
²⁰ Quelle für Strom: Stadtwerke Duisburg 2017, Quelle für Diesel und Benzin: Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (2016): Berechnung der CO₂-Äquivalent-Emissionen, Quelle für übrige Emissionsfaktoren: Umweltbundesamt (2015): Emissionsbilanz erneuerbarer Energieträger
²¹ Quelle: Stadtwerke Duisburg 2017
²² Annahme: Hauptsächlich Öl, Quelle Emissionsfaktor: Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (2016): Berechnung der CO₂-Äquivalent-Emissionen

Tabelle 13: Siedlungsabfälle in metrischen Tonnen pro Jahr

	2014	2015	2016
Hausmüll, hausmüllähnliche Gewerbeabfälle, Sperrmüll	134.684	134.741	134.778
Hausmüll	121.838	121.114	121.214
Hausmüllähnliche Gewerbeabfälle	1.526	1.604	1.468
Sperrmüll	11.321	12.023	12.097
Wertstoffe	114.491	113.608	119.575
Bioabfälle	164	281	357
Grünabfälle	36.693	34.977	35.968
Papier, Pappe, Kartonagen (PPK)	29.881	28.864	30.726
Glas	6.341	6.285	6.040
Leichtverpackungen (LVP) (Duale Systeme)	11.901	12.180	12.353
Metall	1.609	1.634	1.774
Holz	18.436	18.530	18.563
Bekleidungen, Textilien	1.548	1.867	2.028
Sonstige Wertstoffe	7.919	8.988	11.766
Schadstoffe	230	190	170
Infrastrukturabfälle	10.554	9.519	9.392
Marktabfälle	214	0	0
Straßenkehrschutt	5.373	5.325	5.057
Abfälle aus der Kanalreinigung	792	724	865
Sonstige Infrastrukturabfälle	4.174	3.470	3.470
Bau- und Abbruchabfälle und Abfälle aus anderen Herkunftsbereichen	17.805	18.167	19.743
Abfälle aus Einrichtungen des Gesundheitsdienstes	3.861	3.939	3.984
Bauschutt	10.482	10.287	9.791
Baustellenabfälle	7	1	0
Straßenaufbruch	95	84	139
Boden und Steine	425	109	0
Dämmmaterial und asbesthaltige Baustoffe	50	40	34
Gemischte Bau- und Abbruchabfälle	2.564	3.360	5.393
Sonstige Abfälle aus anderen Herkunftsbereichen (Sonstige Gewerbeabfälle)	322	348	401
Gesamtsumme	277.764	276.225	283.658
Einwohnerzahl zum 30.06.	487.443	489.258	500.585

306-2

Tabelle 14: Struktur der Belegschaft der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung

	2016
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Abfallwirtschaft/Stadtreinigung²⁴	
Gesamtbelegschaft	776
Frauen	106
Männer	670
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	101
30 – 50 Jahre	349
über 50 Jahre	326
Vorstand²⁵	
gesamt	2
Frauen	0
Männer	2
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	0
über 50 Jahre	2
Stabsstellenleitung²⁶	
gesamt	3
Frauen	3
Männer	0
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	1
über 50 Jahre	2
Geschäftsbereichsleitung²⁷	
gesamt	8
Frauen	1
Männer	7
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	2
über 50 Jahre	6
Bereichsleitung²⁸	
gesamt	3
Frauen	1
Männer	2
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	2
über 50 Jahre	1
Arbeitsgruppenleitung²⁹	
gesamt	7
Frauen	0
Männer	7
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	5
über 50 Jahre	2

²⁴ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und KWD inkl. der Zentralbereiche (anteilig)

²⁵ Gesamte WBD, da auch für andere Bereiche zuständig

²⁶ Gesamte WBD, da auch für andere Bereiche zuständig

²⁷ Gesamte WBD, da auch für andere Bereiche zuständig

²⁸ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und KWD, ohne Zentralbereiche

²⁹ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und KWD, ohne Zentralbereiche

Personalratsmitglieder³⁰	
gesamt	15
Frauen	2
Männer	13
Altersstruktur	
unter 30 Jahre	0
30 – 50 Jahre	8
über 50 Jahre	7

405-1 4-13

Tabelle 15: Wasserverbräuche in Kubikmetern

	2016
Hauptverwaltung	
durch Stadtwerke	2.211 ³¹
Betriebshöfe	
durch Stadtwerke	19.987
Grundwasserentnahme	6.983
Recyclinghöfe	
durch Stadtwerke	382
Grundwasserentnahme	5.189

303-1

Tabelle 16: Eingesetzte Materialien (Hilfsstoffe, Betriebsstoffe)

	2016
Papier (EU-Ecolabel)	
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung	3.615 kg
WBD gesamt	17.702 kg
Recyclingpapier (Blauer Engel)	
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung	0 kg
WBD gesamt	873 kg
Öle, Schmierstoffe, Flüssigkeiten³²	
Hydrauliköl	12.310 l
Motoröl	12.515 l
Getriebeöl	2.584 l
Mehrzweckfett	1.613 kg
Bremsflüssigkeit	60 l
Kühlerfrostschutz	3.000 l
AdBlue ³³	26.886 l

301-1

³⁰ Gesamte WBD, da auch für andere Bereiche zuständig

³¹ Diese Zahlen beziehen sich auf die gesamte WBD; Schätzung basierend auf den Jahren 2014 und 2015 (Mittelwert), da zum Zeitpunkt der Berichterstellung die Daten von 2016 noch nicht vorlagen.

³² Diese Zahlen beziehen sich auf die gesamte WBD.

³³ Nur Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der WBD und KWD, keine Zentralbereiche

Tabelle 17: Programme 2016 zu Kompetenzmanagement, lebenslangem Lernen und Ausstieg aus dem Berufsleben

Thema	Programm
Aus- und Weiterbildungsprogramme	
Interne Aus- und Weiterbildungskurse	Schulungen zum Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz; Schulungen zum Winterdienst; Unterweisungen; Erdbaumaschinenführerschein; Seminar Ladungssicherung; Lkw-Ladekran-Schulung; Schulungen zu TRGS; Resilienz; Kommunikationstraining/Deeskalation
Finanzielle Beiträge für externe Aus- und Weiterbildungsangebote	Die Kosten für externe Schulungen werden bei Notwendigkeit übernommen und finden in der Arbeitszeit statt (z. B. ADR-Schulung; Ausbildereignung). Die Teilnahme an Kursen des Zentrums für Fortbildung Duisburg ist überdies, wenn keine dienstliche Notwendigkeit vorliegt, in der Freizeit möglich (Kosten tragen die WBD).
Sabbatical-Regelungen mit Arbeitsplatzgarantie	keine feststehenden Regelungen
Sonstige	internes Fortbildungsprogramm; Fortbildungsprogramm der Stadt Duisburg; (Nachwuchs-) Führungskräfteentwicklungsprogramm; Kostenübernahme von beruflichen Qualifizierungen bei betrieblichem Bedarf (z. B. Meister-Weiterbildung); Coaching
Überganghilfsprogramme zum Ausstieg aus dem Berufsleben	
Vorruhestandsplanungen für Bedienstete, die kurz vor dem Ruhestand stehen	keine feststehenden Regelungen
Schulungen für Bedienstete, die im Unternehmen verbleiben	keine feststehenden Regelungen
Abfindungen, auch unter Berücksichtigung von Alter und Dauer der Betriebszugehörigkeit	keine feststehenden Regelungen
Unterstützung bei der Suche nach einem neuen Arbeitsplatz	keine feststehenden Regelungen
Unterstützung (z. B. durch Schulung oder Beratung) beim Ausstieg aus dem Berufsleben	keine feststehenden Regelungen

404-2



GRI-Inhaltsindex 102-55

Indikator	Inhalt	Seite
100	Allgemeine Standardangaben 2016	
	Organisationsprofil	
102-1	Name der Organisation	Wirtschaftsbetriebe Duisburg - Anstalt des öffentlichen Rechts, Bereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung –
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	s. Bericht S. 6
102-3	Ort des Hauptsitzes	Schifferstr. 190 47059 Duisburg –
102-4	Betriebsstätten	s. Bericht S. 6
102-5	Eigentum und Rechtsform	s. Bericht S. 6
102-6	Bediente Märkte	s. Bericht S. 6
102-7	Größenordnung der Organisation	Standorte: S. 9, 12, 13, 22 Hauptverwaltung WBD–AöR: Schifferstr. 190, 47059 Duisburg Hauptverwaltung KWD GmbH: Schifferstr. 190, 47059 Duisburg Recyclinghöfe: Nord: Im Holtkamp 84, 47167 Duisburg-Röttgersbach Mitte: Zur Kupferhütte 10, 47053 Duisburg-Hochfeld Süd: Kaiserswerther Str. 210 – 212, 47259 Duisburg-Huckingen West: Schauenstr. 40, 47228 Duisburg-Rheinhausen Haupt-Betriebshöfe: Schlachthofstr. 8, 47167 Duisburg Zur Kupferhütte 10, 47053 Duisburg
102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	s. Bericht S. 22, 23
102-9	Lieferkette	s. Bericht S. 14, 31
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Veränderungen im Unternehmen oder in der Lieferkette. –
102-11	Vorsorgeprinzip und Vorsichtsmaßnahmen	s. Bericht S. 14
102-12	Externe Initiativen	s. Bericht S. 30
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	■ Bund der Ingenieure für Wasserwirtschaft, Abfallwirtschaft und Kulturbau (BWK) – Landesverband NRW e. V. ■ Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA) ■ AAV – Verband für Flächenrecycling und Altlastensanierung ■ AWRW – Verein zur Förderung der Abfallwirtschaft in der Region Rhein-Wupper e. V. ■ EdDE-Entsorgergemeinschaft der Deutschen Entsorgungswirtschaft ■ Pro Duisburg e. V. ■ Wirtschaftsförderungszentrum Ruhr für Entsorgungs- und Verwertungstechnik e. V. ■ Klimaschutz durch Kreislaufwirtschaft e. V. ■ Zukunft durch Industrie e. V. ■ Verband kommunaler Unternehmen NRW e. V. ■ Offensive für ein Sauberes Duisburg e. V. ■ Kommunaler Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen e. V. ■ Mercator business network e. V. ■ WOLEDU – Wohnen und Leben in Duisburg ■ DGFP – Deutsche Gesellschaft für Personalführung e. V.
102-14	Aussagen der Führungskräfte	s. Bericht S. 4

Indikator	Inhalt		Seite
Ethik und Integrität			
102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	s. Bericht	S. 14, 30
Führung			
102-18	Führungsstruktur	<p>Die WBD–AöR wird durch einen zweiköpfigen Vorstand (Thomas Patermann, Uwe Linsen) geleitet. Der Vorstand leitet die WBD–AöR eigenverantwortlich. Seine Aufgaben umfassen im Wesentlichen die strategische Steuerung und die Erfolgsplanung. Er unterrichtet den Verwaltungsrat über alle wichtigen Vorgänge rechtzeitig und umfassend.</p> <p>Der Vorstand ist auch verantwortlich für sämtliche beamtenrechtlichen Entscheidungen sowie sämtliche arbeitsrechtlichen Entscheidungen gegenüber den Beschäftigten.</p> <p>Innerhalb der WBD–AöR findet alle 14 Tage eine Führungskonferenz der Geschäftsbereichs- und Stabsbereichsleiterinnen und -leiter statt. Hier werden Unternehmensziele festgelegt, der Wirtschaftsplan kontrolliert, schwerwiegende und bereichsübergreifende Fragestellungen diskutiert und die WBD-interne Kommunikation wird gefördert.</p> <p>Die KWD GmbH wird als hundertprozentige Tochter der WBD–AöR in Personalunion von Führungskräften der WBD–AöR geleitet.</p> <p>Für die Steuerung der Nachhaltigkeitsaktivitäten wurde im Jahr 2017 ein Arbeitskreis gegründet, der die Nachhaltigkeitsstrategie der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung entwickelt hat und die Berichterstattung überwacht. Dem Arbeitskreis gehören der Vorstand sowie alle für die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung relevanten Geschäftsbereichs-, Bereichs- und Stabsstellenleiterinnen und -leiter an.</p>	–
Stakeholdereinbeziehung			
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	s. Bericht	S. 7
102-41	Tarifverhandlungen	s. Bericht	S. 22
102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	s. Bericht	S. 7
102-43	Ansatz für die Stakeholdereinbeziehung	s. Bericht	S. 7, 30
102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	s. Bericht	S. 8



Indikator		Inhalt	Seite
	Vorgehensweise in der Berichterstattung		
102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	s. Bericht	S. 6
102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	Um mögliche wesentliche Themen zu identifizieren, analysierten wir anerkannte Berichterstattungsstandards und Branchenleitfäden und führten eine Benchmark-Analyse anderer Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetriebe durch. Dabei berücksichtigten wir unter anderem folgende Quellen: ■ GRI Sustainability Reporting Standards „Material Topics“ ■ Allgemeine Kriterien des DNK ■ Inhaltliche Vorgaben der CSR-Berichtspflicht ■ SASB „Materiality Map“ für die Entsorgungswirtschaft ■ DNK-Branchenleitfaden für die Abfallwirtschaft und Stadtreinigung ■ Berichte und DNK-Entsprechenserklärungen von Wettbewerbern (öffentliche/private Entsorger)	S. 8
102-47	Liste der wesentlichen Themen	s. Bericht	S. 8
102-48	Neuformulierung der Informationen	s. Bericht	S. 2
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	s. Bericht	S. 2
102-50	Berichtszeitraum	s. Bericht	S. 2
102-51	Datum des aktuellsten Berichts	s. Bericht	S. 2
105-52	Berichtszyklus	s. Bericht	S. 2
102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	s. Bericht	S. 52
102-54	Aussagen zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	s. Bericht	S. 2
102-55	GRI-Inhaltsindex	s. diese Tabelle	S. 39
102-56	Externe Prüfung	s. Bericht	S. 2
200	Spezifische Angaben – Ökonomie 2016		
201	Wirtschaftliche Leistung 2016		
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht	S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht	S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht	S. 17
201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	s. Bericht	S. 13





Indikator	Inhalt	Seite
203	Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 17
203-2	Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen	s. Bericht S. 14, 16, 20, 22, 32
204	Beschaffungspraktiken 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 17
204-1	Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten	s. Bericht S. 14
205	Korruptionsbekämpfung 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 17
205-1	Geschäftsstandorte, die in Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Mit allen Geschäftsbereichen wurde in 2012 eine Analyse möglicher Compliance-Risiken durch eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft durchgeführt. In 17 Workshops mit Führungskräften über alle Hierarchieebenen hinweg wurden 25 potenzielle Compliance-Risiken diskutiert. Darüber hinaus hat der Vorstand im Rahmen des Risiko- und Compliance-Managements ein Risiko zum Thema „Unternehmerische Entscheidung/Missmanagement“ identifiziert, das mit dem Stichwort „Haftung für Tun und Unterlassen“ umschrieben werden kann. Im Rahmen der jährlichen Risikoinventuren wurden von den Geschäftsbereichen keine Korruptionsrisiken identifiziert. –
205-2	Information und Schulungen zu Strategien und Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung	s. Bericht S. 14
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	s. Bericht S. 15

Indikator	Inhalt	Seite
300	Spezifische Angaben – Ökologie 2016	
301	Materialien 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 27
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 29
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 29
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	s. Bericht S. 37
302	Energie 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 27
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 29
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 29
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	s. Bericht S. 28
302-3	Energieintensität	s. Bericht S. 28
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	s. Bericht S. 28
303	Wasser 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 27
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 29
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 29
303-1	Wasserentnahme nach Quelle	s. Bericht S. 37
305	Emissionen 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 27
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 29
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 29
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	s. Bericht S. 29, 34
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	s. Bericht S. 34

Indikator	Inhalt	Seite
306	Abwasser und Abfall 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 27
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 29
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 29
306-2	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	s. Bericht S. 27, 35
306-3	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen	s. Bericht S. 32
306-4	Transport von gefährlichem Abfall	Im Berichtsjahr haben wir knapp 80 Tonnen Abfall gesammelt und der Verwertung zugeführt, der gemäß den Bestimmungen des Basler Übereinkommens, Anlage I, II, III und VIII, als gefährlich eingestuft wird. –
307	Umwelt-Compliance 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 17
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	s. Bericht S. 15
308	Umweltbewertung der Lieferanten 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 17
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	s. Bericht S. 16
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	s. Bericht S. 16



Indikator	Inhalt	Seite
400	Spezifische Angaben – Soziales 2016	
401	Beschäftigung 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 22
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 26
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 26
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	s. Bericht S. 23
401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	Unbefristet angestellte Vollzeitbeschäftigte erhalten folgende Entlohnungen und geldwerten Vorteile, die befristet angestellte Mitarbeiter-innen und Mitarbeiter nicht erhalten: ■ Zusatzversorgung über die Rheinische Zusatzversorgungskasse (RZVK) ■ Jobticket ■ Dienstwagen als geldwerter Vorteil bei bestimmten Führungspositionen Angestellte der KWD erhalten keine Zusatzversorgung über die RZVK. –
401-3	Elternzeit	s. Bericht S. 24
403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	s. Bericht S. 22
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	s. Bericht S. 26
103-3	Prüfung des Managementansatzes	s. Bericht S. 26
403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage und Abwesenheit sowie Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	s. Bericht S. 24



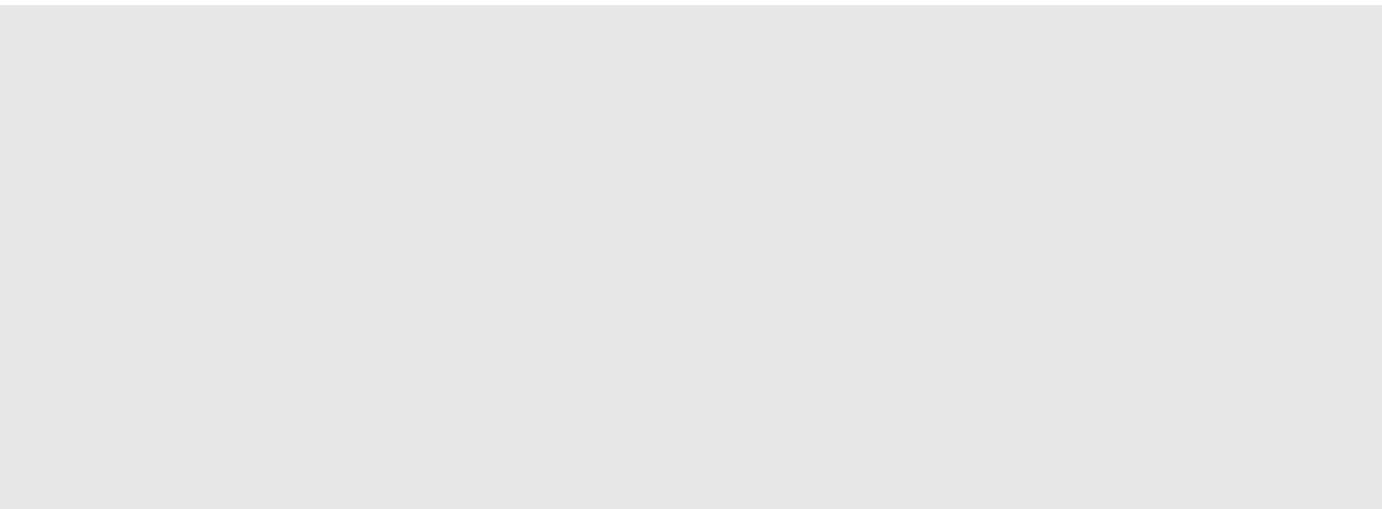
Indikator	Inhalt	Seite
403-4	<p>Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden</p> <p>Bei den WBD bestehen Dienstvereinbarungen zwischen Geschäftsführung und Personalrat zu folgenden Gesundheits- und Sicherheitsthemen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Dienstvereinbarung über das Programm zur betrieblichen Gesundheitsförderung und zur Verbesserung der Anwesenheitsquote■ Dienstvereinbarung Schutz- und Dienstkleidung■ Dienstvereinbarung über ein Betriebliches Eingliederungsmanagement■ Verfahrensanweisung: Umgang mit Suchtkranken und Suchtgefährdeten und Maßnahmen gegen den Missbrauch von Suchtmitteln■ Grundsatzerklärung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz <p>Zusätzlich gibt es folgende Dienstvereinbarungen der Stadt Duisburg, welche die WBD analog befolgen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Dienstvereinbarung über medizinische Vorsorge und Sehhilfen bei der Bildschirmarbeit■ Rahmendienstvereinbarung über Arbeitsplatzsicherung und Arbeitsbedingungen beim Einsatz der technikunterstützten Informationsverarbeitung bei der Stadt Duisburg <p>Für den Bereich Abfallwirtschaft gilt zusätzlich folgende Dienstvereinbarung, die Aspekte zur gesundheitsfördernden Arbeitsweise enthält:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Dienstvereinbarung über die neuen Leistungswerte zur Festlegung von Leistungswerten für die Einsatzplanung und die Leistungsbewertung	S. 24
404	Aus- und Weiterbildung 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 22
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 26
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 26
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestelltem	S. 22, 25
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	S. 38
405	Vielfalt und Chancengleichheit 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 22
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 26
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 26
405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	S. 22, 37
405-2	Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern	S. 22

Indikator	Inhalt	Seite
406	Gleichbehandlung 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 22
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 26
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 26
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Im Berichtsjahr wurden keine Diskriminierungsvorfälle bekannt.
413	Lokale Gemeinschaften 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 17
413-2	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften	S. 10
414	Soziale Bewertung der Lieferanten 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 17
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	S. 16
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	S. 16
415	Politische Einflussnahme 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 30
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 33
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 33
415-1	Parteispenden	Als Anstalt öffentlichen Rechts tätig die WBD keine politischen Spenden.
419	Sozioökonomische Compliance 2016	
103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 17
103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 17
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	S. 15

Glossar

Begriff	Erläuterung
A4-Holz	Mit Holzschutzmittel behandeltes Altholz sowie sonstiges Altholz, das aufgrund der Schadstoffbelastung nicht den Altholzkategorien A1 (naturbelassenes und lediglich mechanisch bearbeitetes Altholz) bis A3 (Altholz mit halogenorganischer Verbindung in der Beschichtung ohne Holzschutzmittel) zugeordnet werden kann, ausgenommen PCB-Altholz (PCB = polychlorierte Biphenyle).
Abroll- und Absetzkipper	Abroll- und Absetzkipper sind Wechselladerfahrzeuge, also Lkws, die Container (z. B. Schuttmulden) hydraulisch auf- oder abladen können.
Anspruchsgruppen	Anspruchsgruppen oder Stakeholder eines Unternehmens sind sämtliche (Gruppen von) Menschen, die von den Entscheidungen des Unternehmens betroffen sind oder die selbst die Aktivitäten des Unternehmens beeinflussen können. Dazu gehören z. B. Angestellte, Kundinnen und Kunden und die Lokalpolitik, aber auch Lieferanten, Umweltschutzgruppen oder Verbände.
Beschäftigungssicherungszuschuss	Laufende finanzielle Unterstützung des Integrationsamts für Arbeitgeber, um schwerbehinderte Angestellte zu unterstützen, die ohne Unterstützung oder generell nicht die volle Arbeitsleistung erbringen können.
Compliance	<p>Nach unserem Verständnis bezieht sich der Begriff Compliance auf die Einhaltung</p> <ul style="list-style-type: none">■ aller relevanten Vorschriften (Gesetze und Verordnungen, Richtlinien und Standards, vertragliche Verpflichtungen und freiwillige Selbstverpflichtungen)■ sowie der von uns selbst gesetzten Vorschriften und Richtlinien wie z. B. Satzungen, Geschäftsordnungen, Gesellschaftsverträge, Unternehmensleitlinien, Führungsgrundsätze, Vorgaben aus dem Management-Handbuch (MHB) <p>Die konkrete Aufgabe unserer Compliance-Beauftragten besteht – vereinfacht gesagt – darin, Regelverstöße zu vermeiden, die aus unserem Unternehmen heraus begangen werden und die unserem Unternehmen schaden können.</p>
Daseinsvorsorge	Versorgung der Bürgerinnen und Bürger mit wesentlichen Dienstleistungen, im Fall der Abfallwirtschaft z. B. mit der Müllentsorgung.
Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK)	Der Deutsche Nachhaltigkeitskodex wurde erstmals im Oktober 2011 vom Rat für Nachhaltige Entwicklung in Deutschland beschlossen. Unternehmen, die eine Entsprechenserklärung zum DNK veröffentlichen, geben Auskunft über ihre Strategie bezüglich Nachhaltigkeit und berichten über ihre Nachhaltigkeitsleistung. Die im DNK veröffentlichten Indikatoren sind den Sustainability Reporting Standards der Global Reporting Initiative (GRI) oder den Standards des Dachverbands der europäischen Finanzanalysten (EFFAS) entnommen.

Begriff	Erläuterung
Dringlichkeitsstufe 1 / 2 / 3 im Winterdienst	Der Winterdienst ist in drei Dringlichkeitsstufen eingeteilt. Die Winterwartung der Straßen, für die die Wirtschaftsbetriebe laut Winterdienststufenverzeichnis zuständig sind, erfolgt nach der allgemeinen Verkehrsbedeutung der Straßen. Vorrangig werden die Hauptverkehrsstraßen, die für den öffentlichen Personennahverkehr wesentlichen Straßen sowie das Gefahrgutnetz gesichert (Dringlichkeitsstufe 1). Zu Dringlichkeitsstufe 2 gehört das Rettungswegenetz. Es dient dazu, einen schonenden und weitgehend ungehinderten Transport von Kranken und Verletzten auf das leistungsfähigere Vorbehaltsnetz zu gewährleisten. Die 3. Stufe sind Straßen von untergeordneter Bedeutung (z. B. Zulieferverkehr). Auf allen anderen Straßen erfolgt kein Winterdienst durch die Wirtschaftsbetriebe Duisburg.
Entsorgungsfachbetrieb	<p>Durch § 56 des Kreislaufwirtschaftsgesetzes wird der Begriff „Entsorgungsfachbetrieb“ definiert und rechtlich geschützt. Als „Entsorgungsfachbetrieb“ zertifizierte Unternehmen garantieren, dass sie die Anforderungen nach § 56 KrWG erfüllen hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none">■ Zuverlässigkeit sowie Fach- und Sachkunde des gesamten Betriebspersonals,■ Organisation und Ausstattung,■ betrieblichen Versicherungsschutzes,■ Dokumentation der abfallwirtschaftlichen Tätigkeiten des Betriebs sowie■ Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften.
EURO 5 / EURO 6 / EEV1	Die EURO-Norm und der Enhanced Environmentally Friendly Vehicle Standard (EEV) sind Abgasnormen, die Grenzwerte für den Ausstoß von Luftschadstoffen für Kraftfahrzeuge festlegen. Dabei gelten für Fahrzeuge der EURO-6-Norm strengere Werte als für EEV-zertifizierte Fahrzeuge. EEV wiederum ist ein strengerer Standard als die EURO-5-Norm.
Global Reporting Initiative (GRI)	Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine gemeinnützige Stiftung mit einer Vielzahl beteiligter Partner, die 1997 durch CERES und das Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) gegründet wurde. CERES ist eine Non-Profit-Organisation, die sich seit mehr als 25 Jahren für Führungsverantwortung zur Nachhaltigkeit vor allem im privaten Sektor einsetzt. Die GRI hat einen umfassenden Rahmen für Nachhaltigkeitsberichterstattung erarbeitet, der weltweit Anwendung findet. Der aktuelle Berichterstattungsstandard der GRI heißt GRI Sustainability Reporting Standards (GRI SRS).
Großkehrmaschinen	Großkehrmaschinen sind in der Regel auf ein Lkw-Fahrgestell aufgebaut. Sie werden vorrangig dazu genutzt, Fahrbahnen oder Straßenbahngleise zu reinigen.



Begriff	Erläuterung
Halbunterflurbehälter	Halbunterflurbehälter sind Müllsammelbehälter mit einem Fassungsvermögen von 2.200 Litern, die ca. 50 Zentimeter tief in den Boden eingelassen werden. Sie haben ein größeres Fassungsvermögen als herkömmliche Container. Gleichzeitig verringert sich durch die Einlassung in den Boden die Einwurfhöhe im Vergleich zum herkömmlichen Container von 1,30 Metern auf 1,00 Meter.
Handheld	Kleine Computer oder Tablets, die man in der Hand halten kann und die beispielsweise zur Datenerfassung dienen.
Hoheitlich	Hoheitliche Aufgaben sind Tätigkeiten, die öffentliche Institutionen (Staat, Gemeinde oder sonstige Körperschaften) kraft öffentlichen Rechts zu erfüllen haben.
Kleinkehrmaschinen	Kleinkehrmaschinen sind wesentlich kleiner und schmaler als Großkehrmaschinen . Sie werden in der Regel dazu genutzt, Gehwege oder enge Passagen zu reinigen.
Klein-Lkws	Klein-Lkws sind Kleintransporter mit Fahrerkabine und unterschiedlichen Aufbauten.
Kolonnenfahrzeuge	Kolonnenfahrzeuge sind Kleintransporter, in der Regel mit Kabine und Pritschenaufbau mit Kippfunktion, mit denen die Reinigungskolonnen Kleinmengen an Abfällen aus der Reinigung abtransportieren.
Langzeit- und Lebensarbeitszeitkonten	Auf Langzeit- oder Lebensarbeitszeitkonten können geleistete Arbeitsstunden mit der für die gesamte Erwerbstätigkeit festgelegten Arbeitszeit verrechnet werden. Sie haben in der Regel das Ziel, eine längerfristige Freistellung (z. B. für Pflegezeit, Vorruhestand oder Teilzeit) unter vollem Sozialversicherungsschutz zu ermöglichen.
Public Corporate Governance Kodex (PCGK)	Der PCGK (übersetzt etwa „Richtlinie zur guten Führung öffentlicher Unternehmen“) stellt wesentliche gesetzliche Vorschriften zur Leitung und Überwachung deutscher Unternehmen und börsennotierter Gesellschaften dar und enthält international und national anerkannte Standards guter und verantwortungsvoller Unternehmensführung, die sich sowohl am wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens selbst als auch am Gemeinwohl (Interessen der Bürgerinnen und Bürger) orientiert. Der Kodex soll das deutsche Corporate-Governance-System transparent und nachvollziehbar machen.
Siedlungsabfälle	Siedlungsabfälle ist ein Überbegriff für Haushaltsabfälle und Gewerbeabfälle. Siedlungsabfälle fallen in privaten Haushalten und vergleichbaren Einrichtungen wie Schulen und Praxen an sowie im Gewerbe und in der Industrie.

Begriff	Erläuterung
Sole	Als Sole bezeichnet man eine wässrige Lösung von Salzen, die mindestens 14 g gelöster Stoffe pro 1 kg Wasser enthält.
Stakeholder	siehe Anspruchsgruppen
Stoffgleiche Nichtverpackungen	Stoffgleiche Nichtverpackungen sind Wertstoffe aus dem gleichen Material wie Verpackungsleichtstoffe (Kunststoff, Aluminium, Weißblech und Verbundmaterialien), die aber keine Verpackungen sind.
Streufahrzeuge	Streufahrzeuge sind für den Einsatz im Winterdienst ausgerüstete Fahrzeuge, die Salz oder Sole auf Fahrbahnen und Gehwege aufbringen können.
Tellerbesen	Tellerbesen sind kreisrunde Besen, die in der Regel an Kehrmaschinen befestigt und dort für die Aufnahme von Straßenkehrricht verwendet werden.
Ticketsystem	Ein Ticketsystem ist eine Software, mit der sich Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Tickets) nachverfolgen lassen. Tickets können bestimmten Abteilungen oder Personen zur weiteren Verarbeitung zugewiesen werden. Wird das Ticket geschlossen, so gilt das in der Anfrage formulierte Problem als gelöst.
Umladestation	In Umladestationen kann der gesammelte Abfall nach Fraktionen getrennt angeliefert, abgeladen und von Verwertern abgeholt werden. Beim Ent- und Beladen erfolgt in der Regel eine Gewichtsmessung des ab- oder aufgeladenen Abfalls.
Unterflurbehälter	Unterflurbehälter sind Müllsammelbehälter mit einem Fassungsvermögen von 4.600 Litern, die ca. drei Meter tief in den Boden eingelassen werden. Sie haben ein größeres Fassungsvermögen sowohl als herkömmliche Container als auch als Halbunterflurbehälter . Durch die Einlassung in den Boden verringert sich die Einwurfhöhe im Vergleich zum herkömmlichen Container von 1,30 Metern auf 70 Zentimeter.
Verpackungsleichtstoffe	Verpackungsleichtstoffe sind Verkaufsverpackungen aus Kunststoff, Aluminium, Weißblech und Verbundmaterialien.
Verschiebungen zwischen den Wertstoffarten	Als Verschiebungen zwischen den Wertstoffarten bezeichnet man Veränderungen z. B. an der Behälterausstattung eines Grundstücks vor dem Hintergrund nicht ordnungsgemäß sortierter Abfälle, z. B. mit Restmüll verunreinigte Papierabfälle oder Plastiktüten im Biomüll.

Impressum

Herausgeber

Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR
Schifferstr. 190
47059 Duisburg

Fachliche Beratung und Konzept

:response, Inh. Arved Lüth
Eva Kiefhaber, Lena Diekmann, Arved Lüth
www.good-response.de

Gestaltung

Kaiserberg
Agentur für Markenkommunikation GmbH

Kontaktstelle zum Bericht

Torsten Engelhardt
Bereichsleiter Abfall – Planung
Tel. (0203) 283 - 36 36
E-Mail: t.engelhardt@wb-duisburg.de

102-53

www.wirtschaftsbetriebe-duisburg.de

www.wirtschaftsbetriebe-duisburg.de

Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR
Schifferstraße 190
47059 Duisburg
E-Mail: info@wb-duisburg.de

