



Nachhaltigkeitsbericht 2017



Über diesen Bericht

Der zweite Nachhaltigkeitsbericht der Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WBD) umfasst erstmals alle Tätigkeitsfelder der WBD. Berichtszeitraum ist der 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2017. Er knüpft damit an den Nachhaltigkeitsbericht 2016 an, der sich ausschließlich auf die Geschäftsbereiche Abfallwirtschaft und Stadtreinigung bezog. Eine jährliche Aktualisierung der Daten für die gesamten WBD ist geplant. [102-50](#) [102-51](#) [102-52](#)

Der Bericht orientiert sich an sechs für uns besonders wichtigen Handlungsfeldern der Nachhaltigkeit: Lebensqualität in Duisburg, Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung, Kundenorientierung, die WBD als zukunftsfähiger Arbeitgeber, der Erhalt der natürlichen Lebensgrundlagen sowie unsere Verantwortung für die Gesellschaft. Die unter diese Handlungsfelder gefassten wesentlichen Themen sowie die beschriebenen Managementansätze sind das Ergebnis verschiedener Workshops mit Führungskräften und externen Anspruchsgruppen. Details zum Prozess der Wesentlichkeitsanalyse und zu den Änderungen im Vergleich zum Vorjahr sind im Kapitel „Unsere wesentlichen Themen“ beschrieben. [102-46](#)

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 2017. Bei Indikatoren, die bereits im letzten Nachhaltigkeitsbericht 2016 enthalten waren, kann es insofern zu Abweichungen in den Daten kommen, als dass sich der letzte Bericht mit Abfallwirtschaft und Stadtreinigung nur auf zwei Geschäftsbereiche der WBD und auf ein Tochterunternehmen (KWD) bezog. In Fällen, in denen die Vorjahreszahlen vergleichbar sind, sind sie im Bericht mit angegeben. [102-48](#) [102-54](#)

Sofern sie auch im Geschäftsbericht der WBD stehen, sind die Inhalte dieses Berichts mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk nach § 322 HGB versehen. Gleichzeitig mit diesem Bericht veröffentlichen wir auf www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de auch eine aktualisierte Erklärung zum [Deutschen Nachhaltigkeitskodex \(DNK\)](#), die ebenfalls alle Geschäftsbereiche der WBD umfasst. Die dort enthaltenen Inhalte sind durch das DNK-Büro bezüglich ihrer Vollständigkeit geprüft. Eine weitere externe Prüfung fand nicht statt. [102-56](#)

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.



Vorwort des Vorstands

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

mit dem Nachhaltigkeitsbericht 2017 haben wir einen weiteren wichtigen Meilenstein in unserem Nachhaltigkeitsmanagement erreicht: Zum ersten Mal berichten wir umfassend über unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten in allen Geschäftsbereichen. Mit Themen zur Abfallwirtschaft und Stadtreinigung knüpft der Bericht an unseren Nachhaltigkeitsbericht 2016 an, in dem wir erstmals zu diesen beiden Bereichen berichteten. Der vorliegende Bericht enthält aber auch viele neue Themen, denn wir kümmern uns neben Abfallwirtschaft und Stadtreinigung auch um das Duisburger Abwasser sowie um Grünanlagen, Spielplätze, Friedhöfe, Straßen, Brücken, Ampelanlagen und vieles mehr – und engagieren uns auch dort für eine nachhaltige Entwicklung in Duisburg und darüber hinaus.

Durch ihre vielfältigen Aufgaben tragen die Wirtschaftsbetriebe Duisburg wesentlich zur kommunalen Daseinsvorsorge und damit zur ökologischen, sozialen und ökonomischen Gestaltung der Stadt bei. Unser Dank gilt an dieser Stelle

deshalb unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich Tag für Tag dafür einsetzen, dass wir diese Aufgaben gut und sicher meistern. Doch auch die Personen und Organisationen aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft, mit denen wir durch unsere Arbeit in Berührung kommen, sind wichtige Partner für unsere Nachhaltigkeitsarbeit. In der Vorbereitung dieses Berichts veranstalteten wir deshalb unser erstes Stakeholder-Forum, bei dem wir mit Vertreterinnen und Vertretern dieser Anspruchsgruppen zu den wesentlichen Themen und Zielen unseres Nachhaltigkeitsmanagements ins Gespräch kamen. Es entstand ein anregender und gewinnbringender Austausch, den wir auch in Zukunft weiterführen möchten.

Der vorliegende Bericht soll über die Ergebnisse dieser Arbeit berichten. Er schafft Transparenz über unsere derzeitigen und geplanten Aktivitäten, erklärt, wie wir uns weiter verbessern möchten, und ebnet so den Weg für einen weiteren informierten Austausch mit unseren Stakeholdern.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Thomas Patermann
Sprecher des Vorstands

Uwe Linsen
Vorstand

Inhalt

Über diesen Bericht	2
Vorwort des Vorstands	3
2017 in Zahlen	5
Wir über uns	6
Unsere wesentlichen Themen	10
Lebensqualität in Duisburg	13
Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung	20
Kundenorientierung	26
Zukunftsfähiger Arbeitgeber	32
Natürliche Lebensgrundlagen erhalten	40
Verantwortung für die Gesellschaft	48
Anhang	54
Glossar	58
GRI-Inhaltsindex	62
Impressum	71



2017 in Zahlen

800 hochstämmige Bäume in den städtischen Straßen und Grünanlagen sowie auf den Friedhöfen gepflanzt

Abfall aus **104.000** Abfallbehältern mit einem Gesamtvolumen von über **20** Millionen Litern regelmäßig abgeholt

2.300 beschädigte oder veraltete Verkehrszeichen und Straßenschilder ersetzt

412 Kilometer Kanäle und **84.000** Gullys gereinigt sowie **36** klappernde Kanaldeckel repariert

270.000 Baumkontrollen durchgeführt

Sicherheit von **363** Brücken- und Ingenieurbauwerken turnusmäßig überprüft

293 öffentliche Spielplätze betreut und zusammen mit weiteren Spielplätzen rund **15.500**-mal geprüft

887 Stellungnahmen der Stadtentwässerung zu Bauvorhaben (Baugesuche)

7.500 Einäscherungen im Krematorium vollzogen

5.800 Papierkörbe im öffentlichen Straßenraum und in Grünanlagen regelmäßig geleert

130 Baumaßnahmen an Straßen und Brücken für die Stadt durchgeführt

230.000 Kilometer Fahrbahnen, **108.000** Kilometer Gehwege und **9,5** Quadratkilometer Marktplätze von Kehr- und Laub befreit



Wir über uns

Die Wirtschaftsbetriebe – Daseinsvorsorge für Duisburg

Als städtisches Unternehmen sind die Wirtschaftsbetriebe Duisburg in vielen Bereichen der **Daseinsvorsorge** aktiv. Entsprechend vielfältig sind unsere Aufgaben:

Als Abfallwirtschaftsbetrieb kümmern wir uns um die hoheitliche und gewerbliche Sammlung und Entsorgung von Abfällen im Duisburger Stadtgebiet. Mit unserer Abfallwirtschaft sammeln wir Abfälle im gesamten Stadtgebiet, betreiben aber auch die Glassammlung, ein Schadstoffmobil und vier Recyclinghöfe. Zusätzlich bieten wir ein breites Spektrum an Umweltpädagogik- und Bildungsmaßnahmen für alle Altersklassen an.

Im Bereich der Stadtreinigung säubern wir Duisburgs Fahrbahnen, Gehwege und Marktplätze. Im Winter kümmern wir uns mit unserem Winterdienst um möglichst freie und sichere Wege und Straßen.

Die Stadtentwässerung ist ein weiterer Geschäftsbereich der Wirtschaftsbetriebe. In drei von uns betriebenen Kläranlagen

befreien wir das Duisburger Abwasser von Schadstoffen und Sedimenten. Im Kanalbetrieb prüfen und warten wir regelmäßig die Abwasserkanäle der Stadt, um ein Austreten von ungeklärtem Wasser in den Boden und damit ins Grundwasser zu verhindern.

Auch Parks, Grünflächen, Botanische Gärten und Spielplätze liegen in unserer Obhut. Damit das Grün der Stadt attraktiv bleibt, kontrollieren und pflegen wir den Bestand, bauen und pflanzen Neues und reinigen die Anlagen von den Hinterlassenschaften der vielfältigen Nutzerinnen und Nutzer. Besondere Grünanlagen sind die 17 von uns verwalteten und gepflegten Friedhöfe der Stadt. Auch der Betrieb des Krematoriums auf dem Waldfriedhof gehört zu unseren Aufgaben.

Im Auftrag der Stadt kümmern wir uns darüber hinaus um die städtische Infrastruktur. Neben Wartung und Instandhaltung planen und begleiten wir Neubau, Umbau und Erneuerung sowie die Optimierung von Straßen, Brücken, Tunneln und weiteren Bauwerken. Außerdem warten wir die Verkehrsleittechnik, das heißt, wir halten Ampeln und Verkehrszeichen in Schuss, sodass der Verkehr in Duisburg sicher fließen kann.

Ganz Duisburg als Einsatzgebiet

Durch unsere vielfältigen Aufgaben sind wir im gesamten Stadtgebiet unterwegs, mal auf und mal unter der Erde. Die Grünflächen, Spielplätze und Friedhöfe der Stadt sind natürlich weithin bekannt. Wie aber sieht es mit Kläranlagen, Betriebshöfen und -gebäuden oder sogar Pumpwerken

aus? Die folgenden beiden Karten zeigen – so gut es bei der Masse an Standorten möglich ist –, wo wir überall tätig sind. In Abbildung 1 sind die von uns gepflegten Grünanlagen, Spielplätze und Friedhöfe zu sehen. Abbildung 2 zeigt Pumpwerke, Betriebshöfe, Betriebseinrichtungen auf Friedhöfen und sonstige Gebäude der WBD im Berichtsjahr.

Abbildung 1: Von den WBD gepflegte Grünanlagen, Spielplätze und Friedhöfe 2017

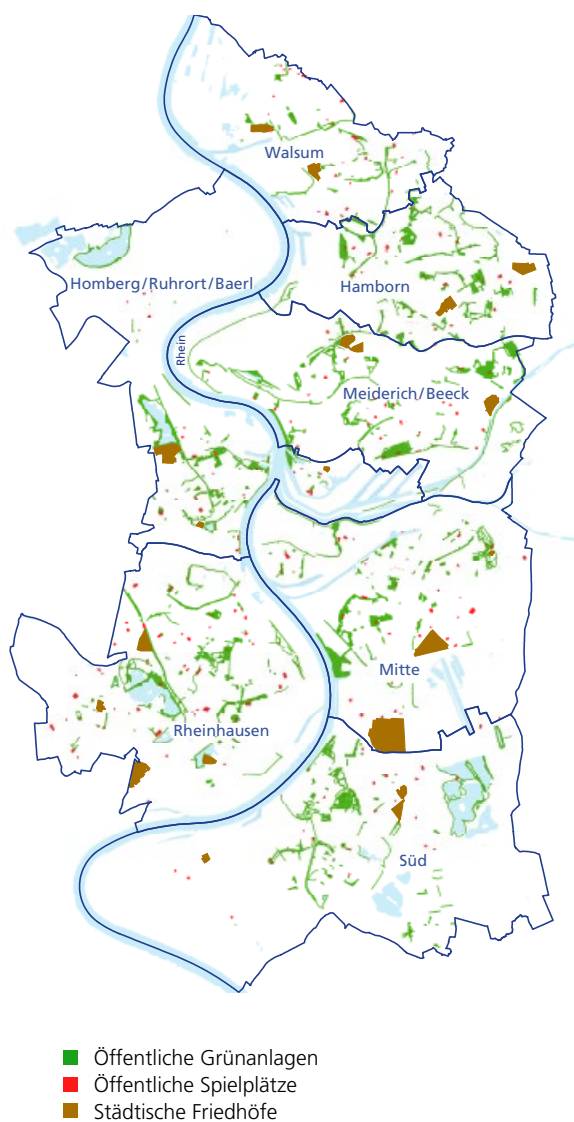
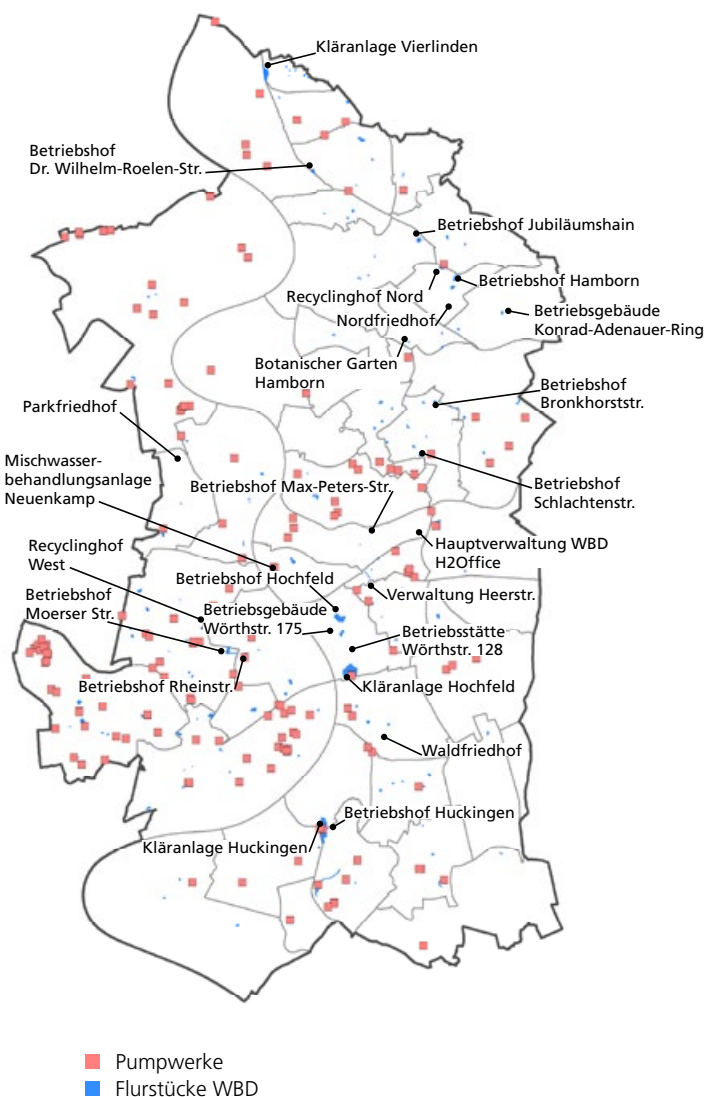


Abbildung 2: Pumpwerke, Betriebshöfe, Betriebseinrichtungen auf Friedhöfen und sonstige Gebäude der WBD 2017



Die Beteiligungsstruktur der WBD

Die WBD sind als Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) eine eigenständige Tochter im Konzern der Stadt Duisburg. Zu den WBD gehören aber auch verschiedene Tochterunternehmen und Beteiligungen, die sie in ihrer Aufgabenerfüllung unterstützen. Diese sind in Abbildung 3 dargestellt.

Soweit die entsprechenden Daten vorliegen, sind in diesem Bericht alle Töchter der WBD integriert, an denen die WBD mehr als 50 Prozent der Anteile halten. Dazu gehören die

Kreislaufwirtschaft Duisburg GmbH (KWD), die Servicebetriebe Duisburg GmbH (SBD), die Gemeinnützige Gesellschaft für Beschäftigungsförderung mbH (GfB) und die WerkStadt Duisburg GmbH (WDG). Ihre Aufgaben sind im Folgenden kurz beschrieben. Im Verlauf des Berichts ist stets vermerkt, ob sich die Angaben auf die WBD–AöR (ohne Töchter), auf die WBD (inklusive Töchtern) oder auf die Tochterunternehmen KWD, SBD, GfB oder WDG beziehen.

Abbildung 3: Beteiligungsstruktur der Wirtschaftsbetriebe Duisburg (siehe auch Geschäftsbericht 2017, Seite 45)





Kreislaufwirtschaft Duisburg GmbH

Die Kreislaufwirtschaft Duisburg GmbH (KWD) ist als Logistik-Dienstleister hundertprozentige Tochter der WBD. Sie ist verantwortlich für die Sammlung und Verwertung von Verpackungen, besonders von **Verpackungsleichtstoffen**, von **stoffgleichen Nichtverpackungen** sowie von Glas. Die KWD betreibt auch zwei **Umladestationen** in Duisburg-Röttgersbach und in Duisburg-Hochfeld und bietet einen umfassenden Containerdienst zur Entsorgung von Abfällen aus Gewerbe- und Industriebetrieben an.



Servicebetriebe
Duisburg GmbH

Servicebetriebe Duisburg GmbH

An den Servicebetrieben Duisburg GmbH (SBD) sind die WBD mit 51 Prozent beteiligt. Die SBD bieten Dichtheitsprüfungen für Abwasserleitungen in Privathaushalten und Gewerbebetrieben an und begleiten bei Bedarf erforderliche Sanierungsmaßnahmen. Außerdem kümmern sich die SBD um die Entsorgung der Abfälle, die Reinigung und den Winterdienst auf dem Großmarkt Duisburg und auf vergleichbaren Flächen. Dabei arbeiten die SBD eng mit der WBD-AöR und dem privatwirtschaftlichen Partner sowie im Winterdienst mit lokalen Garten- und Landschaftsbaubetrieben zusammen.



Gemeinnützige Gesellschaft für Beschäftigungsförderung mbH

Die Gemeinnützige Gesellschaft für Beschäftigungsförderung mbH (GfB) ist ein Dienstleistungsunternehmen für Arbeit suchende Menschen und Arbeit gebende Unternehmen. Sie ist eine weitere hundertprozentige Tochter der WBD. Ihre zentralen Aufgaben sind die Beratung, Aktivierung und Qualifizierung von Menschen aller Altersklassen und ihre Vermittlung in den geregelten Arbeitsmarkt. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei in der Qualifizierung und Vermittlung von Menschen mit Schwierigkeiten, sich eigenständig in den Arbeitsmarkt zu integrieren.



WerkStadt Duisburg GmbH

Um das Ziel der Eingliederung in den Arbeitsmarkt und in neue Arbeitsfelder zu erreichen, gründete die GfB 2004 eine eigene Tochter, die WerkStadt Duisburg GmbH (WDG). Die Gesellschaft erschließt berufliche Perspektiven für arbeitslose Menschen und vermittelt qualifiziertes Personal für die örtliche Wirtschaft. Zur Erbringung ihres Dienstleistungsangebots kooperiert die WDG mit einer Vielzahl von Partnern wie Wohlfahrtsverbänden, Kirchengemeinden, verschiedenen städtischen Gesellschaften, Bildungsträgern und zahlreichen regionalen Betrieben. Für eine gleichbleibende Qualität sind die Arbeitsmarktdienstleistungen der WDG nach AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung) und DIN EN ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagement) zertifiziert. 102-12

Unsere wesentlichen Themen

Aufgrund unseres breiten Aufgabenspektrums möchten wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie so zielgerichtet wie möglich weiterentwickeln und umsetzen. Anhand einer Wesentlichkeitsanalyse identifizierten wir daher die relevantesten Themen der Wirtschaftsbetriebe Duisburg und ihrer Töchter. Dabei berücksichtigten wir im Vergleich zur Analyse des Vorjahres neben der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung auch alle anderen Geschäftsbereiche der WBD sowie die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen.

Vielfältige Geschäftsbereiche – vielfältige Themen

Die Vielfältigkeit unserer Geschäftsbereiche schlägt sich im Umfang unserer wesentlichen Themen nieder. Mit unserem gesamten Leistungsportfolio betrachten wir nun 34 Themen, anstatt wie im letzten Bericht (nur Abfallwirtschaft und Stadtreinigung) 16. Die Handlungsfelder, innerhalb derer wir agieren, sind dennoch größtenteils gleich geblieben: Lebensqualität in Duisburg, Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung, Kundenorientierung, Zukunftsfähiger Arbeitgeber, Erhalt der natürlichen Lebensgrundlagen und Verantwortung für die Gesellschaft (siehe Tabelle 1).

102-49

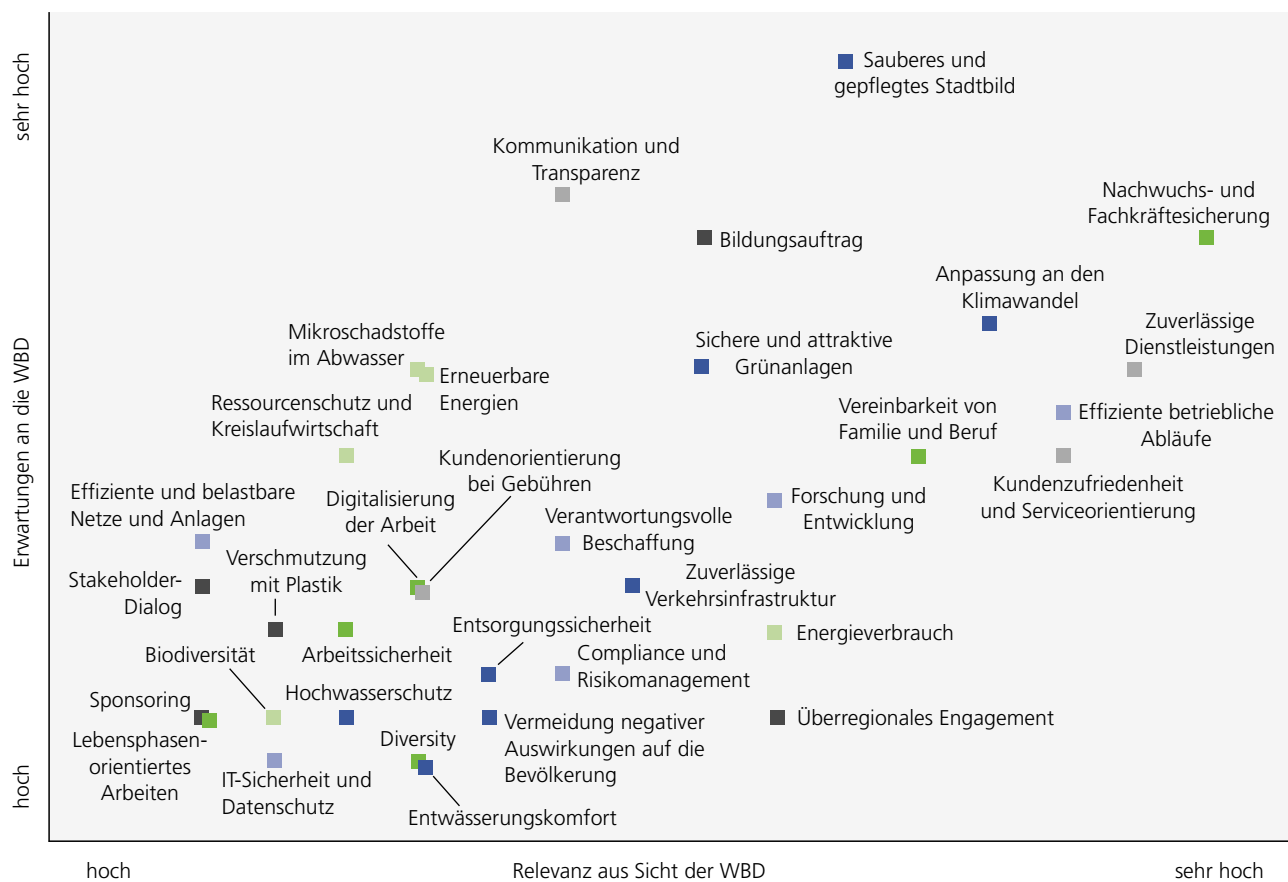
Tabelle 1: Die wesentlichen Themen der WBD

Handlungsfeld	Wesentliche Themen
1. Lebensqualität in Duisburg	Sauberes und gepflegtes Stadtbild; Sichere und attraktive Grünanlagen; Zuverlässige Verkehrsinfrastruktur; Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Bevölkerung; Entsorgungssicherheit; Entwässerungskomfort; Schutz vor Hochwasser und Überschwemmungen; Anpassung an den Klimawandel
2. Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung	Effiziente betriebliche Abläufe; Forschung und Entwicklung; Verantwortungsvolle Beschaffung; Compliance und Risikomanagement; IT-Sicherheit und Datenschutz; Effiziente und belastbare Netze und Anlagen
3. Kundenorientierung	Zuverlässige und hochwertige Dienstleistungen; Kommunikation und Transparenz; Kundenorientierung bei den Gebühren; Kundenzufriedenheit und Serviceorientierung
4. Zukunftsfähiger Arbeitgeber	Nachwuchs- und Fachkräftesicherung; Vereinbarkeit von Familie und Beruf; Digitalisierung der Arbeit; Diversity Management; Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Lebensphasenorientiertes Arbeiten
5. Natürlichen Lebensgrundlagen erhalten	Energieverbrauch; Erneuerbare Energien; Ressourcenschutz und Kreislaufwirtschaft; Biodiversität; Mikroschadstoffe im Abwasser
6. Verantwortung für die Gesellschaft	Überregionales Engagement; Bildungsauftrag; Verschmutzung der Meere und Flüsse mit Plastikabfällen; Stakeholder-Dialog; Sponsoring

102-47



Abbildung 4: Die Wesentlichkeitsmatrix der WBD 2018



Unsere Handlungsfelder

- Lebensqualität in Duisburg
- Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung
- Kundenorientierung
- Zukunftsfähiger Arbeitgeber
- Natürliche Lebensgrundlagen erhalten
- Verantwortung für die Gesellschaft





Im Dialog mit unseren Anspruchsgruppen

Da Nachhaltigkeit für uns eine gemeinschaftliche Aufgabe ist, stehen wir mit unseren externen **Anspruchsgruppen** im Dialog. Den Auftakt hierfür bildete unser erstes **Stakeholder-Forum**, das wir 2018 in Vorbereitung auf den vorliegenden Bericht durchführten. Unserer Einladung folgten unter anderem Vertreterinnen und Vertreter aus Politik, Verbänden und unserem Verwaltungsrat, Geschäftspartner, Personal- und Bürgervertretungen sowie Sozial- und Umweltschutzorganisationen. Bei der Auswahl achteten wir darauf, relevante Akteure aus all unseren Tätigkeitsbereichen und Handlungsfeldern einzuladen. Ihnen stellten wir unsere wesentlichen Themen und unsere Zielsetzungen vor und baten sie, die wesentlichen Themen zu priorisieren. Das Ergebnis ist in der Wesentlichkeitsmatrix in Abbildung 4 dargestellt. Die durch unsere Führungskräfte erarbeitete Liste wurde dabei von den externen Stakeholdern um den Punkt Sponsoring ergänzt, die übrigen wesentlichen Themen wurden in angeregten Diskussionen mit Beispielen, Wünschen und Herausforderungen der Stakeholder weiter konkretisiert. **102-40 102-42 102-44**

Die durchweg positive Resonanz auf unsere Veranstaltung zeigt uns: Wir sind auf dem richtigen Weg. Gemeinsam mit unseren Stakeholdern wollen wir Duisburg in der Daseinsvorsorge noch ein Stück nachhaltiger machen! Eine Fortsetzung des Austauschs ist deshalb fest eingeplant: Das nächste Stakeholder-Forum wird im November 2019 stattfinden. **102-43**

Unser Nachhaltigkeitsprogramm

Für jedes der sechs Handlungsfelder überarbeiteten und ergänzten wir außerdem unsere bereits 2017 entwickelten Handlungskonzepte durch hinzukommende Ziele, Indikatoren und konkrete Maßnahmen. Die Handlungskonzepte helfen uns, unsere Geschäfts- und Nachhaltigkeitsaktivitäten noch besser an unseren wesentlichen Themen auszurichten und so unsere Nachhaltigkeitsleistung zu verbessern. Die Daten für die Indikatoren erheben wir regelmäßig im Rahmen des Berichterstattungsprozesses und kommunizieren die Ergebnisse an die zuständigen Abteilungen. Auch die Liste der aktuellen, geplanten oder möglichen Maßnahmen aktualisieren wir im Rahmen von Workshops und bei der Datenerhebung für den Nachhaltigkeitsbericht.

103-3

Jedem der sechs Handlungsfelder ist im Folgenden ein Kapitel gewidmet. Diese Kapitel enthalten neben Informationen zu unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten auch Ausführungen zu den Handlungskonzepten.

102-46



Lebensqualität in Duisburg

Die Menschen sollen sich in Duisburg wohlfühlen. Deshalb engagieren wir uns für ein sauberes und gepflegtes Stadtbild, eine funktionierende Verkehrsinfrastruktur und eine zuverlässige Abwasser- und Abfallentsorgung. Auch pflegen und sichern wir die Grünanlagen und Straßenbäume der Stadt und halten Spielplätze instand. Dabei halten wir Lärm, Geruch und Verkehr so gering wie möglich. Doch auch der Schutz der Bevölkerung bei Starkregen und Hochwasser ist eine Aufgabe, die für uns noch wichtiger wird als zuvor.



Das Servicetelefon: der direkte Draht zu uns

Das Feedback der Bürgerinnen und Bürger ist wichtig, damit wir auf Störungen und Herausforderungen auch kurzfristig reagieren können. Hierfür hat sich unser Servicetelefon bewährt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen die von den Anrufern geäußerten Anliegen in ein computergestütztes Ticketsystem ein und leiten sie so direkt an die betroffenen Stellen bei uns und bei der Stadt weiter. Im Berichtsjahr gingen über das Servicetelefon insgesamt gut 116.000 Anrufe bei uns ein. Knapp 48.000 Anrufe bezogen sich auf Beschwerden, Lob und Verbesserungsvorschläge, etwa 4.500 davon betrafen die Sauberkeit der Stadt (2016: 3.900). Den verzeichneten Anstieg führen wir auf eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit zur Stadtsauberkeit zurück, die zu mehr Meldungen durch die Bevölkerung führte. Doch nicht alle Meldungen nehmen zu. Die Beschwerde „Tonne nicht geleert“ ging beispielsweise 2017 knapp 7.900-mal bei uns ein und lag damit um etwa 1.400 Meldungen unter dem Vorjahreswert von 9.300. Verglichen mit den über 4,5 Millionen Leerungen, die wir pro Jahr durchführen, ergibt dies eine Ausfallquote von nur 0,17 Prozent (2016: 0,21 Prozent) – das kann sich sehen lassen!

1-1 1-14

Auf möglichst leisen Sohlen

Zur Lebensqualität in Duisburg gehört auch, dass wir mit unseren Tätigkeiten den Lärm, Geruch und Verkehr für die Menschen in der Stadt so gering wie möglich halten. Um Geräusche zu dämpfen, setzen wir wo möglich geschlossene Behälter sowie gedämmte Glascontainer ein. Im Straßenreinigungsbetrieb verwenden wir für unsere Kleinkehrmaschinen besonders leise Tellerbesen. In den Wohngebieten nutzen

wir immer häufiger Laubbläser und Kehrriechtsammelfahrzeuge mit Elektroantrieb, die wesentlich geräuscharmer sind als kraftstoffbetriebene Modelle. Bei mehr und mehr Ampeln verbauen wir außerdem Taster für Blinde, deren Knack-Geräusche erst dann lauter werden, wenn sich eine Person nähert.

Eine manuelle Auswertung der eingegangenen Meldungen über unser Servicetelefon ergab, dass nur etwa 90 der 48.000 Anrufer ein Problem mit Lärm, etwas mehr als 40 ein Problem mit Gerüchen und knapp 70 ein Problem mit Verkehr hatten. Die Zahlen sind mit Vorsicht zu genießen, da eine genaue Auswertung aufgrund von technischen Anforderungen erst ab dem Berichtsjahr 2018 möglich ist. Die Größenordnung zeigt aber schon jetzt, dass klappernde Kanaldeckel, Verkehrsbehinderungen durch nicht ordentlich zurückgestellte Tonnen und Geruchsbelästigungen aus dem Kanal zwar ernst zu nehmende, aber keine besonders häufig auftretenden Themen sind.

So heterogen die Meldungen sind, so vielfältig sind auch die Gegenmaßnahmen, falls doch einmal Probleme auftreten. Sie reichen von kurzfristigen Zwischenleerungen und Kanalspülungen bis zu Anpassungen der Sammel-Reihenfolge. Für eine sehr ungewöhnliche Beschwerde zum Thema Lärm sorgte im Berichtsjahr ein sprechender Papierkorb. Worum es dabei geht, erfahren Sie im nächsten Abschnitt.

1-1 1-7

MACH'S REIN! – Kampagne zur Stadtsauberkeit

Wir sind erster Ansprechpartner beim Thema Sauberkeit in Duisburg. Eine große Herausforderung ist dabei der Umgang mit achtlos weggeworfenem Abfall, zum Beispiel Einwegver-



packungen, Kaugummis oder Zigarettenstummel. Im Idealfall landen diese in einem unserer 5.800 Papierkörbe, die überall im Stadtgebiet verteilt stehen. Deren Nutzungsfrequenz überprüfen wir regelmäßig und passen bei Bedarf den Standort oder die Leerungshäufigkeit an.

Dennoch landet auch mal was daneben. Im Juli starteten wir deshalb die Sauberheitskampagne „MACH'S REIN!“. Ziel der Kampagne ist es, Passanten auf die Papierkörbe aufmerksam zu machen und ihre Nutzung zu fördern. Sprüche wie „Sauber, Steffi!“ oder „Lass krachen, Lisa!“ auf den Papierkörben animieren zum Mitmachen. Entsprechende Poster und großformatige Plakate verteilten wir unter dem Motto „Für Glanz und Gloria!“ in ganz Duisburg. Der Clou der Aktion: Unter www.machsrein.de kann jeder in einem Spruchgenerator individuelle Sprüche erstellen und diese dann herunterladen oder teilen. Zusätzlich stellten wir etwa 100 „sprechende Papierkörbe“ auf, die sich bedankten oder applaudierten, wenn man sie fütterte. Straßentattoos wiesen den Weg zum Papierkorb für alle, die gerne mit gesenktem Kopf durch die Straßen laufen, Gewinnspiele ermutigen zum Mitmachen.

Ein weiteres Highlight der Kampagne sind Gum-Wall-Plakate und -Poster, die fragen, warum Kaugummis sonst auf dem Boden landen. Passanten können ihr Kaugummi unter verschiedene Antwortmöglichkeiten kleben: „Meine Stadt interessiert mich nicht“ oder doch lieber „Mutti macht das für mich weg“? Die im Duisburger Zoo aufgestellte Zigaretten-Abstimmung funktioniert nach einem ähnlichen Prinzip: Indem sie ihren Zigarettenstummel durch die eine oder die andere Öffnung werfen, stimmen Raucherinnen und Raucher ab, ob ihnen der Zoo gefällt oder nicht. Die Kampagne wurde 2018 fortgeführt.

Weg mit dem Dreck

Zur Stadtsauberkeit gehört auch, dass wir illegal abgeladenen Abfall möglichst schnell beseitigen. Um mehr solcher wilden Müllkippen schneller zu entdecken und Müll-Sündern besser auf die Spur zu kommen, führen wir seit dem Berichtsjahr gemeinsam mit dem Duisburger Ordnungsamt und bei Bedarf auch mit der Polizei einmal im Monat in einem Duisburger Ortsteil eine Aktionswoche unter dem Motto „Null Toleranz für Müll-Sünder“ durch. Das Ergebnis macht sich in der Kundenresonanz bereits bemerkbar: Im Berichtsjahr gingen mit 7.228 Meldungen zu wilden Müllkippen knapp zwei Prozent mehr Meldungen ein als noch im Vorjahr (2016: knapp 7.115). Die Meldungen geben wir an das Ordnungsamt weiter, wo zunächst geprüft wird, ob der Abfall im öffentlichen Raum liegt und damit überhaupt Handlungsmöglichkeiten für uns bestehen. Ist dies der Fall, so versucht das Ordnungsamt, die potenziellen Verursacher für die Entsorgung in die Pflicht zu nehmen. Können die Verursacher nicht ausfindig gemacht werden, schreiten wir zur Tat. Von den 7.228 gemeldeten wilden Kippen sind vor diesem Hintergrund 2017 6.526 in unserem Zuständigkeitsbereich verblieben (2016: 6.676). Wie im Vorjahr auch konnten wir diese wilden Müllkippen in knapp 90 Prozent der Fälle im Rahmen unseres 48-Stunden-Dreck-weg-Versprechens innerhalb von zwei Tagen entfernen. Bis 2019 ist es unser Ziel, diesen Anteil auf mindestens 95 Prozent zu steigern. **1-2**

Ein weiterer wichtiger Schritt für die Stadt ist der „Pakt für die Duisburger Innenstadt“, der im Berichtsjahr unter anderem zwischen Einzelhandel, Citymanagement, Stadt und uns geschlossen wurde. Er soll die Innenstadt attraktiver machen – unter anderem durch eine Nassreinigung, die wir mit eigens dafür angeschafften Aufsätzen für unsere **Kleinkehrmaschinen** durchführen können.



Auch in anderen Stadtteilen ging es 2017 voran: Für Viertel, die besonders schmutzanfällig sind, definierten wir gemeinsam mit der Stadt im Berichtsjahr neue **Reinigungsklassen**, die eine umfangreiche manuelle Reinigung bis zu viermal pro Woche ermöglichen. Diese ist zwar für die Grundstückseigentümer teuer, das Echo aus Presse und Politik sowie von vielen Anwohnerinnen und Anwohnern spricht jedoch Bände: Weiter so!

Duisburg ist grün!

Viele Duisburger nutzen die Parks der Stadt zur Naherholung, deshalb setzen wir uns für ein freundliches und sauberes Miteinander in den Parks und Grünanlagen der Stadt ein. Damit die Bäume dem nächsten Sturm standhalten, führen wir regelmäßig Baumkontrollen durch. Drei ausgewiesene Grillplätze und acht Hundenausläufflächen mit insgesamt circa zehn Hektar Fläche bieten Platz für die individuelle Freizeitgestaltung. Für mehr Sauberkeit sorgen dort künstlerisch gestaltete Ständer für Hundekotbeutel („Wuffi-Bags“). Spenderinnen und Spender finanzierten im Berichtsjahr zwölf solcher Ständer, wir übernehmen die Pflege und füllen die Beutel nach.

Auch viele Spielplätze der Stadt sind in unserer Obhut. Damit der Duisburger Nachwuchs gefahrlos spielen kann, führen wir regelmäßige Spielplatzkontrollen durch. In Abstimmung mit Pädagoginnen und Pädagogen des Jugendamts bauen wir auch neue Spielplätze und sanieren nach und nach den Bestand. Im Berichtsjahr sanierten wir zusätzlich – unterstützt durch Spenden – den Bolzplatz an der Holtener Straße in Duisburg-Walsum. Im Rahmen der Eröffnung

hatte die Walsumer Jugend die Möglichkeit, bei einem Fußballspiel mit MSV-Legende Sven Beuckert ihr Können unter Beweis zu stellen.

Bessere Luft durch eine saubere Flotte

Besonders in großen Städten ist das Thema Feinstaubbelastung in aller Munde. Was viele nicht wissen: Ein großer Teil des Feinstaubs wird durch Reifen-, Bremsen- und Straßenabrieb sowie durch die Verwirbelung von Staub verursacht. Als aktiver Beitrag der Wirtschaftsbetriebe zu einer besseren Stadtluft hat sich die Feinstaubaufnahme mithilfe von Kehrmaschinen bewährt. Durch eine spezielle Fördertechnik wird hier der Kehrriech in einen Schmutzbehälter transportiert, ohne ihn zu verwirbeln. So kann die Staubentwicklung beim Kehren erheblich reduziert und Feinstaub mit aufgenommen werden.

Doch unsere Flotte verursacht auch selbst Emissionen. Durch unsere Touren- und Leerintervall-Optimierung versuchen wir deshalb, unnötige Fahrten zu vermeiden. Durch Erneuerungen und Nachrüstungen bringen wir unsere Fahrzeuge regelmäßig auf den neuesten Stand der Technik. So entsprachen von den knapp 600 Fahrzeugen in unserem Bestand 2017 bereits fast 60 Prozent den höchsten Schadstoffklassen **Euro 5** und **Euro 6** oder dem mit Euro 5 vergleichbaren europäischen Abgasstandard Enhanced Environmentally Friendly Vehicle 1 (**EEV1**). Diesen Anteil möchten wir in Zukunft weiter erhöhen. Die Emissionsklassen unserer Flotte – unterschieden nach Fahrzeugtypen – sind in Abbildung 5 dargestellt. Die verschiedenen **Fahrzeugtypen** sind im Glossar erläutert.



Auch die Vermeidung von unnötigem Lärm liegt uns am Herzen. Deshalb statten wir immer mehr unserer Kleingeräte wie Freischneider, Laubbläser oder Kleinkehrmaschinen mit Elektroantrieben aus. Über 100 solcher Geräte hatten wir zum Stichtag des Berichtsjahres bereits angeschafft – das sind etwa fünf Prozent des Gesamtbestands. [413-2](#) [1-12](#)

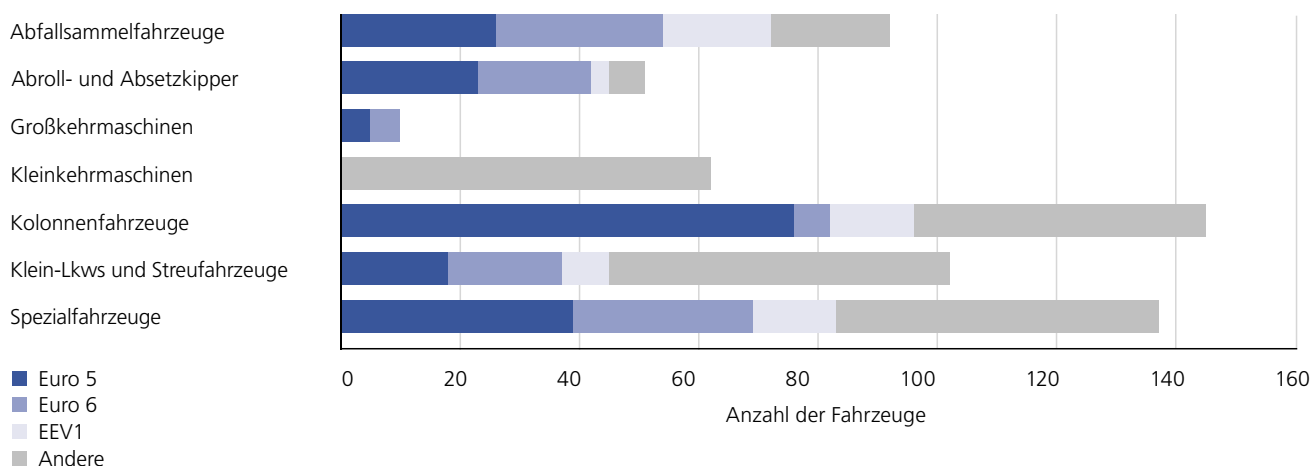
Infrastruktur auf und unter der Erde

Was manche nicht wissen: Die Wirtschaftsbetriebe sind nicht nur für die Abfallentsorgung, sondern auch für Straßen, Brücken und Kanäle zuständig. So tauschten wir beispielsweise im Berichtsjahr etwa 2.300 der insgesamt 70.000 Ver-

kehrs- und Straßenschilder in Duisburg aus, da sie beschädigt oder veraltet waren. Auch 120 Parkscheinautomaten und über 500 Ampelanlagen befinden sich in unserer Obhut. Um den Verkehr durch unsere Ampelschaltung zu verstetigen, nehmen wir an den Fördermaßnahmen „Kommunale Investitionen Duisburg“ (KIDU) teil. Neben weiteren Investitionen in die Grünanlagen der Stadt ist Teil des Projekts auch die Umrüstung der Ampeln auf stromsparendere LED-Technik. Zum Stichtag am 31. Dezember 2017 hatten wir 160 der 517 Ampeln umgerüstet, weitere folgen 2018. [1-6](#)

Auch die Reparatur von Straßen und Brücken fällt in unseren Aufgabenbereich. Im Berichtsjahr begannen wir mit 22

Abbildung 5: Unsere Fahrzeuge nach Emissionsklassen 2017





neuen Straßenbaumaßnahmen, 23 bereits begonnene Maßnahmen konnten wir abschließen. Durch regelmäßige Brückenprüfungen und die Instandsetzung von Kanälen sorgen wir auf und unter der Erde für sichere Verkehrs- und Wasserflüsse. Eine Besonderheit ist in diesem Zusammenhang unsere Kooperation mit dem Ordnungsamt: Falls trotz aller Maßnahmen einmal ein Rattenbefall im Kanal gemeldet ist, führen wir zusätzliche Kanalkontrollen durch und leiten entsprechende Gegenmaßnahmen im Kanal ein, während sich das Ordnungsamt um die oberirdischen Ursachen kümmert.

Bereit für Starkregen und Hochwasser

Mit einer 24-Stunden/7-Tage-Rufbereitschaft für Kanäle und Pumpwerke sowie einer automatischen Fehlermeldetechnik ermöglichen wir den sicheren Ablauf des Abwassers zu jeder Jahreszeit. Sind Starkregenereignisse angekündigt, führen wir vorbeugende Reinigungen der Abläufe durch. Außerdem stocken wir die 24-Stunden/7-Tage-Rufbereitschaft personell auf, um bei Problemen möglichst schnell vor Ort sein zu können.

Damit die Einwohnerinnen und Einwohner auch im Hochwasserfall geschützt sind, sanieren wir im Auftrag der Stadt die Duisburger Deiche. 2017 begannen wir zudem mit der Sanierung des Dammbalkenverschlusses am Duisburger Innenhafen. Darüber hinaus schaffen wir gezielt Retentionsflächen, also Überflutungsgebiete, auf denen sich das Wasser gewollt ausbreiten kann, bevor es in besiedelte Flächen vordringt. Auch die Gewässer der Stadt pflegen wir, sodass Gewässerabflüsse frei von Schwemmgut bleiben und so die Aufnahme von größeren Wassermengen ermöglichen.

Trotzdem können wir nicht immer verhindern, dass Wasser über die Ufer tritt. Für Interessierte bieten wir deshalb Informationsmaterialien zum Hochwasserschutz, zu Überschwemmungen und zu Kellerüberflutungen an. In Neubaugebieten entwickeln wir, gemeinsam mit den Planern der Wohnungsgesellschaften und der Stadt, Maßnahmen einer wassersensiblen Stadtentwicklung. Dabei werden beispielsweise sogenannte Notwasserwege in neu errichtete Siedlungsbauungen eingeplant, die das Wasser im Bedarfsfall weg von den Gebäuden und hin zu Versickerungsflächen, in Gewässer und in die Kanalisation lenken.

Das Risiko der Grundwasser- und Wasserverunreinigung durch Starkregenereignisse ist seit 2010 auch in unserem Risikomanagement enthalten. Unkalkulierbare Wetterereignisse können zudem Einsatzspitzen verursachen, die wir im Rahmen unseres Risikomanagements seit 2013 so gut es geht antizipieren und steuern. Die finanziellen Auswirkungen dieser Risiken liegen im mittleren fünfstelligen Bereich. Die Maßnahmen zur Risikoreduzierung sind vielfältig und erstrecken sich von der Beschaffung zusätzlicher Sachmittel bis hin zur Beteiligung in der Leitungs- und Koordinierungsgruppe für außergewöhnliche Ereignisse der Stadt Duisburg.

201-2 1-15

Lebensqualität in Duisburg: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg tragen zur weiteren Verbesserung der Lebensqualität der Menschen in Duisburg bei.

Beabsichtigte Wirkung

- Wir sorgen für Sauberkeit, Hygiene und Stadtbildpflege in Duisburg.
- Durch unsere Arbeit machen wir die Duisburger Grünanlagen für ein breites Spektrum an Aktivitäten attraktiv und steigern so den Erholungs- und Freizeitwert der Stadt.
- Wir sorgen für Verkehrssicherheit in der Stadt Duisburg hinsichtlich einer zuverlässigen Verkehrsinfrastruktur, Straßenreinigung, Winterdienst und Beseitigung sonstiger Gefahren (zum Beispiel bei Sturmschäden an Bäumen).
- Wir minimieren die von uns beeinflussbaren negativen Auswirkungen auf die Bevölkerung (Lärm, Geruch, Verkehr).
- Wir gewährleisten eine sichere, verlässliche sowie soziale und umweltgerechte Entsorgung des von uns behandelten Abwassers und des von uns gesammelten Abfalls. Den Abfall führen wir einer umweltgerechten Verwertung und Entsorgung zu.
- Wir setzen uns für den Hochwasserschutz der Stadt ein und stellen auch bei Starkregenereignissen den Entwässerungskomfort der Stadt so weit wie möglich sicher, um die Menschen in Duisburg und ihr Eigentum zu schützen.
- Wir tragen dazu bei, die unvermeidbaren negativen Auswirkungen des Klimawandels auf die Duisburger Bevölkerung möglichst gering zu halten.

Operative Ziele

- Bis 2019 beseitigen wir mehr als 95 Prozent der gemeldeten wilden Müllkippen innerhalb von 48 Stunden.
- Die Beseitigung gemeldeter Störungen bei den Lichtsignalanlagen beginnt bis spätestens zwei Stunden nach der Meldung und ist nach spätestens 12 Stunden abgeschlossen.

Indikatoren

- 1-1** Anzahl und Art der Beschwerden zur Stadtsauberkeit sowie ergriffene Maßnahmen zur Verbesserung
- 1-2** Anzahl der gemeldeten wilden Müllkippen und Anteil der wilden Müllkippen, die innerhalb von 48 Stunden entfernt wurden
- 1-3** Flächen (Marktplätze) und Kilometer (Fahrbahn, Gehwege), die von Kehricht und Laub befreit wurden
- 1-4** Gereinigte Kanal-Kilometer
- 1-5** Anzahl gereinigter Gullys
- 1-6** Anzahl der ausgetauschten Verkehrsschilder
- 1-7** Anzahl und Art der Beschwerden zu Lärm, Geruch und Verkehr
- 1-8** Winterdienst-Räumkilometer
- 1-9** Anzahl der Winterdienst-Einsätze nach Dringlichkeitsstufen
- 1-10** Verbrauch von Streumitteln (Feuchtsalz, Solesalz) pro Quadratmeter
- 1-11** Anteil an lärm- und schadstoffarmen Straßenkehr-, Sammel- und Winterdienst-Fahrzeugen an der Gesamtflotte
- 1-12** Anteil an lärm- und schadstoffarmen Kleingeräten (zum Beispiel Laubbläser, Freischneider) am Gesamtbestand
- 1-13** Anzahl der öffentlich aufgestellten Straßenpapierkörbe, Leerungshäufigkeiten
- 1-14** Ausfallquote bei der Sammlung von Siedlungsabfällen
- 1-15** Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen
- 1-16** Anzahl klappernder Schachtdeckel

103-2



Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg schaffen Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger sowie für gewerbliche Kunden und sind fester Bestandteil der regionalen Wirtschaft. Wir sorgen für effiziente betriebliche Abläufe und beugen Risiken durch externe Ereignisse vor. Dabei schöpfen wir auch die Möglichkeiten der Digitalisierung aus. Unsere Netze und Anlagen möchten wir langfristig erhalten und betreiben, weshalb wir sie regelmäßig warten und wo notwendig Teile erneuern. Auch das Einhalten von Gesetzen und Richtlinien sowie Maßnahmen zu IT-Sicherheit und Datenschutz sind wichtige Bestandteile unserer Unternehmensführung.

Innovative Wirtschaftskraft für die Region

Als kommunales Unternehmen sind wir ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für die Region. Die in diesem Bericht enthaltenen Betriebe erwirtschafteten im Berichtsjahr gemeinsam fast 270 Millionen Euro Umsatz. Gut 80 Millionen Euro davon flossen als Löhne und Gehälter wieder in die Region

zurück, knapp 23 Millionen Euro investierten wir in Altersvorsorge, soziale Abgaben und sonstige Leistungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch die von uns gezahlten Steuern von knapp 1,2 Millionen Euro sind ein essenzieller Beitrag zum öffentlichen Haushalt. Eine Übersicht über den direkt von uns erwirtschafteten und den verteilten wirtschaftlichen Wert ist in Tabelle 2 dargestellt.

Tabelle 2: Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert sowie Eigenkapitalquote 2017

	WBD–AÖR	KWD	SBD	GfB	WDG
Direkt erwirtschafteter wirtschaftlicher Wert					
Umsatzerlöse	235.936.510 €	7.241.000 €	2.457.000 €	16.019.000 €	7.048.000 €
Erträge aus Beteiligungen an verbundenen Unternehmen	357.525 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	102.542 €	1.000 €	168 €	9.000 €	0 €
Verteilter wirtschaftlicher Wert					
Löhne und Gehälter	66.932.741 €	2.011.000 €	368.842 €	6.107.000 €	4.828.000 €
Materialaufwand	93.973.772 €	3.455.000 €	1.084.700 €	6.002.000 €	91.000 €
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	19.811.316 €	368.316 €	90.370 €	1.585.000 €	1.075.000 €
Steuern	344.898 €	396.000 €	168.488 €	78.000 €	170.000 €
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	12.559.600 €	0 €	607 €	145.000 €	0 €
Spende an Verbraucherzentrale	100.000 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Weitere Spenden und Sponsoring	Sach- und Zeitsponsoring	0 €	0 €	500 €	0 €
Eigenkapitalquote	35 %	71 %	56 %	40 %	69 %

201-1 2-1



Um auch in Zukunft als leistungsstarker eigenständiger kommunaler Betrieb zu bestehen, engagieren wir uns regelmäßig in Erfahrungsaustauschen, interkommunalen Benchmarks und Projekten der Forschung und Entwicklung zu neuen Technologien und Prozessen. Im Berichtsjahr schlossen wir beispielsweise ein Projekt zur Reinigungsfähigkeit innerstädtischer Beläge aus Beton ab, das von 2014 bis 2017 gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut für Bauphysik in Holzkirchen lief. Zusammen mit Psychologinnen und Psychologen der Humboldt-Universität Berlin untersuchen wir in Kooperation mit anderen Großstadt-Unternehmen in einem langfristig angelegten Forschungsprojekt die Frage, wie Sauberkeit und das achtlose Wegwerfen von Abfall (sogenanntes Littering) im öffentlichen Raum wahrgenommen und wodurch sie beeinflusst werden. Ein Teil dieser Kooperation ist der Fokus auf interkulturelle Aspekte des Littering-Verhaltens. Für eine saubere Fahrzeugflotte beteiligen wir uns ab 2019 im Rahmen des Projekts HECTOR an der Entwicklung eines kommunalen **Abfallsammelfahrzeugs** mit **wasserstoffbasierter Antriebs-technologie**.

Im Berichtsjahr stellten wir zudem einen Forschungsantrag für die Untersuchung der **biologischen Nachbehandlung** nach der **Ozonierung** von geklärtem Abwasser. In diesem Rahmen möchten wir auch die Möglichkeiten zur Optimierung unseres Kläranlagenbetriebs untersuchen. Im Kanalbetrieb kümmern wir uns darüber hinaus um Hausanschluss-sanierungen, für die bereits eine Vielzahl an Produkten und Methoden am Markt vorhanden sind. Gemeinsam mit dem Institut für unterirdische Infrastruktur führen wir deshalb Warentests durch, durch die wir den am häufigsten auftretenden Schadensbildern die sinnvollsten Sanierungsverfahren zuordnen können.

2-6

Digitale Unterstützung im Tagesbetrieb

Die Digitalisierung ist eines der wichtigsten Mittel, um unsere betrieblichen Abläufe zielgerichtet, einfach, kundenorientiert und ressourcenschonend zu gestalten. So laufen Bestellungen für Büromaterial, Arbeitskleidung und weitere Bedarfe bei der WBD-AöR über einen elektronischen Warenkatalog. Für Handwerkerdienstleistungen nutzen wir das Handwerkerportal Duisburg (HaPoDu), wo städtische Betriebe Handwerker für ihre Aufträge finden und buchen können. Durch diese Digitalisierungsmaßnahmen können immer mehr Bestellanforderungen vollständig elektronisch verarbeitet werden. Im Berichtsjahr liefen bei der WBD-AöR bereits 65 Prozent der Bestellanforderungen komplett elektronisch über unser SAP-System, zusätzlich wurden

1.260 Handwerkerdienstleistungen über HaPoDu abgerufen. Auch die SBD – als gemeinsame Tochter von WBD und einem privatwirtschaftlichen Partner – vereinfachten 2017 ihre Rechnungsprozesse und führten im Berichtsjahr ein System zur elektronischen Rechnungsfreigabe des Geschäftspartners ein. 2-2 2-5

Die Arbeit auf der Straße unterstützen wir seit vielen Jahren durch digitale Hilfsmittel wie **Handhelds** und Tablets. Insbesondere in der operativen Abfallwirtschaft kommen seit 2016 Tablets zum Einsatz, die unter anderem unsere digitale Tourenplanung unterstützen. Hierfür nutzen wir eine Sperrgut-App, mit der unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst falsch abgeladenen Abfall fotografisch dokumentieren. Dies erleichtert es uns, Reklamationen unserer Kundinnen und Kunden zu beantworten. Ab 2018 steht uns diese Funktion für weitere Tätigkeiten unseres **Standort Service Plus** zur Verfügung. Seit 2016 nutzen wir die Tablets auch zur digitalen Verortung von Container-Standplätzen (Altkleiderbehälter, Altglasbehälter). 2017 begannen wir zudem damit, unsere Biotonnen mit **Transponderchips** auszustatten. Dies ermöglicht direkt beim Leerungsvorgang einen Abgleich zwischen Gebührenabrechnung und Leerung. Auch die Leerung wird über die Transponder automatisch dokumentiert. Bei erfolgreicher Umsetzung ist eine Ausweitung dieser Ausstattung auf weitere Behältertypen (zum Beispiel Restabfall) geplant.

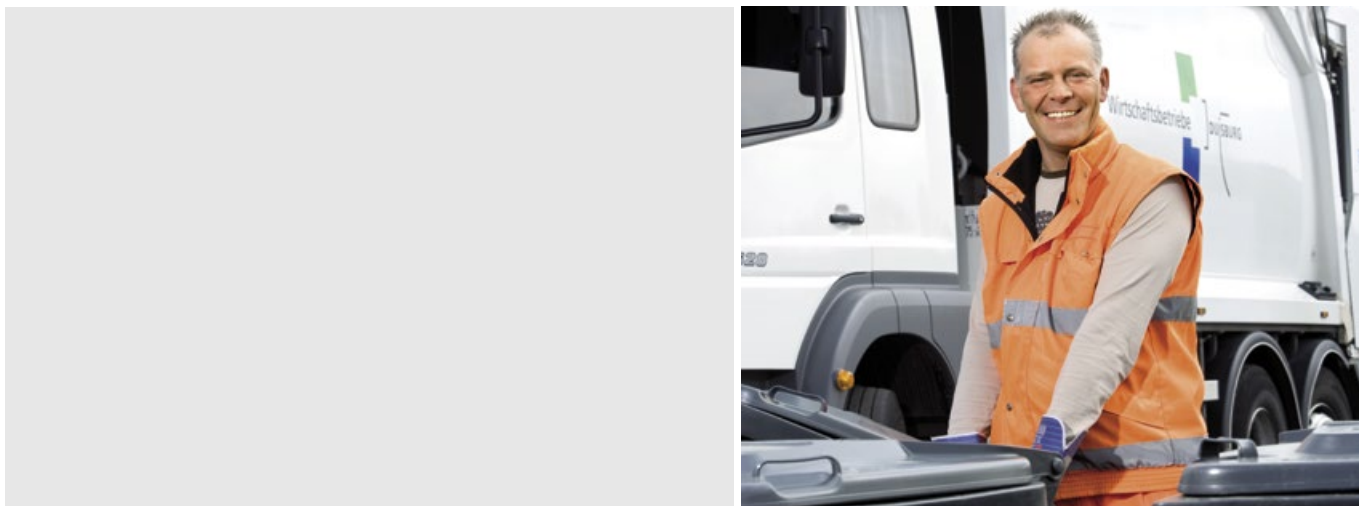
Damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den sicheren Umgang mit Tablets, Apps und weiteren digitalen Lösungen lernen, führen wir regelmäßige Schulungen zum Umgang mit digitalen Technologien durch.

2-4

Verantwortung in der Beschaffung

Für unseren Tagesbetrieb benötigen wir Fahrzeuge, Baumaterialien, Kraftstoffe, Pflanzen, Abfallbehälter und vieles mehr. Diese beschaffen wir meist extern von entsprechenden Produzenten und Händlern (vorgelagerte Wertschöpfungskette). Insbesondere für die Entsorgung der von uns gesammelten Abfälle vergeben wir aber auch Aufträge an Dienstleister (nachgelagerte Wertschöpfungskette). Eines unserer Ziele ist es, noch stärker als bisher Kriterien einer verantwortungsvollen Beschaffung in unserem Einkauf anzuwenden, sofern dies im Rahmen des Beschaffungs- und Vergaberechts möglich ist. Bereits jetzt beschaffen wir viel regional: 79 Prozent unserer Ausgaben in der Beschaffung gingen 2017 an regionale Lieferanten.¹ 102-9 204-1 2-9

¹ Als regional definieren wir alle Händler, die in den Postleitzahlbereichen 40xxx bis 47xxx ansässig sind.



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 Mindestanforderungen der Internationalen Arbeitsorganisation an die Arbeitsbedingungen („ILO-Kernarbeitsnormen“) beachten und Angaben zur unternehmensinternen Frauenförderung und zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie machen. Bei der Vergabe von Aufträgen wie der Sortierung, Wiederverwendung, Verwertung und Entsorgung von Abfällen fordern wir zusätzlich von allen unseren Dienstleistern, dass sie als **Entsorgungsfachbetrieb** zertifiziert sind. Neben den Entsorgungskosten und dem Verkaufserlös achten wir bei der Vergabe auch auf umweltbezogene Kriterien wie die Sortiertiefe (zum Beispiel 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.

102-16 308-1 403-7 414-1 2-12 6-1

Vor allem bei Neubeauftragungen besichtigen und kontrollieren wir die von uns beauftragten Unternehmen regelmäßig. In Fällen mit besonderem Gefahrenpotenzial führen wir stichprobenartige Vor-Ort-Besuche durch. Darüber hinaus führen wir kontinuierlich Lieferantenbewertungen zu Qualitäts- und Umweltmanagementanforderungen durch, insbesondere im Baubereich. Hier finden regelmäßige Baustellenbesuche statt. Die Bewertungen, beispielsweise zu Arbeitssicherheit,

Umweltschutz und Leistungserbringung, dokumentieren wir gemeinsam mit unserer Beteiligung, der Duisburger Einkaufsgesellschaft, in einer entsprechenden Software. 308-1

308-2 414-1 2-7 2-8

Auf mögliche Risiken gut eingestellt

In einer sich schnell verändernden Umwelt gibt es immer wieder Veränderungen, auf die wir uns mit unserer Geschäftstätigkeit einstellen müssen und können. Hier ist es uns ein Anliegen, neu aufkommende Risiken früh zu erkennen und mögliche Gegenmaßnahmen zu definieren. Die im Risiko-Chancen-Management vermerkten Themen beziehen sich insbesondere auf die Geschäftstätigkeit von WBD-AÖR und KWD. Dazu gehören auch nichtfinanzielle Indikatoren wie beispielsweise ein Leistungsausfall durch eine erhöhte Krankenquote, Gesetzesverstöße oder die Nichteinhaltung von Mindestmengen in der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage in Oberhausen (GMVA), aber auch ein potenzieller Imageverlust durch einen schlechten Straßenzustand. Korruptionsrisiken wurden durch die Geschäfts- und Stabsbereiche im Rahmen der jährlichen Risikoinventur 2017 nicht identifiziert. 102-11 205-1 2-13

Aktiv gegen Korruption und Bestechung

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen befassen wir uns intensiv mit dem Themenfeld **Compliance**. Eine direkt unter dem Vorstand angesiedelte Compliance-Stabsstelle kümmert sich bereits seit 2002 um die vielfältigen Maßnahmen, die wir hierzu umsetzen. In 2015 haben wir unser Compliance-Management-System zertifizieren lassen.

Im Zuge der Einführung unseres Compliance-Kodex im Jahr 2016 schulten wir 2016 und 2017 alle Angestellten sowie Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter der WBD–AöR zu Themen wie dem Umgang mit Geschenken und Belohnungen, Einladungen und Datenschutz. Unter der Rubrik „Compliance-Info“ informieren wir regelmäßig in unserer Mitarbeiterzeitschrift zu aktuellen Anforderungen. Neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übergeben wir den Compliance-Kodex gemeinsam mit dem Arbeitsvertrag. Zum Einstieg ins Unternehmen schulen wir sie zu Compliance-Themen, aber auch zu Aspekten der Unternehmenssicherheit (zum Beispiel Datenschutz, Umgang mit Schlüsseln, Berechtigungen) sowie zu organisatorischen Belangen (zum Beispiel Aufgabenverteilungen, Vertretungen). Im Rahmen von Schulungen und Unterweisungen werden alle Beschäftigten der WBD–AöR regelmäßig in Bezug auf Compliance-Themen sensibilisiert. Führungskräfte und Vorstand durchliefen 2016 und 2017 eine Auffrischungsschulung zu Themen wie Recht, Korruption und Überwachungspflichten.

Die Verwaltungsratsmitglieder unterzeichnen seit 2009 den sogenannten „Ehrenkodex“. Mit der Unterschrift verpflichten sie sich, stets uneigennützig und zum Wohle der Kommune zu handeln. Weiterhin geben Verwaltungsrat, Beirat und Vorstand regelmäßig die Entsprechenserklärung zum [Public Corporate Governance Kodex](#) der WBD–AöR, kurz PCGK, ab.

Im Jahr 2017 wurden bei den WBD keine Verstöße gegen Umweltgesetze und -vorschriften oder Verstöße gegen Gesetze oder Regulierung im sozialen und ökonomischen Bereich bekannt. Lediglich bei der WDG kam es in zwei Fällen zu einer fehlerhaften Berechnung von Entgelten im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung, die mit einem Bußgeld von 200 Euro belegt wurden. Die Fehler sind nun korrigiert. Um im Ernstfall Korruptionsfälle oder Gesetzesverstöße rechtzeitig erkennen zu können, arbeiteten wir im Berichtsjahr an der Ausweitung der entsprechenden Meldesysteme. Neben dem bereits existierenden WBD-internen Meldesystem können so seit 2018 betrügerische Handlungen und Gesetzesverstöße vollständig anonym bei einem externen Vertrauensanwalt gemeldet werden.

Mehr Transparenz über die Prinzipien und Werte der Geschäftstätigkeit der WBD erreichen wir nach innen und außen über unsere Entsprechenserklärung zum [Public Corporate Governance Kodex](#) (PCGK) und über die dort enthaltenen Anweisungen und Empfehlungen. Der PCGK gilt für die WBD–AöR und für alle einhundertprozentigen Tochterunternehmen (KWD, WDG, GfB). Die SBD hat aufgrund ihrer Gesellschafterstruktur eigene Arbeitsvorgaben und Verträge und fällt nicht unter den PCGK.

102-16 307-1 419-1 2-10 2-11

Datenschutz und IT-Sicherheit

Im Rahmen unserer verschiedenen Tätigkeiten verarbeiten wir tagtäglich sensible Daten unserer Kunden. Zum Schutz dieser Daten haben wir seit vielen Jahren IT-Sicherheitsmaßnahmen implementiert. Um deren Wirksamkeit zu überprüfen, ließen wir sie 2017 durch einen externen Partner begutachten. Das Ergebnis: In einigen Aspekten gibt es Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Optimierung, grundsätzlich sind die WBD jedoch gut aufgestellt. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehört auch, dass wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum richtigen Umgang mit Kundendaten schulen. Wir tun dies unter anderem im Rahmen der Bildschirmunterweisung, die alle kaufmännisch-technischen Angestellten einmal im Jahr durchlaufen müssen. Im Berichtsjahr wurden somit 100 Prozent der kaufmännisch-technischen Angestellten von WBD–AöR, SBD und KWD zum Thema Datenschutz und Datensicherheit geschult.² Die Maßnahmen sind erfolgreich: Für das Berichtsjahr liegen uns keine begründeten Beschwerden zum Thema Datenschutz vor. Für 2018 und 2019 ist zudem eine externe Prüfung der kritischen Infrastruktur bei der [Prozessleittechnik](#) vorgesehen, sodass auch im Notfall alle Systeme einwandfrei laufen. 418-1 2-14 2-15

² Für GfB und WDG liegen zu diesem Indikator keine Daten vor.

Wirtschaftlichkeit und Unternehmensführung: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg sind ein leistungsstarker Partner der Stadt Duisburg und deren Bürgerinnen und Bürger sowie weiterer Kunden. Sie bieten stets verantwortungsvolle, hochwertige Dienstleistungen unter den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit an.

Beabsichtigte Wirkung

- 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 für sie und ihre Tochterunternehmen eine gesunde Entwicklung und wirtschaftliche Stabilität an, um auch künftig notwendige Investitionen umsetzen zu können.
- Wir nutzen digitale Technologien, um das Produktportfolio und die Unternehmensprozesse hinsichtlich wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Kriterien zu verbessern.
- Wir engagieren uns für Forschung und Entwicklung zur Verbesserung des Gewässerschutzes und des Verkehrsflusses.
- 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.
- Alle unsere Beschäftigten erfüllen ihre betrieblichen Aufgaben ordnungsgemäß und halten sich an den Compliance-Kodex der WBD. Darüber hinaus sind alle Beschäftigten zu Compliance-Themen, zu Korruptionsrisiken sowie zu IT-Sicherheit und Datenschutz geschult.
- Auch nichtfinanzielle Risiken (wirtschaftlich, ökologisch, sozial) werden explizit im Risikomanagement erfasst.
- Wir ergreifen Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen und überprüfen IT-Systeme regelmäßig.
- Wir betreiben unsere Anlagen und unsere Infrastruktur nach den Regeln der Technik und optimieren ihren Betrieb.

Indikatoren

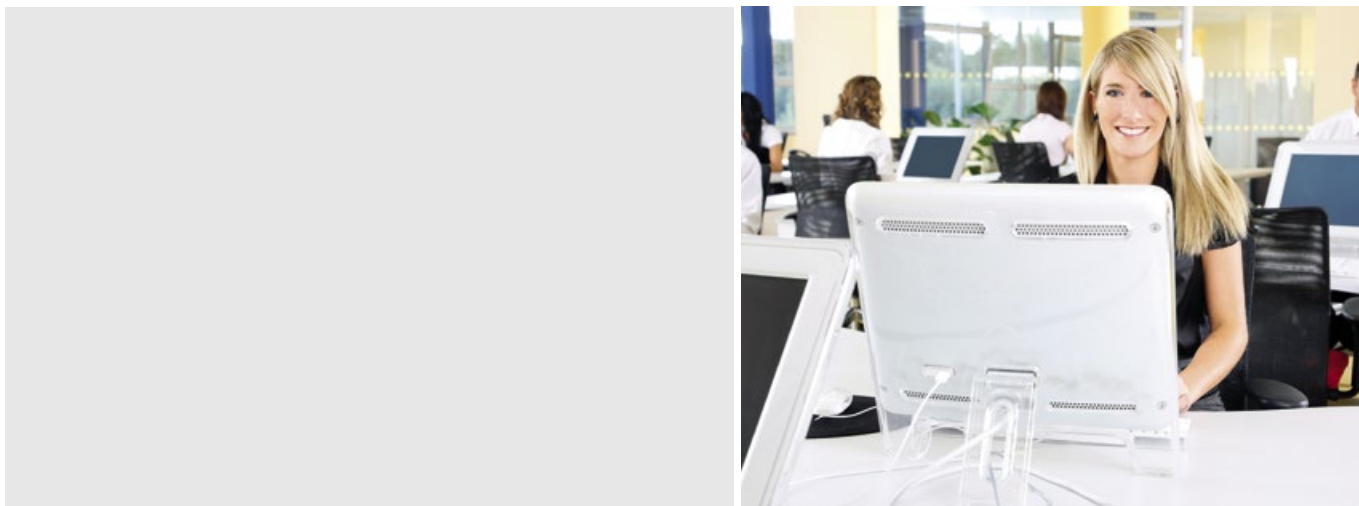
- 2-1 Wirtschaftlicher Wert, ergänzt durch Eigenkapitalquote
- 2-2 Anteil der elektronischen Bestellanforderungen an der Gesamtzahl der Bestellanforderungen
- 2-3 Anteil der Buchungen über BK01 immoConnect an der Gesamtzahl der Buchungen
- 2-4 Digitale Prozessunterstützung (Erfassung der Maßnahmen)
- 2-5 Anzahl der Abrufe und Buchungen über das Handwerkerportal Duisburg (HaPoDu)
- 2-6 Anzahl und Art der durchgeführten F&E-Projekte
- 2-7 Anteil der wichtigsten Lieferanten, die anhand ökologischer Kriterien geprüft wurden
- 2-8 Anteil der Lieferanten, die anhand sozialer Kriterien geprüft wurden
- 2-9 Anteil der beschafften Produkte und Dienstleistungen von regionalen Zulieferern (PLZ-Bereiche 40xxx bis 47xxx)
- 2-10 Anteil der zu Compliance und Anti-Korruption informierten bzw. geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 2-11 Anzahl der Whistleblowing-Meldungen, davon bestätigte Compliance-Fälle und ergriffene Maßnahmen; Anzahl der Meldungen betrügerischer Handlungen
- 2-12 Anteil der Partner und Lieferanten im Bereich Abfallentsorgung, die als Entsorgungsfachbetrieb zertifiziert sind oder einen vergleichbaren Nachweis erbracht haben
- 2-13 Im Risikomanagement-System erfasste finanzielle und nichtfinanzielle Risiken sowie Gegenmaßnahmen
- 2-14 Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine Bildschirmunterweisung durchlaufen haben
- 2-15 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten
- 2-16 Verfügbarkeitsquote des betriebsinternen SAP-Systems
- 2-17 Höhe der Abwasserabgabe für Kläranlagen (orientiert an behördlichen Grenzwerten für Wasserqualität)

103-2



Kundenorientierung

Mit unserer Tätigkeit in der Daseinsvorsorge sind wir zuverlässiger Dienstleister für die Menschen und Unternehmen in Duisburg: Wir leisten einen erheblichen Beitrag dazu, grundlegende Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden zu erfüllen und ein gutes Leben in Duisburg sicherzustellen. Serviceorientierung schreiben wir groß, die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns wichtig. Dazu gehört auch, dass wir hochwertige Leistungen zu fairen Preisen anbieten, klar kommunizieren und Transparenz über unsere Tätigkeiten schaffen.



Persönlich und digital für unsere Kunden da

Einen direkten Draht zu uns bietet unser Servicetelefon. In 77 Prozent der Fälle konnten wir im Berichtsjahr eingehende Anrufe direkt entgegennehmen (2016: 75 Prozent). 23 Prozent der Anruferinnen und Anrufer mussten etwas warten – im Schnitt eine Minute und 47 Sekunden. Von den eingehenden Beschwerden konnten wir 59 Prozent innerhalb von 48 Stunden lösen. Um die Beschwerdequote weiter zu verringern und die Bearbeitungsdauer zu verkürzen, achten wir zum Beispiel auf eine gute Kommunikation gegenüber unseren Kunden bei voraussehbaren oder bereits bekannten Schwierigkeiten. Bei Baumaßnahmen informieren wir betroffene Anwohnerinnen und Anwohner gezielt über auftretende Behinderungen. Mit dem Baustellenradar auf unserer Website informieren wir darüber, wo man durch unsere Bauarbeiten wie lange mit Behinderungen rechnen muss. Betriebsintern kommunizieren wir offene Probleme zeitnah an die betroffenen Abteilungen, damit diese die bestehenden Probleme lösen und gegebenenfalls Änderungen im Betriebsablauf vornehmen können.

3-7 3-8

Wer lieber digitale Kanäle nutzt, erreicht uns über unsere Website und über unsere App „WBD Abfall“. Die Website bietet seit Herbst 2016 ein neues Layout, eine übersichtliche Struktur und verschiedene Download-Möglichkeiten. Die Überarbeitung der Website macht sich in den Nutzerstatistiken bemerkbar: Im Berichtsjahr verzeichneten wir mit knapp 230.000 Zugriffen etwa zehn Prozent mehr Seitenaufrufe als 2016 (208.000). Die Abfuhrtermine der Müllabfuhr, die Seite der Recyclinghöfe sowie die Informationen zur Sperrgutabholung werden besonders oft aufgerufen. Immer mehr Menschen nutzen dazu unsere App „WBD Abfall“: Im Berichtsjahr verzeichnete sie im Vergleich zum Vorjahr

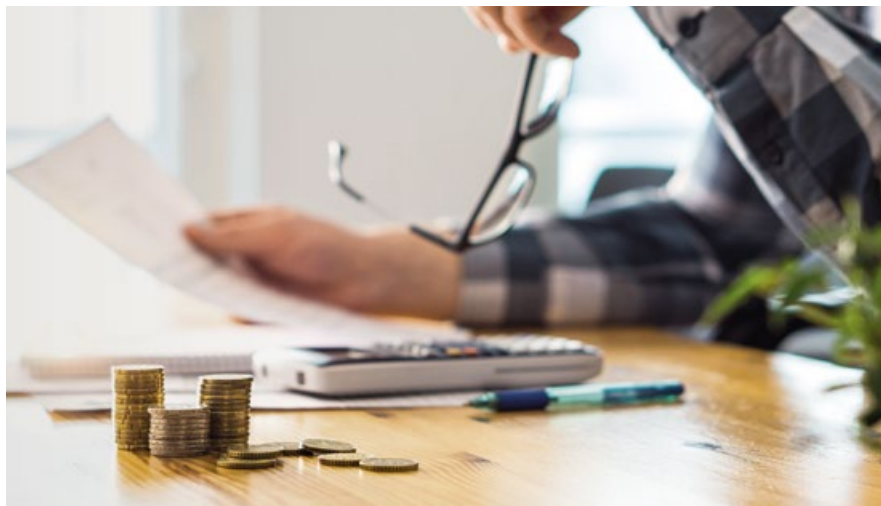
mit 16.000 Nutzerinnen und Nutzern eine Steigerung um 88 Prozent (2016: 8.500). Durch den Internetsystemwechsel für unsere Website ist nun auch eine genaue Angabe der Aufrufe des Online-Abfallkalenders möglich: Im Berichtsjahr wurde die Seite 24.000-mal angeklickt. Auch in den sozialen Medien sind wir vertreten. Angeschoben durch unsere groß angelegte Sauberheitskampagne „MACH'S REIN“ konnten wir im Berichtsjahr die Anzahl an Followern auf Facebook (<https://www.facebook.com/wbd.aoyer/>) um fast 40 Prozent auf mehr als 2.200 steigern (2016: 1.600). Unserem Mitte 2017 neu eingerichteten Instagram-Account (https://www.instagram.com/wirtschaftsbetriebe_duisburg/) folgten Ende 2017 bereits knapp 120 Personen – Tendenz steigend!

3-2

Bei Kunden aus dem Bereich der Wohnungswirtschaft übermitteln wir eine zunehmende Anzahl von Rechnungen und Bescheiden digital über ein vollelektronisches Buchungssystem, das die Empfänger über eine Schnittstelle an ihr eigenes Buchungssystem angliedern können. In der Kommunikation mit Privathaushalten greifen jedoch auch wir noch auf den Postweg zurück. Da viele Menschen Schwierigkeiten mit der klassischen Verwaltungssprache haben, nutzen wir in unserem Briefverkehr wo möglich und erlaubt eine einfache Sprache. Darüber hinaus setzen wir auf persönlichen Kontakt: In unseren Schreiben nennen wir direkte Ansprechpartner – das reduziert die Anonymität und schafft Vertrauen bei Kundinnen und Kunden. **3-11**

Zuverlässigkeit zu fairen Preisen

Eine unserer Satzungsaufgaben ist es, die Gebühren für Abfallentsorgung, Straßenreinigung und Abwasserbeseitigung zu erheben. Dabei achten wir besonders auf eine kosteneffiziente Struktur, denn wir möchten nicht, dass die Bürgerinnen



und Bürger der Stadt zu viel bezahlen. Transparenz schaffen wir hier im Rahmen der **Gebührenbedarfsrechnung**, die wir jährlich im Verwaltungsrat und im Rat der Stadt vorstellen. Gerade in der Kalkulation der Restabfallgebühren sind die Beträge jedoch von Faktoren abhängig, die wir nicht immer selbst steuern können. So hat das Oberverwaltungsgericht für das Land Nordrhein-Westfalen (OVG NRW) mit Urteil vom 27. April 2015 die Abfallgebührensätze für das Jahr 2012 rückwirkend für nichtig erklärt, da die Festlegung der Verbrennungsentgelte der GMVA, die den Wirtschaftsbe-

trieben in Rechnung gestellt werden, nicht entsprechend den preisrechtlichen Vorgaben kalkuliert waren. Dieses Urteil hatte dann zur Folge, dass auch die Gebührenkalkulationen der Jahre 2012 bis 2017 preisrechtlich überprüft und für diese Jahre nachträglich neue Gebührenbescheide erstellt und versandt werden mussten. Vor diesem Hintergrund ergab sich im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr die festgestellte Steigerung von 12,8 Prozent für einen Musterhaushalt (siehe Tabelle 3). Fast alle übrigen Gebühren konnten wir jedoch auch für 2017 zum wiederholten Male konstant halten.

Tabelle 3: Beispielhafte Gebührenentwicklung im Zeitverlauf (Preise pro Jahr)

	2015	2016	2017
Restabfall³	339,84 Euro	332,80 Euro	375,4 Euro
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	+ 1,3%	- 2,1%	+ 12,8%
Bioabfall⁴	98,00 Euro	98,00 Euro	98,00 Euro
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Straßenreinigung⁵	3,00 Euro/Meter	3,00 Euro/Meter	3,00 Euro/Meter
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Winterdienst⁶	1,84 Euro/Meter	1,84 Euro/Meter	1,84 Euro/Meter
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	± 0 %
Schmutzwasserableitung	2,23 Euro/m ³	2,23 Euro/m ³	2,37 Euro/m ³
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	± 0 %	± 0 %	+ 6,3 %
Verbraucherpreisindex⁷	106,9	107,4	109,3
Veränderung im Vergleich zum Vorjahr	0,3 %	0,5 %	1,8 %

3-4

³ Für einen Musterhaushalt mit vier Personen und einer Tonne à 120 l, Leerung 1 × wöchentlich, inkl. Grundgebühr

⁴ Eine Tonne à 120 l, Leerung 14-tägig

⁵ Straßenreinigung 1 × wöchentlich, ohne Gehweg

⁶ Dringlichkeitsstufe 1

⁷ Basisjahr 2010 = 100, Quelle: www.destatis.de



Wir wollen noch besser werden

Seit über zehn Jahren lassen wir in einem überregionalen Vergleich mit den anderen Großstädten prüfen, wie sauber die Straßen Duisburgs sind. Ein externer Dienstleister untersucht dafür stichprobenartig Straßen und Gehwege und dokumentiert das Ergebnis mittels GPS über ein spezielles Auswertungsprogramm. Die Beurteilung reicht von 1 (sehr sauber) bis 30 (sehr verschmutzt). Mit dem Ergebnis können wir gezielt Verbesserungsmaßnahmen einleiten. So führten wir beispielsweise in Gebieten mit starker Verschmutzung im Berichtsjahr neue **Reinigungsklassen** ein, die uns eine intensivere und häufigere Reinigung ermöglichen. Bei stadtweiter Betrachtung hat sich durch solche und andere Maßnahmen im Zeitraum von 2015 bis 2017 eine kontinuierliche Verbesserung der Straßensauberkeit in allen Stadtbezirken ergeben. Lediglich in einzelnen, kleinräumigen Bereichen ist es uns noch nicht gelungen, eine zufriedenstellende Sauberkeit zu erreichen. Dies ist somit auch weiterhin eine herausfordernde Aufgabe für uns, die aber vermutlich – trotz aller Anstrengungen – nicht allein von den WBD gelöst werden kann.

3-1

Auch für unsere übrigen Dienstleistungen erheben wir Kennzahlen, die uns zeigen, wie gut unsere Leistungen bei den Kundinnen und Kunden ankommen. Über 21 Prozent der in Duisburg von uns gesammelten **Siedlungsabfälle** erreichen uns beispielsweise schon jetzt über unsere Recyclinghöfe – im Berichtsjahr angeliefert in über 543.000 Kundenanfahrten. Um auch in Stoßzeiten die Wartezeit so kurz wie möglich zu halten, modernisieren wir nach und nach unsere Höfe. Im Berichtsjahr beispielsweise eröffneten wir eine verbesserte

Grünannahme am Recyclinghof Süd in Huckingen. Durch den Umbau können die Kundinnen und Kunden nun auch mit großen Fahrzeugen bis direkt an die abgesenkten Container fahren und die Abfälle dadurch ebenerdig einwerfen. **3-13 3-14**

Auf unseren Friedhöfen möchten wir den Duisburgerinnen und Duisburgern einen ansprechenden Ort für die letzte Ruhe bieten. Für das Management unserer Friedhöfe sind Kundenbedürfnisse ebenfalls ein relevantes, wenn auch ein sensibles Thema. Im Berichtsjahr lag die Zahl der Bestattungen mit 3.562 42 Prozent unter der Anzahl der in Duisburg verstorbenen Personen (6.103). Dieser Unterschied rührt teilweise daher, dass in Duisburg, zum Beispiel in den Kliniken, auch Menschen von außerhalb der Stadt versterben. In den letzten Jahren macht sich jedoch zusätzlich ein Wandel in der Friedhofs- und Bestattungskultur bemerkbar: Die Menschen möchten sich weniger mit der Pflege der Gräber befassen. Um die Bestattung auf unseren Friedhöfen wieder attraktiver zu gestalten, weiten wir daher derzeit unser Angebot an pflegefreien Grabstätten aus. **3-10**

Im gewerblichen Bereich der Abfallwirtschaft, also im Tätigkeitsbereich der KWD, ist die Kundenfluktuation ein gutes Indiz für unsere Leistung.⁸ Sie lag im Jahr 2017 verglichen mit dem Vorjahr bei 115 Prozent, das heißt, wir konnten 15 Prozent mehr Kunden hinzugewinnen als wir verloren haben. Insgesamt konnten wir unsere Kundenanzahl von 2016 auf 2017 um 2,4 Prozent steigern. Parallel dazu steigerten wir die Umsätze mit Gewerbekunden durch Ausrichtung auf neue Geschäftsfelder um 49 Prozent. **3-6**

⁸ Durch die **hoheitliche** Entsorgung von Privatabfällen im Duisburger Stadtgebiet haben wir auf die Kundenfluktuation im Privatbereich keinen Einfluss.

Individualisierbare, innovative Dienstleistungen

Damit unsere Kunden uns auch weiterhin treu bleiben, bieten wir eine Reihe individualisierbarer Dienstleistungen an. So haben wir beispielsweise für die Wohnungswirtschaft unter dem Namen **Standort Service Plus** ein „Rundum-sorglos-Paket“ im Programm, das Dienstleistungen der Abfallwirtschaft und der Stadtreinigung miteinander kombiniert. Dazu gehören Standplatzbetreuung und -reinigung inklusive regelmäßiger Besichtigungen, Bereitstellung der Behälter, Sperrmüllabfuhr, mehrsprachige Abfallberatung, Standplatzumgestaltung und An- und Ummeldung von Behältern.

Bei Neuerschließungen bringen wir kundenfreundliche Behältersysteme zum Einsatz. Die einfachste Form sind unsere „Deckel-in-Deckel-Tonnen“. Da gerade ältere Menschen häufig Schwierigkeiten haben, die Deckel großer Abfallcontainer allein zu öffnen, haben diese Behälter im großen Deckel eine kleinere Klappe, die sich leichter öffnen lässt. Unterflur-

und Halbunterflurbehälter vereinfachen das Einwerfen des Abfalls noch mehr: Sie sind so im Boden versenkt, dass die Einwurfhöhe erheblich niedriger ist als bei herkömmlichen Behältern. Im Berichtsjahr lag die Zahl der von uns aufgestellten Unterflurbehälter wie im Vorjahr bei 22, die Zahl der Halbunterflurbehälter konnten wir von 142 (2016) auf 163 Stück steigern. [3-12](#)

Im privaten Bereich ermöglichen wir standardmäßig unter anderem frei wählbare Leerungsintervalle sowie eine kostenlose Sperrgutabholung. Gegen einen kleinen Aufpreis können Angebote wie der Sperrgut-Express-Service und der Herausstrage-Service ergänzend gebucht werden. Auch eine komplette Entrümpelung einer Wohnung bis hin zum Entfernen vorhandener Bodenbeläge bieten wir an. Den Winterdienst erledigen wir auf Wunsch auch für Privathaushalte. Für Menschen mit Sehbehinderung haben wir außerdem **Brailleschrift**-Schilder im Programm.



Kundenorientierung: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Kundenorientierung ist ein wichtiges Anliegen der Wirtschaftsbetriebe Duisburg, denn nur so können wir die WBD und ihre Position am Markt weiter stärken.

Beabsichtigte Wirkung

- Wir handeln stets serviceorientiert und bieten zuverlässige und hochwertige Dienstleistungen für unsere Kunden an.
- Wir nutzen Kunden-Feedback, um uns kontinuierlich zu verbessern und um eine langfristige Kundenorientierung und eine erfolgreiche Kundenneugewinnung zu erreichen.
- Durch die Nutzung effizienter Verfahren halten wir die Kosten für unsere Leistungen möglichst gering. Änderungen in den Gebühren machen wir transparent.
- Wir nutzen digitale Technologien, um unseren Kundenservice weiter zu verbessern.

Indikatoren

- 3-1** Qualitätsbenchmark zur Stadtsauberkeit mit Bewertung
- 3-2** Nutzungsstatistiken der Webseiten, Portalauftritte und Apps
- 3-3** Anzahl Baugesuche bei der Stadtentwässerung
- 3-4** Gebührenentwicklung im Zeitverlauf, auch verglichen mit der allgemeinen Teuerungsrate
- 3-5** Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen
- 3-6** Kundenfluktuation in Bereichen ohne Anschluss- und Benutzungszwang inklusive Begründungen
- 3-7** Erreichbarkeitsquote Servicetelefon
- 3-8** Gesamtzahl der Anfragen und Beschwerden sowie Anteil, der innerhalb von 48 Stunden gelöst wurde
- 3-9** Anzahl und Umsatz von Maßnahmen als Dienstleister für den Konzern Duisburg (Straßen/Brücken)
- 3-10** Bestattungszahlen im Vergleich zu Sterbezahlen und Ermittlung der Gründe, warum Bestattung woanders stattfand
- 3-11** Digitale Prozessunterstützung (Erfassung der Maßnahmen)
- 3-12** Anzahl und Volumen aufgestellter Unterflur- und Halbunterflurbehälter und Anteil am Gesamtbehältervolumen
- 3-13** Kundenzahlen der Recyclinghöfe
- 3-14** Erfassungsquote der Recyclinghöfe

103-2





Zukunftsfähiger Arbeitgeber

Die WBD bieten attraktive und sichere Arbeitsplätze – tariflich bezahlt, abwechslungsreich und lebensphasenorientiert. Alle unsere Angestellten sollen sich bei uns wohlfühlen und weiterentwickeln können, egal, ob sie gerade erst bei uns eingestiegen sind, schon viele Jahre für uns arbeiten oder kurz vor dem Berufsausstieg stehen. Dabei achten wir auf Gesundheit, Sicherheit, Chancengerechtigkeit und Vielfalt.



Das sind WIR

Zum Stichtag am 31. Dezember 2017 waren insgesamt 2.142 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit über 20 Nationalitäten bei WBD–AöR, SBD, KWD, GfB und WDG beschäftigt (siehe Tabelle 4). [4-16](#)

Nur etwa ein Viertel unserer Belegschaft waren im Berichtsjahr Frauen (523 Personen). Die niedrige Frauenquote liegt in erster Linie daran, dass über 1.500 der Angestellten (73 Prozent) im gewerblichen Bereich tätig sind – einem Bereich, der aufgrund der hohen körperlichen Belastung eher männliche Bewerber anlockt. Dennoch möchten wir den Anteil an Mitarbeiterinnen auch in diesem Bereich fördern. So achten wir darauf, in Broschüren und Publikationen auch im gewerblichen Bereich explizit Frauen anzusprechen. Einmal im Jahr öffnen wir für den „Girls’Day“, einen bundesweit in Unternehmen und an Hochschulen durchgeführten Zukunftstag für Mädchen ab der 5. Klasse, unsere Türen und Tore. Dabei

geht es insbesondere darum, Mädchen traditionell männlich besetzte Berufe näherzubringen. Eine detaillierte Aufschlüsselung der Belegschaft nach Hierarchieebenen, Geschlecht und Altersstufen ist im Anhang dargestellt. [405-1](#) [4-14](#)

Betriebsintern fördern wir Frauen, indem wir Maßnahmen aus dem 2016 fortgeschriebenen Frauenförderplan umsetzen. Dazu gehören auch effektive Regelungen für eine geschlechtergerechte Gremienbesetzung.

Wir stellen ein

Insbesondere in Zeiten des Fachkräftemangels kommt es unweigerlich dazu, dass die eine oder andere Person abgeworben wird oder aus anderen Gründen unser Unternehmen verlässt. Im Berichtsjahr lag die **Fluktuationsrate** – inklusive der natürlichen Abgänge durch Rente oder Vorruhestand – bei der WBD–AöR bei sechs Prozent. Bei der KWD lag sie mit zehn Prozent etwas höher. Bei den elf Mitarbeiterinnen und

Tabelle 4: Gesamtbelegschaft der WBD⁹

	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Gesamtbelegschaft	1.644	52	11	261	174	2.142
weiblich	316	2	2	108	95	523
männlich	1.328	50	9	153	79	1.619
gewerblich	1.068	49	8	–	–	1.125
kaufmännisch-technisch	576	3	3	–	–	582
ohne Unterscheidung	–	–	–	261	174	435

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

⁹ Inklusive Vorstand und Auszubildenden



Mitarbeitern der SBD gab es im Berichtsjahr keine Fluktuation. Bei GfB (29 Prozent) und WDG (60 Prozent) ist die Fluktuation bedingt durch das Tätigkeitsfeld in der Beschäftigungsförderung planmäßig hoch. Weitere Angaben zu Neueinstellungen im Berichtsjahr und zur Fluktuation – auch nach Altersgruppen – sind in Tabelle 12 im Anhang dargestellt. 401-1 4-1

Durch vielfältige Maßnahmen wie ansprechende Social-Media-Auftritte, Bewerbertage und Messestände bemühen wir uns, so schnell wie möglich passende Kandidatinnen und Kandidaten für unsere Stellen zu finden. Das ist nicht immer leicht: Durchschnittlich bewarben sich im Berichtsjahr nur 5,6 Personen auf eine Stellenausschreibung bei der WBD–AöR. Im Schnitt mussten wir 43 Prozent der Bewerberinnen und Bewerber direkt im ersten Schritt ablehnen, da sie aufgrund ihrer Qualifikation nicht zur ausgeschriebenen Stelle passten. Unser Ziel ist es, unsere Stellenausschreibungen in Zukunft so zu formulieren, dass sich mehr und vor allem passendere Personen auf unsere Stellen bewerben. 401-1 4-2 4-3

Bei WBD–AöR, SBD und KWD bezahlen wir 100 Prozent der Angestellten nach Tarif, die Bezahlung bei der GfB erfolgt nach einer tariflich angelegten Vergütungstabelle. Bei der

WDG gibt es keinen Tarifvertrag, dort werden ortsübliche Gehälter gezahlt. Die Bezahlung nach Tarif oder daran angelehnt sorgt auch für eine ausgeglichene Vergütung zwischen Männern und Frauen. Bei WBD–AöR, SBD und KWD sind insgesamt 91 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unbefristet angestellt. Bei GfB und WDG liegt diese Zahl mit 23 Prozent deutlich niedriger, was aber ebenfalls durch das spezielle Tätigkeitsfeld bedingt ist. 102-41 405-2 4-6

Attraktiv für den Nachwuchs

Unter unseren vielfältigen Berufsfeldern sind auch verschiedene Ausbildungsberufe, für die wir jedes Jahr neue Azubis einstellen. So kann man bei uns unter anderem Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft oder Abwassertechnik, Gärtner/-in der Fachrichtung Garten- und Landschaftsbau oder Kraftfahrzeugmechatroniker/-in werden. Auch Ausbildungen zum/zur Bauzeichner/-in, Kaufmann/-frau für Spedition und Logistik und Industriekaufmann/-frau haben wir im Programm. Im Jahr 2017 waren insgesamt 73 Auszubildende bei den Wirtschaftsbetrieben beschäftigt. Nur 26 Prozent davon waren Frauen, was auch daran liegt, dass über 65 Prozent der Ausbildungsplätze im gewerblichen Bereich angesiedelt sind (siehe auch Tabelle 5).

Tabelle 5: Auszubildende 2017

	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Gesamt	71	–	–	1	1	73
weiblich	17	–	–	1	1	19
männlich	54	–	–	0	0	54



Als kommunaler Arbeitgeber bieten wir unseren Auszubildenden abwechslungsreiche und spannende Tätigkeiten, eine gute Ausbildungsvergütung und die Chance, sich bereits während der Ausbildung weiterzuentwickeln. Besonders stolz sind wir auf unseren Azubi aus Gambia: Er hat im Berichtsjahr als erster Geflüchteter im Rahmen eines Modellprojekts seine Ausbildung zum Berufskraftfahrer bei den Wirtschaftsbetrieben begonnen. Vor der Ausbildung durchlief er umfangreiche Integrations- und Qualifizierungsmaßnahmen. Aufgrund des großen Interesses – zur Informationsveranstaltung auf dem Recyclinghof Nord kamen 24 Interessenten – werden wir das Projekt in den kommenden Jahren fortführen.

Nach der Ausbildung möchten wir so viele Azubis wie möglich übernehmen. Dafür brauchen die Azubis unter anderem einen erfolgreichen Abschluss, weshalb wir sie durch eine intensive Prüfungsvorbereitung unterstützen und externe Nachhilfe fördern. Nach der Ausbildung bieten wir zudem eine einjährige Beschäftigungsgarantie an. 2017 konnten wir 88 Prozent der Azubis bei der WBD–AöR dauerhaft übernehmen.

4-4

Fort- und Weiterbildungen

Auch unseren Angestellten bieten wir individuelle Weiterentwicklungsmöglichkeiten. In unserem internen Fortbildungsprogramm können sie Seminare und Schulungen zu operativen Themen wie zum Beispiel Winterdienst, Erdbau- maschinen und Ladungssicherung, aber auch zu persönlichen Themen wie Resilienz, Kommunikation und Deeskalation belegen. Potenzielle Nachwuchsführungskräfte bereiten wir in einem speziellen Programm zur Führungskräfteentwicklung auf eine Führungslaufbahn vor.

Bei dienstlicher Notwendigkeit fördern wir zudem externe Schulungen, im Berichtsjahr zum Beispiel für die Ausbildereignung oder für Gefahrguttransporte. Zusätzlich dazu ermutigen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kurse des Zentrums für Fortbildung Duisburg zu belegen. Hier tragen wir die Kosten, auch wenn die Fortbildung aus betrieblicher Sicht nicht zwingend notwendig ist. Die im Berichtsjahr absolvierten Tage für Fort- und Weiterbildungen sind in Tabelle 6 dargestellt.

404-2

Tabelle 6: Interne Weiterbildungstage nach Unternehmen 2017

	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Gesamt	1.693	33	28	44	53	1.851
Frauen	407	1	3	16	6	433
Männer	1.286	32	25	28	47	1.418
gewerblich	641	31	20	keine Unterscheidung		692
kaufmännisch-technisch	1.052	2	8	keine Unterscheidung		1.062
Ø Weiterbildungstage pro Person	1,0	0,6	2,5	0,2	0,3	0,9

Arbeitsplätze für alle Lebenslagen

Das Leben unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wandelt sich – umso besser, wenn wir flexibel darauf eingehen können. Ein wichtiger Aspekt ist dabei die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Mit der WBD–AöR durchlaufen wir regelmäßig das Audit „berufundfamilie“. Teil der dort festgehaltenen Maßnahmen aus der Zertifizierung 2015 sind beispielsweise eine Notfallbetreuung für Kinder der Beschäftigten, die Unterstützung Beschäftigter mit fürsorge- und pflegebedürftigen Angehörigen und die Ausweitung familienbewusster Urlaubsregelungen. Darüber hinaus fördern wir die Nutzung von Eltern- oder Pflegezeitregelungen sowie von **Langzeit- und Lebensarbeitszeitkonten**. Im Berichtsjahr beantragten neun Personen ein Langzeit- und vier Personen ein Lebensarbeitszeitkonto. Bei kurzfristigem Bedarf gibt es im kaufmännisch-technischen Bereich zusätzlich die Möglichkeit, Minusstunden aufzubauen und diese später nachzuar-

beiten. Für alternierende Telearbeit, also das abwechselnde Arbeiten im Büro und zu Hause, führten wir im Berichtsjahr ein Pilotprojekt bei der WBD–AöR durch. An diesem Projekt nahmen zehn Personen teil. 2018 wurde die alternierende Telearbeit fest ins Maßnahmenprogramm übernommen und so ausgeweitet. **102-12 4-9 4-10**

Als gleichstellungssensibles Unternehmen sind wir uns bewusst, dass die oben genannten Angebote und Regelungen besonders häufig von Frauen wahrgenommen werden. Insbesondere der Anteil der Frauen in Teilzeit ist mit 44 Prozent erheblich höher als der der Männer (sieben Prozent). Auch die Nutzung von Elternzeit liegt derzeit noch fest in weiblicher Hand (siehe Tabelle 7). Durch die konsequente Umsetzung von Maßnahmen aus dem Gleichstellungsbericht und aus dem Audit „berufundfamilie“ möchten wir auch dies ändern.

Tabelle 7: Teilzeit und Elternzeit 2017

	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Gesamtbelegschaft	1.644	52	11	261	174	2.142
Frauen	316	2	2	108	95	523
Männer	1.328	50	9	153	79	1.619
in Teilzeit arbeitend	124	1	0	142	80	347
Frauen	97	1	0	60	70	228
Männer	27	0	0	82	10	119
Elternzeit	7	0	0	1	1	9
Frauen	7	0	0	1	1	9
Männer	0	0	0	0	0	0

401-3 4-7 4-8



Zum 31. Dezember 2017 lag das Durchschnittsalter unserer Belegschaft bei 46 Jahren. Sieben Prozent der Belegschaft waren älter als 60 Jahre. Um den bevorstehenden Weggang dieser etwa 140 Personen so gut wie möglich für beide Seiten zu gestalten, bieten wir unter anderem Möglichkeiten zur **Altersteilzeit** an. Im Berichtsjahr nahmen sechs Personen dieses Angebot in Anspruch. Über den Austausch im Deutschen Demographie-Netzwerk erhoffen wir uns weitere Erkenntnisse, wie wir den Berufsausstieg unserer älteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch besser unterstützen können.

403-6 4-11 4-12 4-13

Auch für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderung setzen wir uns ein, egal, ob es sich um eine Einschränkung von Geburt an handelt oder später Beschwerden auftreten. Die GfB hat als Gesellschaft für Beschäftigungsförderung hier einen besonderen Schwerpunkt: 15 Prozent der dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Menschen mit Schwerbehinderung. In den gesamten WBD sind es acht Prozent und damit wesentlich mehr als die gesetzlich geforderte Quote von fünf Prozent. Insbesondere können wir Menschen mit Schwerbehinderung durch einen Beschäftigungssicherungszuschuss fördern. Er hilft uns bei der Finanzierung von Maßnahmen zur Erleichterung des Arbeitsalltags oder zum Ausgleich einer geringeren Leistungsfähigkeit.

4-15

Gesund und sicher

Die psychische und körperliche Gesundheit sowie die Sicherheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen

uns am Herzen. Deshalb bieten wir ein vielfältiges Portfolio an Maßnahmen an, wie sich unsere Angestellten fit und vital halten können. Im Programm sind Betriebssportangebote, Gesundheitstage, Ergonomie-Maßnahmen und Weight-Watchers-Programme, aber auch psychosoziale Beratungen, Angebote zur Suchtprävention oder Traumalotsen. Den Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad unterstützen wir durch überdachte Fahrradstellplätze auf den Betriebshöfen und in der Hauptverwaltung. Für kürzere Wege im Stadtgebiet stehen in der Hauptverwaltung drei Dienstfahrräder zur Verfügung. Außerdem können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kostenfrei Bikesharing-Fahrräder von Nextbike in Duisburg nutzen. Zur Arbeitserleichterung, insbesondere für Menschen mit körperlichen Beschwerden, stellen wir unterstützende Arbeitsmittel zur Verfügung. Im Rahmen unseres 2017 gestarteten Projekts „Gemeinsam gesund in die Zukunft“ sensibilisieren und qualifizieren wir Führungskräfte und Beschäftigte bezüglich gesundheitsrelevanter Arbeitsbedingungen und verbessern die betriebliche Kommunikation zu diesen Themen. 403-5 403-6

Arbeitsunfälle verhindern wir so weit es geht über regelmäßige Schulungen und Arbeits- und Verfahrensanweisungen, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WBD bindend sind. Zusätzlich zu einer jährlich stattfindenden Arbeitsschutzunterweisung bieten wir anlassbezogen weitere Schulungen und Unterweisungen an, zum Beispiel nach Unfällen oder bei der Einführung neuer Maschinen. Die Zahlen zu Arbeitsunfällen und Krankenquote sind in Tabelle 8 dargestellt. 403-3 403-5

Tabelle 8: Arbeitsunfälle und Krankenquote 2017

	WBD-AöR	KWD	SBD	GfB ¹⁰	WDG ¹⁰	WBD gesamt
Meldepflichtige Arbeitsunfälle	74	4	0	28	10	116
1.000-Personen-Quote	47	78	0	110	57	56
Unfallbedingte Fehltage	1.397	102	0	–	–	1.499 ¹¹
1.000-Personen-Quote	889	2.000	0	–	–	918 ¹¹
Krankenquote (Fehltage pro 100 Beschäftigte pro Jahr)	11	15	8	–	–	11 ¹¹

403-9 403-10 4-17 4-18

¹⁰ Für GfB und WDG konnten die unfallbedingten Fehltage und die Krankenquote im Berichtsjahr leider nicht erhoben werden.

¹¹ Ohne GfB und WDG

Um Risiken wie einen hohen Krankenstand aufgrund arbeitsbedingter Gefährdungen frühzeitig zu erkennen, erarbeiten und aktualisieren wir für jedes Arbeitsumfeld potenzielle Risiken, führen Gefährdungsbeurteilungen durch und halten diese im Risikomanagement der WBD-Unternehmen fest. Im Jahr 2016 führten wir beispielsweise eine Befragung zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz für alle Beschäftigten der WBD-AöR durch und ergänzten die Ergebnisse im Berichtsjahr in einzelnen Terminen mit verschiedenen Analysegruppen. Im Anschluss an solche Analysen entwickeln wir Maßnahmen zur Prävention, zum Beispiel Arbeitsplatzbegehungen durch den Betriebsarzt, regelmäßige Gefährdungsunterweisungen oder Präventionsschulungen bei körperlicher Belastung. Die Änderungen werden zunächst in den Sitzungen des Arbeitsausschusses besprochen, an denen auch Arbeitnehmervertreterinnen und -vertreter teilnehmen. Anschließend kommunizieren wir sie über die Abteilungen sowie über Sprechstunden mit dem Gesundheitsmanagement an die Belegschaft des Unternehmens. Aufgrund der hohen körperlichen Belastung weiteten wir im Berichtsjahr beispielsweise das Pilotprojekt „Rückenfit am Arbeitsplatz“ auf alle Müllwerker und Straßenreiniger aus. Diese als Kompaktschulung durchgeführte Präventionsmaßnahme soll die krankheitsbedingten Ausfalltage reduzieren. 403-2 403-4 403-9 403-10

Bei der Risikoanalyse sowie bei der Umsetzung der Maßnahmen beachten wir die für den Arbeits- und Gesundheitsschutz geltenden Gesetze, Verordnungen, Vorschriften der

Berufsgenossenschaft, technischen Regeln etc. Bei der SBD findet zudem das Managementsystem zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz unseres Geschäftspartners Anwendung. Für regelmäßige Vorsorgen ist für die jeweiligen Unternehmen ein externer Betriebsarzt bestellt. Darüber hinaus können sich die Angestellten jederzeit telefonisch oder im Rahmen von Sprechstunden bei der arbeitsmedizinischen Koordination ihres Unternehmens melden. Auch durch die Zertifizierung zum Entsorgungsfachbetrieb von WBD-AöR, KWD und SBD sowie im Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 von WBD-AöR und KWD sind weitere Aspekte der Arbeitssicherheit geregelt. 403-1 403-3

Digitalisierung am Arbeitsplatz

Das Thema Digitalisierung begleitet uns nicht nur im Tagesgeschäft, sondern auch in der Personalentwicklung. Unser Ziel ist es, in den nächsten Jahren immer mehr Maßnahmen einzuleiten, um den Kulturwandel hin zur Arbeit 4.0, also zu einem digital unterstützten Arbeitsplatz, zu begleiten und zu fördern. Um dies zu erreichen, ist die Personalabteilung in die Entwicklung der digitalen Agenda der WBD eingebunden. Im Erfahrungsaustausch mit anderen Kommunen schauen wir außerdem über unseren Tellerrand und hören, welche Maßnahmen andere kommunale Betriebe umsetzen.



Zukunftsfähiger Arbeitgeber: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Für die Wirtschaftsbetriebe Duisburg 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.

Beabsichtigte Wirkung

- 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.
- Durch eine attraktive Arbeitgebermarke sprechen wir die passenden Bewerberinnen und Bewerber an.
- Wir fördern für alle Beschäftigten die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und machen lebensphasenorientiertes Arbeiten verstärkt zum Teil der gelebten Unternehmenskultur.
- Wir sehen die Digitalisierung in unseren Berufsbildern als Chance und ergreifen Maßnahmen, um Beschäftigung zu sichern und den sich ändernden Personalbedarf langfristig und zielgerichtet zu steuern.
- Wir fördern Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen.
- Wir investieren in die Gesunderhaltung und den Arbeitsschutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erkennen und beheben Gefährdungen.

Indikatoren

- 4-1 Gesamtzahl neu eingestellter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Personalfuktuation
- 4-2 Zahl der eingegangenen Bewerbungen pro Stellenausschreibung und Ausbildungsplatz
- 4-3 Anteil der nicht zum Stellenprofil passenden Bewerbungen
- 4-4 Anteil der Übernahme von Auszubildenden
- 4-5 Durchschnittliche Weiterbildungstage pro Person
- 4-6 Anteil unbefristeter Arbeitsverträge
- 4-7 Nutzung von Elternzeitregelungen
- 4-8 Anteil der Beschäftigten in Teilzeit (auch befristet)
- 4-9 Anzahl der Beschäftigten in alternierender Telearbeit
- 4-10 Anträge auf Lebensarbeitszeit- und Langzeitkonten
- 4-11 Durchschnittsalter der Beschäftigten
- 4-12 Anzahl der Beschäftigten in Altersteilzeit
- 4-13 Anzahl der Beschäftigten, die über 60 Jahre alt sind
- 4-14 Anzahl an Frauen in der Belegschaft und in Führungspositionen
- 4-15 Anteil der Beschäftigten mit Schwerbehinderung
- 4-16 Anzahl der Nationalitäten im Unternehmen
- 4-17 Arbeitsunfälle, Fehltage aufgrund von Arbeitsunfällen
- 4-18 Krankenquote

103-2





Natürliche Lebensgrundlagen erhalten

Ob Abfall, Abwasser oder Grünflächen – der Erhalt der natürlichen Lebensgrundlagen ist ein wesentlicher Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Wir schließen Ressourcenkreisläufe und reduzieren die Menge an Schadstoffen im Abwasser. Dabei arbeiten wir möglichst ressourceneffizient und erzeugen mehr und mehr Strom und Wärme selbst. So reduzieren wir auch die CO₂-Emissionen, die durch unseren Energieverbrauch entstehen. Auf den von uns gepflegten Grünflächen bieten wir einer vielfältigen Tier- und Pflanzenwelt ein Zuhause.

Von der Tonne in die Kreislaufwirtschaft

Die richtige Tonne für den eigenen Abfall zu finden, ist nicht immer leicht: Papier-, Wertstoff-, Bio- oder doch Restmülltonne? Allerdings ist die richtige Abfalltrennung der Bürgerinnen und Bürger wichtig, um die 284.000 Gewichtstonnen (siehe Tabelle 9) der von uns eingesammelten **Siedlungsabfälle** Duisburgs ordnungsgemäß einer Verwertung zuzuführen oder zu entsorgen. Von verschiedenen Behältergrößen über individuell anpassbare Leerungsintervalle bis hin zu einem Entrümpelungsservice bieten wir ein umfassendes Angebot an Sammelsystemen. Darüber hinaus unterstützen wir die Menschen in Duisburg bei der richtigen Trennung mit Sortierhinweisen in mehreren Sprachen, Broschüren, Online-Material, Malbüchern und Spielen sowie Kampagnen über Stoffströme und Recyclinghof-Führungen.

Während wir bis 2016 Altholz und sonstigen Sperrmüll noch getrennt sammelten, holen wir seit dem Berichtsjahr das

gesamte Sperrgut aus der kostenlosen Straßensammlung gemeinsam ab und führen es vollständig der Müllverbrennung in der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage (GMVA) zu. Da aber auch vorher nur ein kleiner Anteil von etwa zehn Prozent des gesammelten Holzes recycelt werden konnte, führt dies nicht zu signifikanten Steigerungen an CO₂-Emissionen. Der geringere Bedarf an Fahrten führt allerdings insgesamt zu weniger Emissionen und zu erheblichen Kostensenkungen in der Logistik. Die Wartezeit der Bürgerinnen und Bürger bis zu einem Abholungstermin konnten wir durch diese Änderung ebenfalls ein wenig verkürzen. [5-6](#)

Wer Abfälle selbst entsorgen möchte, ist auf unseren Recyclinghöfen gut aufgehoben. Hier nehmen wir zusätzlich zu Hausmüll und Wertstoffen, die wir über die Behälter abholen, auch Elektroschrott, behandeltes Holz, Sperrmüll, Grünabfälle, Sonderabfälle, Bauschutt und Hartkunststoffe an.

Tabelle 9: Abfallaufkommen 2016 und 2017 in Duisburg in Gewichtstonnen (siehe auch Abfallbilanz)

	2016	2017	Veränderung
Hausmüll, hausmüllähnliche Gewerbeabfälle, Sperrmüll	134.779	140.895	5%
Hausmüll	121.214	121.208	0%
Hausmüllähnliche Gewerbeabfälle	1.468	2.164	47%
Sperrmüll	12.097	17.523	45%
Wertstoffe	119.575	113.840	-5%
Bioabfälle	357	452	27%
Grünabfälle	35.968	35.762	-1%
Papier, Pappe, Kartonagen (PPK)	30.726	30.248	-2%
Glas	6.040	6.075	1%
Leichtverpackungen (LVP) (Duale Systeme)	12.353	12.231	-1%
Metall	1.774	1.788	1%
Holz	18.563	12.742	-31%
Bekleidungen, Textilien	2.028	2.127	5%
Sonstige Wertstoffe	11.766	12.416	6%
Schadstoffe	170	182	7%
Infrastrukturabfälle (Marktabfälle, Straßenkehrschutt, Kanalreinigung, Sonstiges)	9.392	9.542	2%
Bau- und Abbruchabfälle und Abfälle aus anderen Herkunftsbereichen	19.743	19.703	0%
Gesamtmenge	283.659	284.163	0%
Einwohnerzahl zum 30.06.	500.585	501.939	0%
Abfallaufkommen pro Kopf	567	566	0%



Die größten Schwankungen in den von uns gesammelten Abfallfraktionen gab es gegenüber dem Vorjahr in den Bereichen Sperrmüll und Holz: Das Sperrmüllaufkommen stieg pro Kopf um elf Kilogramm an, das Holzaufkommen sank gleichzeitig um zwölf Kilogramm pro Kopf. Diese Verschiebung beruht auf der zuvor erläuterten Umstellung der haushaltsnahen Sperrgutsammlung. Die Steigerung des Hausmüllaufkommens um fünf Prozent können wir auf einen Zuwachs in der Duisburger Bevölkerung zurückführen, das durchschnittliche Hausmüllaufkommen pro Kopf blieb aber weitestgehend stabil bei 241 Kilogramm im Jahr 2017 (2016: 242 Kilogramm).

Eine Steigerung der Sammelmenge konnten wir auch im Bereich der Bioabfälle realisieren. Durch die flächendeckende Einführung im Jahr 2015 können nun alle Duisburgerinnen und Duisburger das Serviceangebot der Biotonne nutzen. Hier bestehen noch Steigerungspotenziale, denn die Mehrheit der Bevölkerung scheint weiterhin den Weg der Anlieferung von Grün- und Bioabfällen über die Recyclinghöfe zu nutzen oder ihren Biomüll über eigene Kompostierung und den Hausmüll zu entsorgen. Die Steigerung der sonstigen Wertstoffe um sechs Prozent können wir auf eine höhere Vertriebstätigkeit im gewerblichen Bereich zurückführen.

6-3

Energieeffizienz in unseren Gebäuden und Anlagen

Für die Abwasserentsorgung benötigen wir Pumpen und Kläranlagen, für die Abfallwirtschaft Betriebs- und Recyclinghöfe. Auch die Ampeln und die dahinterliegenden Schaltanlagen, für die wir in Duisburg zuständig sind, verbrauchen Strom. Im Berichtsjahr lag der Verbrauch von Elektrizität unserer Gebäude und Anlagen bei 18.643 Megawattstunden (siehe Tabelle 10). Das ist mehr als das 5.300-Fache eines durchschnittlichen Dreipersonenhaushalts.¹² Hinzu kommt ein Wärmeverbrauch von 14.724 Megawattstunden. Pro tausend Euro Umsatz sind dies 124 Kilowattstunden Energie.

Ein großer Hebel im Nachhaltigkeitsbereich ist damit die Energieeffizienz unserer Gebäude und Anlagen. Das gilt insbesondere für unsere Kläranlagen: Sie verursachten im Berichtsjahr 62 Prozent unseres Strom- und 42 Prozent unseres Wärmeverbrauchs (siehe Abbildung 6 und Abbildung 7). 2017 schafften wir es, in den Kläranlagen 19 Prozent des Elektrizitätsbedarfs durch eigene Stromproduktion aus Klärgas zu decken. Beim Wärmebedarf liegt die eigene Erzeugung von Wärme sogar bei 61 Prozent. Neun Prozent des auf unseren Betriebshöfen verbrauchten Stroms decken wir mit einer Photovoltaikanlage. Betrachtet man alle Gebäude und Anlagen zusammen, dann liegt der Anteil unserer Eigenversorgung bei Strom und Wärme insgesamt bei zwölf Prozent (siehe Tabelle 10) – ein Anteil, den wir noch weiter steigern möchten. 302-3

¹² Angenommener durchschnittlicher Jahresverbrauch: 3.500 Kilowattstunden



Tabelle 10: Elektrizitäts- und Wärmeverbräuche 2017 in Megawattstunden mit Bezugsquelle

Energieverbrauch in MWh	Elektrizität	Wärme	Gesamt
Kläranlagen	11.629	6.229	17.858
aus Strom (Stadtwerke)	9.429	–	9.429
aus Erdgas (Stadtwerke)	–	1.989	1.989
aus Fernwärme (Stadtwerke)	–	201	201
aus Flüssiggas	–	219	219
aus Klärgas (Kraft-Wärme-Kopplung im BHKW)	2.200	1.760	3.960
aus Klärgas (nur Wärmeerzeugung)	–	2.060	2.060
Friedhöfe und Krematorium	680	3.675	4.355
aus Strom (Stadtwerke)	680	–	680
aus Erdgas (Stadtwerke)	–	3.675	3.675
Betriebs- und Recyclinghöfe	858	2.796	3.654
aus Strom (Stadtwerke)	789	–	789
aus Erdgas (Stadtwerke)	–	1.687	1.687
aus Fernwärme (Stadtwerke)	–	1.109	1.109
aus Sonnenkraft (Photovoltaik)	69	–	69
Weitere Gebäude (Verwaltung, GfB-Standorte, SBD-Standort)	754	1.937	2.691
aus Strom (Stadtwerke)	754	–	754
aus Erdgas (Stadtwerke)	–	366	366
aus Fernwärme (Stadtwerke)	–	1.531	1.531
aus Heizöl	–	40	40
Pumpwerke	2.540	87	2.627
aus Strom (Stadtwerke)	2.540	–	2.540
aus Erdgas (Stadtwerke)	–	87	87
Lichtsignalanlagen	2.025	–	2.025
aus Strom (Stadtwerke)	2.025	–	2.025
Sonstiges (Brunnen, Botanischer Garten, Parkschein-automaten)	157	–	157
aus Strom (Stadtwerke)	157	–	157
Gesamtenergieverbrauch	18.643	14.724	33.367
Anteil Eigenversorgung	12 %	26 %	12 %

Abbildung 6: Stromverbrauch 2017 in Megawattstunden nach Standorten

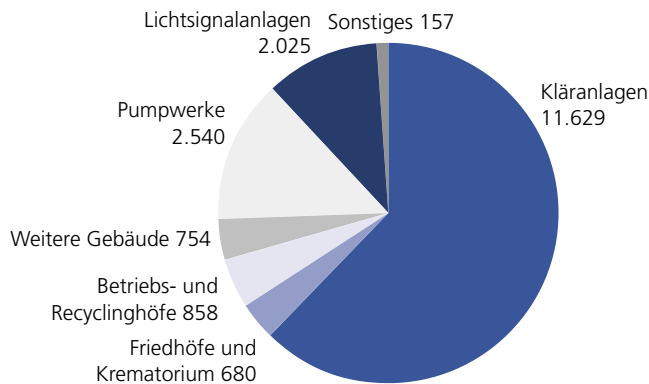
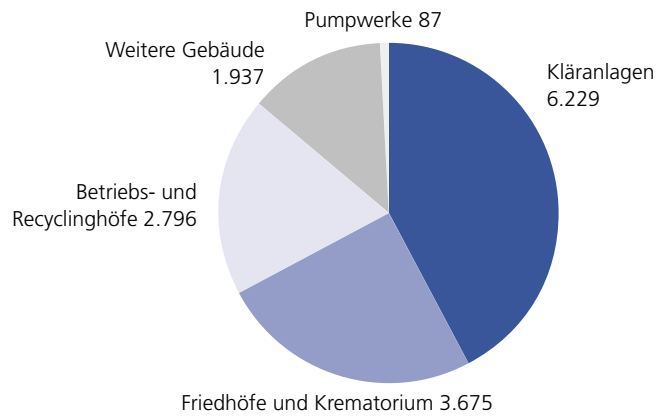


Abbildung 7: Wärmeverbrauch 2017 in Megawattstunden nach Standorten



302-1 5-1

Um unseren Energiebedarf zu reduzieren, führen wir nach und nach energetische Sanierungen an unserem Bestand durch. Im Berichtsjahr optimierten wir beispielsweise die Beleuchtung, die Dämmung und die Heizungsrohre in den Gebäuden und auf den Hofflächen unserer Betriebs- und Recyclinghöfe. Bei den von uns betriebenen Ampeln tauschen wir nach und nach die Leuchtmittel gegen stromsparende LEDs aus. Auch im Zuge der umfassenden Sanierung der Kläranlage in Huckingen werden wir Energieeinsparungen realisieren. Mit dem Hauptstandort der GfB in der Warbruckstraße nahmen wir zudem an einer Ökoprotit-Zertifizierung teil. Im Rahmen dieser Zertifizierung konnten wir Energieeinsparungen von etwa 50 Megawattstunden (laut Zertifikat etwa zehn Tonnen CO₂-Äquivalente) durch Teilsanierung der Beleuchtung und Zentralisierung unserer Lagerräume am Gärtner- und Werkstattstützpunkt realisieren. 102-12

Um weitere Einsparpotenziale zu erkennen, starteten wir 2017 die Durchführung differenzierter Messeinheiten in den einzelnen Teilstufen der Kläranlage. Dieses Projekt soll 2018 und 2019 fortgesetzt und die Erkenntnisse sollen für eine spätere Energieoptimierung genutzt werden. Für 2018 sind zudem umfassende Tests für einen energieeffizienteren Betrieb von Pumpen, insbesondere hinsichtlich des Anlaufverhaltens, geplant. In diesem Zuge sollen weitere Pumpwerke mit Frequenzumrichtern ausgestattet werden, wodurch wir einen bedarfsgerechteren und damit energiesparenderen Betrieb ihrer Elektromotoren ermöglichen. Elektromotoren mit längeren Laufzeiten werden sukzessive gegen hocheffiziente Aggregate ausgetauscht. Unser Ziel ist es, das Einsparpotenzial der Kläranlagen auszuschöpfen, ohne deren

überdurchschnittliche Reinigungsleistung zu verringern. Die weiterhin erforderliche Strommenge möchten wir verstärkt über Eigenstromerzeugung aus regenerativen Energiequellen decken. Eine direkte Messung der Stromreduktion in Kilowattstunden ist aufgrund der wechselhaften Rahmenbedingungen kaum möglich. Wir beobachten die Veränderungen jedoch längerfristig und werten sie aus, um bei Bedarf weitere Anpassungen vorzunehmen.

302-4

Eigene Strom- und Wärmeerzeugung

Einen Teil des von uns genutzten Stroms produzieren wir selbst. So versorgte eine Photovoltaikanlage 2017 den Betriebshof in Hochfeld mit 69 Megawattstunden selbst produziertem Strom. Ab 2018 planen wir weitere Photovoltaikanlagen für unsere Kläranlagen und realisieren diese voraussichtlich ab 2019. Das mit Klärgas der Kläranlage Huckingen betriebene Blockheizkraftwerk lieferte 2.200 Megawattstunden Strom und 1.760 Megawattstunden Wärme, weitere 2.060 Megawattstunden Wärme konnten wir zusätzlich direkt aus Klärgas erzeugen. Den Großteil der so produzierten erneuerbaren Energie nutzten wir selbst, 13 zusätzliche Megawattstunden aus der Photovoltaikanlage speisten wir 2017 ins Stromnetz der Stadtwerke ein. Damit die Abwärme des Krematoriums nicht ungenutzt verloren geht, dient sie seit 2001 zur Beheizung der dort angeschlossenen Verwaltungsräume, der Trauerhalle und der Abschiedsräume. Seit 2014 sind auch die beiden betrieblichen Unterkünfte für 60 bis 80 Personen auf dem Gelände des

Waldfriedhofs an das Abwärmesystem angeschlossen. Durch diese Maßnahme konnten drei bis zu diesem Zeitpunkt separat betriebene Gas- und Öl-Heizungsanlagen stillgelegt werden. Auch durch den Abfall, den wir in die GMVA nach Oberhausen liefern, ersetzen wir Energie aus Kohle, Atomstrom oder Erdgas: Im Berichtsjahr entstanden aus den 183 Kilotonnen von uns angeliefertem Abfall 45.500 Megawattstunden Wärme und 106.900 Megawattstunden Strom. Von diesen produzierten Mengen wurden 88.000 Megawattstunden Strom – der Jahresstromverbrauch von über 25.000 Haushalten¹³ – und die volle Menge an Wärme – der Heizbedarf von über 4.000 Haushalten¹⁴ – ins öffentliche Stromnetz eingespeist.

302-4 5-5

Energieeffiziente Flotte

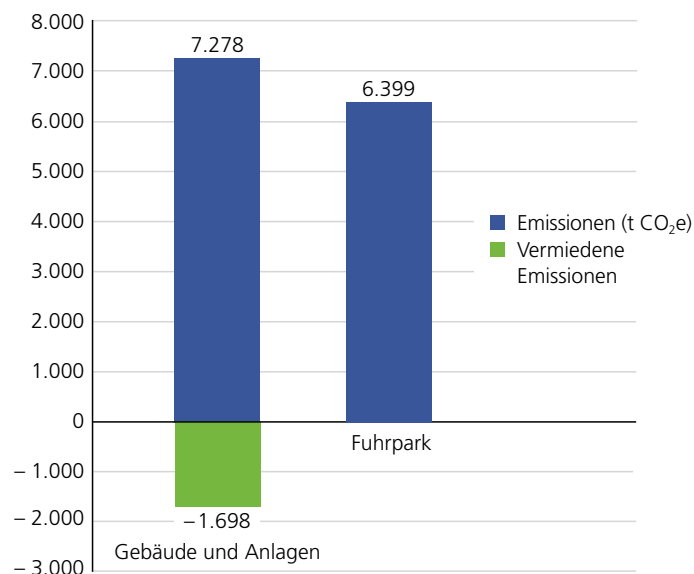
Im Bereich des Kraftstoffverbrauchs arbeiten wir ebenfalls daran, unseren Energieverbrauch weiter zu reduzieren. Je nach Bedarf setzen wir etwa 600 Fahrzeuge in und um Duisburg ein, um Abfälle einzusammeln, Anlagen zu warten und die Stadt sauber und lebenswert zu halten. Um den Kraftstoffverbrauch zu minimieren, bieten wir Fahrertrainings an, optimieren die Tourenplanung und führen regelmäßige Reifendruckkontrollen durch. Im Jahr 2017 lag der Verbrauch von Diesel bei knapp 2,4 Millionen Litern und von Super-Benzin bei knapp 70.000 Litern. In Zukunft möchten wir noch mehr Brennstoffzellen- und Elektroantriebe in unserer Flotte einsetzen. 2018 schafften wir drei Brennstoffzellenfahrzeuge an. 302-1 302-4 5-3

Energie sparen – Klima schützen

Mit der Senkung unserer Energieverbräuche sparen wir nicht nur Kosten, sondern wir verringern auch unseren CO₂-Fußabdruck. Dieser lag im Berichtsjahr bei 6.399 Tonnen CO₂-Äquivalenten für unsere Flotte und bei 7.278 Tonnen CO₂-Äquivalenten für unsere Gebäude und Anlagen (siehe Abbildung 8). Die vergleichsweise niedrigen Emissionen liegen zum Teil am hohen Ökostrom-Anteil im Strommix der Duisburger Stadtwerke: Er lag im Berichtsjahr bei 53 Prozent (siehe Tabelle 14 im Anhang). 305-1 305-2 5-2 5-4

Durch die mithilfe unseres Klärgases selbst erzeugten 2.200 Megawattstunden Strom vermieden wir im Berichtsjahr Emissionen von 647 Tonnen CO₂-Äquivalenten im Vergleich zu eingekauftem Strom der Stadtwerke. Bei den 3.820 Megawattstunden selbst produzierter Wärme sind es 1.031 Tonnen CO₂-Äquivalente, da wir diese sonst durch Fernwärme aus

Abbildung 8: Emissionen 2017 in Tonnen CO₂-Äquivalenten



Erdgas decken müssten. Die durch unsere Photovoltaikanlage erzeugten und selbst verbrauchten 68 Megawattstunden Strom ersetzen ebenfalls Strom der Stadtwerke, womit wir 20 Tonnen CO₂-Äquivalente vermeiden konnten. Details zur Emissionsberechnung sind im Anhang des Berichts zu finden.

305-5

Lebensgrundlage Wasser

Knapp eine halbe Million Menschen leben in Duisburg, die täglich beim Kochen, im Bad und bei der Arbeit Wasser verbrauchen. Dieses landet in der Kanalisation und vermischt sich dort mit dem Niederschlagswasser der Straßen und Wege. Wir kümmern uns für einen Teil dieses Wassers darum, dass es seinen Weg – geklärt und von Verunreinigungen befreit – zurück in den Wasserkreislauf findet. Im Berichtsjahr klärten wir über 15 Millionen Kubikmeter Wasser, über acht Millionen Kubikmeter davon in der Kläranlage in Huckingen, 5,5 Millionen Kubikmeter in Hochfeld und etwa 1,4 Millionen Kubikmeter in Vierlinden. Im Vergleich dazu ist unser eigener Wasserbedarf mit rund 145.000 Kubikmetern geradezu gering. Eine detailliertere Aufschlüsselung der Wasserentnahmen findet sich im Anhang. 303-3

Die Bereitstellung von Trinkwasser für die Bevölkerung wird zunehmend schwieriger, denn es werden mehr und mehr Arzneimittelrückstände, Weichmacher, Biozide oder Indus-

¹³ Angenommener durchschnittlicher Jahresverbrauch: 3.500 Kilowattstunden
¹⁴ Angenommener durchschnittlicher Jahresverbrauch: 11.200 Kilowattstunden

triechemikalien in deutschen Gewässern nachgewiesen. Das aus diesen Gewässern entnommene Wasser muss mit hohem Aufwand gereinigt werden. Auf der Kläranlage Vierlinden starteten wir deshalb bereits 2010 einen großtechnischen Versuch, einen Großteil der **Mikroschadstoffe** schon vor Einleitung in das Gewässer aus dem Abwasser zu entfernen. In der Folge nahmen wir 2011 eine Anlage zur Entfernung solcher Mikroschadstoffe in Betrieb, in der wir rund eine Million Kubikmeter Abwasser pro Jahr behandeln können. Einen großen Anteil der Schadstoffe können wir so aus dem Wasser eliminieren. Seit Inbetriebnahme analysieren und optimieren wir diese fortschrittliche Anlagentechnik hinsichtlich ihrer Reinigungsleistung und Kosteneffizienz und geben unsere Erfahrungen an andere Kläranlagenbetreiber weiter. Auf Basis der Ergebnisse können so gezielt Maßnahmen zur Weiterentwicklung von Kläranlagen ergriffen werden. Für das Jahr 2019 ist eine weitere Untersuchungsreihe für einen Teil der Mikroschadstoffelimination, die **biologische Nachbehandlung**, eingeplant. Die weitere Optimierung unserer **Ozonanlage** in der Kläranlage Vierlinden wird voraussichtlich 2020 erfolgen. **2-6**

Die Digitalisierung unserer Kläranlagen schreitet ebenfalls weiter voran. So erfassen wir Messwerte digital und übermitteln sie zur weiteren Auswertung und Bewertung an das Prozessleitsystem der Kläranlagen, die damit die Reinigungsprozesse automatisiert überwachen und steuern. Manuelle Eingriffe erfolgen nur noch im Rahmen von Instandhaltungsarbeiten oder besonderen Vorkommnissen. In den kommenden Jahren soll durch den Einsatz eines **neuronalen Netzes** (künstliche Intelligenz) das Prozessleitsystem in die Lage versetzt werden, schnell und effizient auf Änderungen im Reinigungsprozess zu reagieren. Tatsächliche Messwerte werden mit den „gelernten Erfahrungswerten“ abgeglichen, bewertet und danach in einer Empfehlung zu den Prozesseinstellungen umgesetzt. Erste Tests zum Einsatz des neuronalen Netzes wurden bereits in 2017 gestartet. Nach Abschluss der Untersuchungen und Bewertung der Ergebnisse in 2018 soll die Ergänzung des Prozessleitsystems voraussichtlich in 2019 auf der Kläranlage Vierlinden eingesetzt werden. **2-4**

Auch Niederschlagswasser kann nicht ohne Weiteres wieder zurück in natürliche Gewässer geführt werden. Auf dem Weg von der Straße in die Kanalisation nimmt es Schadstoffe wie Feinstaubpartikel aus Reifenabrieb und Abgasen oder Ölreste auf, die dann wieder aus dem Wasser entfernt werden müssen. Wie wir das tun, steht in unserem Niederschlagswasserbeseitigungskonzept, das wir regelmäßig aktualisieren und den Aufsichtsbehörden vorlegen. Dort beschreiben

wir, wie wir geltendes Wasserrecht umsetzen und welche Maßnahmen wir ergreifen, um die Qualität des Wassers zu verbessern. In manchen Gebieten betreiben wir beispielsweise Regenwasser-Behandlungsanlagen, die bei Regen das verschmutzte Wasser mechanisch reinigen und anschließend, bei Bedarf in gedrosselten Mengen, in Gewässer ableiten. Unser Ziel ist es, diese Anlagen in allen Gebieten, in denen es nötig ist, flächendeckend einzuführen. Die Kennzahlen zur Abdeckung mit solchen Behandlungsanlagen werden wir für 2018 erstmalig berichten.

303-1 303-2 5-7

Neben der Entwässerung sind wir als Wirtschaftsbetriebe auch für die Gewässerunterhaltung und -entwicklung in Duisburg zuständig. Im Rahmen der EU-weit gültigen Wasserrahmenrichtlinie kümmern wir uns um die ökologische Verbesserung von Gewässern. 2017 entfernten wir in diesem Rahmen beispielsweise standortuntypische Gehölze am Alten Angerbach in Duisburg-Süd. 2018 gestalten wir den Haubach auf einer Teilstrecke naturnah um. **304-2 5-8**

Lebenswertes Grün für vielfältige Arten

Durch unsere Tätigkeit im Bereich der Grünpflege liegt es nahe, dass wir uns auch um das Thema Artenvielfalt kümmern. Gerade für Insekten gibt es in der Stadt oft zu wenig Nahrung. Durch Wildblumenwiesen im Straßenbegleitgrün und den Verzicht auf Herbizide in allen unseren Grünanlagen möchten wir hier entgegenwirken. Grünflächen bestücken wir seit einiger Zeit mit mehrjährigen Blumenzwiebeln, die jedes Jahr wieder aufblühen und damit wenig Pflege bedürfen. Pflanzen wir neu, so wählen wir bevorzugt standortgerechte, einheimische Arten. Immer wichtiger wird hier die Berücksichtigung von Pflanzen, die an die veränderten Rahmenbedingungen durch den Klimawandel (lange Hitzeperioden, urbane Sturzfluten) angepasst sind. Im Jahr 2017 wurden deshalb etwa 800 hochstämmige Bäume im Stadtgebiet neu gepflanzt. Im Rahmen der jährlichen Frühjahrs- und Sommerblumenaktion setzten wir 2017 außerdem im gesamten Stadtgebiet Duisburg in Grünanlagen und Pflanzkübeln zur Verschönerung des Stadtbildes 50.000 blühende Frühjahrs- und Sommerblumen. Ebenfalls seit geraumer Zeit bieten wir Patenschaften für die kleinen Grünflächen am Fuße der Duisburger Straßenbäume (die sogenannten Baumscheiben) an. Im Stadtgebiet werden bereits etwa 250 solcher Baumscheiben (bei insgesamt 50.000 Bäumen) von Baumpaten betreut und regelmäßig neu bepflanzt.

201-2 304-2 5-8

Natürliche Lebensgrundlagen erhalten: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg setzen sich für den Erhalt der natürlichen Lebensgrundlagen ein. Sie wirtschaften ressourcenschonend und bauen dadurch ihre Rolle als zukunfts-fähiges und nachhaltigkeitsorientiertes Unternehmen weiter aus.

Beabsichtigte Wirkung

- Wir ermitteln Einsparpotenziale und minimieren den Energieverbrauch unserer Gebäude und Anlagen.
- Wir ermitteln Einsparpotenziale und minimieren den Kraftstoffverbrauch unserer Fahrzeuge.
- Wir senken die Treibhausgasemissionen unserer Fahrzeuge und Anlagen.
- Wir wollen kundenfreundliche Erfassungssysteme und wirtschaftliche Anreize schaffen, um eine möglichst hohe Recyclingfähigkeit zu erreichen.
- Wir tragen unseren Teil der Verantwortung für die Gewässerqualität bei der Reinigung von Abwasser.

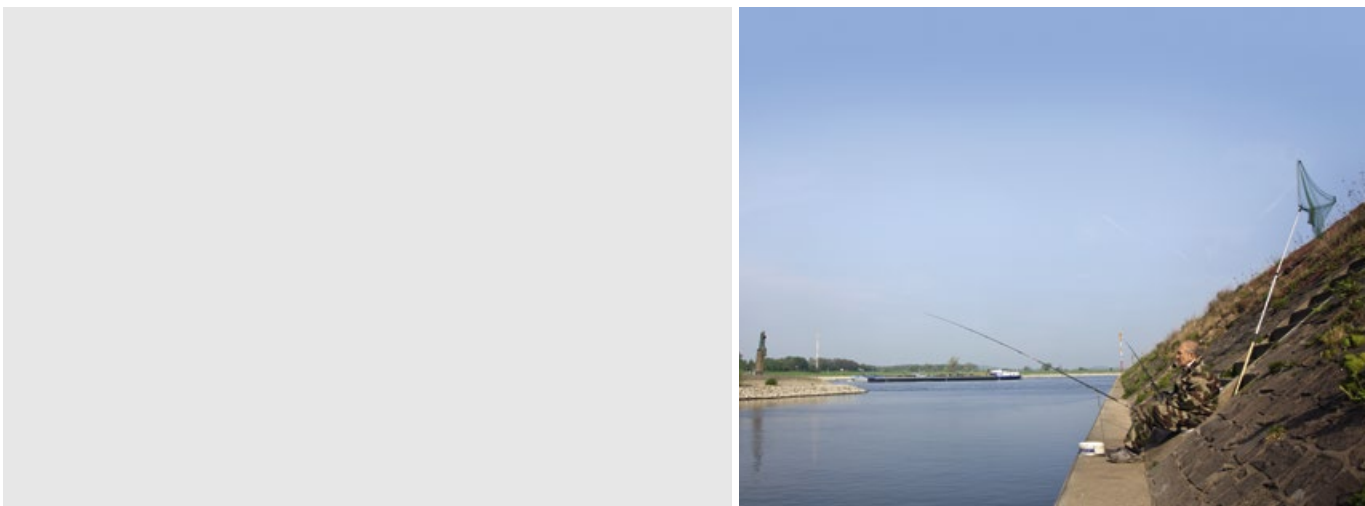
Operatives Ziel

Bis Ende 2018 reduzieren wir den Stromverbrauch unserer Lichtsignalanlagen um etwa acht Prozent im Vergleich zum Vorjahr, bis Ende 2019 um weitere neun Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Indikatoren

- 5-1 Energieverbrauch der Gebäude, Anlagen und Lichtsignalanlagen
- 5-2 Strommix
- 5-3 Kraftstoffverbrauch der Flotte
- 5-4 CO₂e-Emissionen (Scope 1 und 2)
- 5-5 Produzierte Energie Blockheizkraftwerk
- 5-6 Neuerungen in den Abfall-Erfassungssystemen und in den wirtschaftlichen Anreizen
- 5-7 Anteil der Fläche (Niederschlagswasser) mit Behandlungsanlagen
- 5-8 Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität

103-2





Verantwortung für die Gesellschaft

Verantwortung übernehmen wir auch über unsere Unternehmensgrenzen hinaus, indem wir uns für mehr Bildung im Abfallbereich, für mehr Transparenz über die Wege des Abfalls, gegen die Verschmutzung der Umwelt durch Plastikabfälle und für die Verhinderung von illegalen Abfallexporten engagieren. Auch der Austausch mit Personen und Organisationen in und außerhalb von Duisburg ist uns wichtig, da wir nur so erfahren, was Duisburg und unsere Branchen im Nachhaltigkeitsbereich bewegt.

Lernen, mitmachen, selber machen

Der beste Abfall für die Umwelt ist solcher, der gar nicht erst anfällt. Ein gewisses Maß an Abfall ist jedoch oft unvermeidbar. Dieser sollte dann möglichst sortenrein sortiert und fachgerecht entsorgt werden. Deshalb informieren und motivieren wir die Menschen in Duisburg zu besserer Mülltrennung und konsequenter Abfallvermeidung.

Hier fangen wir bei den Kleinsten an: Auf den vier Recyclinghöfen begrüßen wir Kindergartenkinder und Grundschüler zu Führungen über die Höfe. An dem außerschulischen Lernort in Röttgersbach können Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene zudem einen Abfallernpfad durchlaufen. Dabei lernen sie die verschiedenen Abfallsorten kennen und erfahren, wie diese sortiert und verwertet werden. Wir zeigen ihnen unter anderem, wie sie ihren eigenen Ressourceneinsatz minimieren können und wie aus Abfall zumindest noch Energie gewonnen werden kann. Die Abfallberatung bietet Kindergartengruppen, Schulklassen, Familien und allen anderen Interessierten von der Aktion „Mach den Müll-Fühl-Führerschein (MüFüFü)“ bis hin zu einer dreistündigen Exkursion „Abenteuer Abfall, Erlebnis Entsorgung“ ein vielfältiges Programm. Im Berichtsjahr besuchten 57 Gruppen aller

Altersklassen den Abfallernpfad (2016: 49 Gruppen, siehe Abbildung 9). 47 Gruppen, größtenteils im Vorschulalter, nahmen an Recyclinghof-Führungen teil (2016: 41 Gruppen, siehe Abbildung 10).

Die Landesregierung von Nordrhein-Westfalen zeichnete den Lernpfad 2017 im Rahmen der KlimaExpo.NRW als qualifiziertes Projekt für eine klimafreundliche Zukunft aus. Für Kindergärten und Schulen stellen wir außerdem eine umfassende Materialsammlung für den Unterricht zur Verfügung. Neben Führungen über unsere Recyclinghöfe bieten wir die Erkundung von Kläranlagen und des Krematoriums für alle Altersgruppen an, genauso wie individuelle Abfallberatungen und Informationsbroschüren zu verschiedensten Nachhaltigkeitsthemen.

Unter dem Motto „Gib Dingen ein zweites Leben!“ nahmen wir im Berichtsjahr zum wiederholten Male an der „Europäischen Woche der Abfallvermeidung“ teil. Wir ermöglichten dabei 4.310 Schülerinnen und Schülern an elf weiterführenden Schulen die kostenlose Teilnahme am Projekt „REdUSE – Über unseren Umgang mit den Ressourcen der Erde“. REdUSE ist eine 90-minütige Multivisionsschau, die unter anderem umweltschonende Handlungsalternativen im Kontext des

Abbildung 9: Teilnehmende am Abfallernpfad

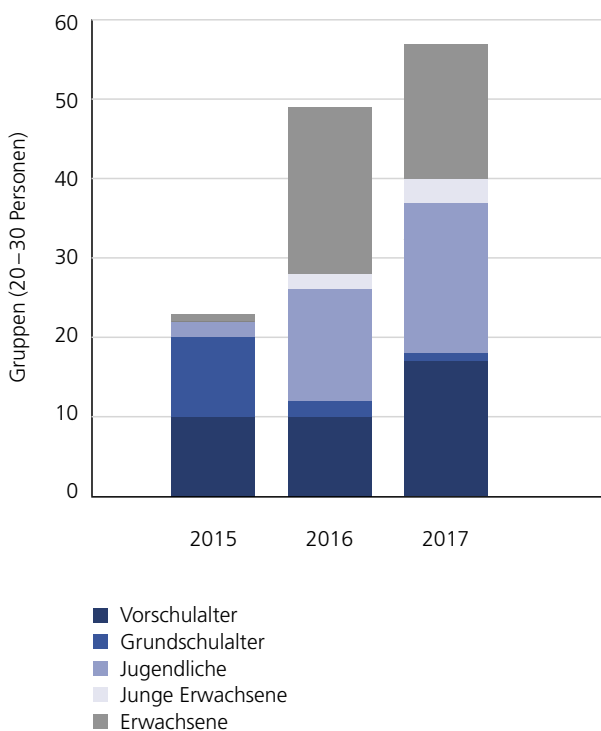
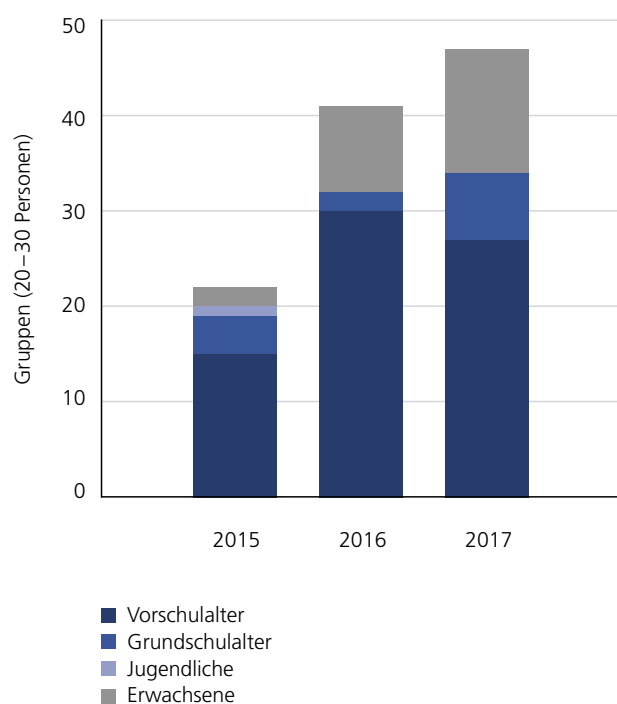


Abbildung 10: Recyclinghof-Führungen





Ressourcenverbrauchs und damit auch der Abfallvermeidung aufzeigt. Im Rahmen des Duisburger Umweltmarkts erreichten wir weitere 400 Besucherinnen und Besucher. Sie kamen unter anderem in unsere Morsbag-Näh-Cafés, wo sie alten Stoffen als Taschen ein neues Leben schenken konnten. Im Berichtsjahr boten wir außerdem drei Repair-Cafés zum Reparieren von defekten Alltags- und Gebrauchsgegenständen an, die so der Tonne erspart geblieben sind.

Bei der europaweiten Initiative „Let’s clean up Europe“ sammelten wir gemeinsam mit 220 Kindern und Erwachsenen rund um den Recyclinghof in Röttgersbach herumliegenden Müll ein. Reinigungsaktionen an den Flussufern von Rhein und Ruhr hinterließen saubere Stadtstrände. Der dort gesammelte Müll gelangt nun in die Verwertung statt in die Umwelt. Insgesamt veranstalteten wir im Berichtsjahr 135 Bildungs- oder Aufräumaktionen, mit denen wir etwa 8.040 Personen direkt erreichen konnten.

Eine ganz besondere Veranstaltung war 2017 der Schülerwettbewerb „R(h)ein in Duisburg“: Gemeinsam mit den Duisburger Wohnungsgenossenschaften waren Schülerinnen und Schüler aller Altersgruppen dazu aufgerufen, Bilder zum Thema „Wie könnte (m)ein Stadtteil attraktiver und sauberer gestaltet werden?“ anzufertigen. 61 Schulen wurden dafür angeschrieben, neun Schulen beteiligten sich mit insgesamt etwa 100 Bildern. Zu gewinnen gab es Preisgelder, gestiftet von den acht Duisburger Wohnungsgenossenschaften, von insgesamt 10.000 Euro. Sieben unserer großen Müllfahrzeuge wurden mit den ausgewählten Kunstwerken gestaltet und fahren nun als „bewegliche Gemälde“ durch die Stadt. Zudem spenden wir regelmäßig einen größeren Betrag – im Berichtsjahr waren es 100.000 Euro – an die Verbraucherzentrale, um deren Arbeit in der Abfallbildung zu unterstützen. 201-1 6-5

6-4

Darüber hinaus bieten wir auch zielgruppengerechte Veranstaltungen und Services an. So haben wir seit 2017 das Seminar „Nachhaltige IT-Nutzung“ für Berufsschüler und Schüler an weiterführenden Schulen im Programm. Für Kindergärten, Schulen und weitere Interessierte richteten wir im Berichtsjahr einen Trinkbecherverleih mit 500 Trinkbechern aus Hartplastik ein. Der Verleih kam von Anfang an gut an: 2017 wurden insgesamt bereits 2.760 Trinkbecher verliehen.

Sammeln, tauschen und weitergeben

Oft werfen wir Dinge weg, die andere gut gebrauchen könnten. Deshalb haben wir auf unseren Recyclinghöfen separate Behälter aufgestellt, in denen wir wöchentlich rund 10.000 Liter Volumen ausrangiertes Spielzeug sammeln und im Rahmen von sogenannten „Plünderfesten“ im Duisburger Zoo weiterverschenken. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Tochterunternehmens GfB sortieren das gesammelte Spielzeug und prüfen es auf Funktionalität. Außerhalb der Plünderfeste können sich bedürftige Familien an jedem ersten Donnerstag im Monat mit einem Möbelgutschein vom Jobcenter beim Sozialen Möbelservice der GfB etwas von dem gesammelten Spielzeug aussuchen. 2016 stellten wir außerdem vier Bücherschränke – von der WDG umgebaute Telefonzellen – auf unseren Recyclinghöfen auf, bei denen unsere Besucher eingeladen sind, alte Bücher abzugeben und sich am Bestand zu bedienen. Acht weitere Schränke sind im Stadtgebiet verteilt. Die Schränke werden von der Bürgerstiftung Duisburg betreut.

Auch unseren kostenlosen Online-Verschenkmarkt erweiterten wir im Berichtsjahr. Unter www.rohstoffretter.info gibt es nun neben Inseraten zum Schenken und Tauschen auch Einträge zum Leihen und Reparieren, zu Repair-Cafés sowie zu Secondhand- und Flohmärkten. Die Plattform kann ge-



nutzt werden, um selten Benötigtes auszuleihen, Defektes zu reparieren, gut erhaltene Gebrauchtwaren zu verschenken, zu tauschen, zu verkaufen oder zu kaufen und Angebote zu platzieren oder zu finden.

Darüber hinaus unterstützen wir seit 2016 die Non-Profit-Organisation Labdoo. Diese hat sich zum Ziel gesetzt, den weltweiten Zugang zu IT und Bildung sowie die Teilhabe an der digitalen Gesellschaft auf ökologisch verantwortungsvolle Weise zu ermöglichen. Für Labdoo sammeln wir Laptops, eBook-Reader, Tablets und andere elektronische Geräte. Der Clou: Labdoo gibt die Geräte ohnehin fliegenden „Flugpaten“ mit. So werden sie ohne zusätzliche Emissionen zu Kindern und Schulen in Entwicklungsländern gebracht. Die Spenderinnen und Spender können den Weg des Geräts online verfolgen. Im Berichtsjahr vermittelten wir 43 Laptops. Im Vergleich zur Anschaffung von Neugeräten sparte dies etwa 21,5 Tonnen CO₂-Emissionen, 64.500 Liter Wasser und jede Menge seltene Erden, Metalle und Chemikalien ein. Eine tolle Aktion, die wir gerne weiter unterstützen!

6-6

Im Dialog mit unseren Stakeholdern

Bei Aktivitäten im Nachhaltigkeitsbereich ist der Blick über den Tellerrand besonders wichtig, denn bislang sind Standardlösungen selten. Daher tauschen wir uns bei verschiedenen Gelegenheiten mit unseren **Anspruchsgruppen** aus. Für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht veranstalteten wir das erste Stakeholder-Forum der Wirtschaftsbetriebe Duisburg. Mit Vertreterinnen und Vertretern aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft diskutierten unsere Expertinnen und Experten aus den Fachabteilungen, was Duisburg im Nachhaltigkeitsbereich bewegt und was wir als Wirtschaftsbetriebe

zu einer nachhaltigen Entwicklung der Stadt und darüber hinaus beitragen können. Eine Fortsetzung im Rahmen von weiteren Veranstaltungen ist geplant.

Auch außerhalb solcher Veranstaltungen gibt es Plattformen, bei denen wir im Austausch mit den Menschen in Duisburg und darüber hinaus stehen. So nehmen wir beispielsweise jedes Jahr an der Duisburger Wohnungsbörse teil, bei der wir insbesondere über unsere Dienstleistungen für die Wohnungswirtschaft informieren. Mit unseren Vertragspartnern und Auftragnehmern stehen wir ebenfalls im regelmäßigen Austausch über neue Produkte, Prozesse und Kooperationsmöglichkeiten, vor allem für die sozial- und umweltgerechte Entsorgung von Abfällen und Abwässern. Mit Mit Anwohnerinnen und Anwohnern, Naturschutzorganisationen und sonstigen Betroffenen tauschen wir uns darüber hinaus zu geplanten Maßnahmen im Zuge der Umsetzung der **Wasser-rahmenrichtlinie** aus.

102-43 6-7

Transparenz schaffen – bei uns und in der Lieferkette

Transparenz schafft Vertrauen. Deshalb sind wir bestrebt, möglichst viel über unsere Geschäftstätigkeit nach innen und außen zu kommunizieren. Neben unserem Geschäftsbericht veröffentlichen wir beispielsweise Bilanzen und Bewirtschaftungskonzepte für Abwasser und Abfall und informieren auf unserer Website und in Broschüren über die Wege unseres Abfalls von der Sammlung bis zur Verwertung. Mehr Transparenz über die Prinzipien und Werte unserer Geschäftstätigkeit erreichen wir auch mit unserer Entsprechenserklärung zum **Public Corporate Governance Kodex** (PCGK). Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht der WBD soll diese Dokumente ergänzen und darstellen, was uns beim Thema Nachhaltigkeit besonders wichtig ist. 6-8

In unserer Lieferkette beschäftigt uns und unsere Anspruchsgruppen in erster Linie, was mit dem von uns gesammelten Abfall passiert. 49 Prozent der im Berichtsjahr von uns gesammelten Siedlungsabfälle wurden in der Gemeinschafts-Müll-Verbrennungsanlage Niederrhein GmbH (GMVA) in Oberhausen thermisch verwertet. Der Großteil davon ist Hausmüll, aber auch viele hausmüllähnliche Gewerbeabfälle und Sperrmüll werden verbrannt. 40 weitere Prozent der von uns gesammelten Abfälle sind Wertstoffe. Für deren Weiterverarbeitung beauftragen wir verschiedene Dienstleister, die alle als **Entsorgungsfachbetrieb** oder vergleichbar zertifiziert sind. So stellen wir bestmöglich sicher, dass die von uns gesammelten Abfälle fachgerecht entsorgt werden. Bei Neubeauftragungen oder bei besonderem Gefahrenpotenzial führen wir zusätzliche Qualitäts- und Umweltkontrollen durch.

Bei den Grünabfällen (zwölf Prozent) wird der holzreiche Anteil für die Erzeugung erneuerbarer Energien genutzt. Das verbleibende Substrat wird kompostiert, genauso wie die Abfälle aus der Biotonne (ein Prozent). Das von uns gesammelte Papier (elf Prozent) wird als Sekundärrohstoff in der Papierproduktion eingesetzt. Die Leichtstoffverpackungen (vier Prozent) werden auf zehn verschiedene Systembetreiber verteilt, die laut Gesetz für die weitere Verwertung zuständig sind. Altglas (zwei Prozent) wird in der Glasproduktion verwertet, Altmetall (ein Prozent) als Sekundärrohstoff bei der Metallproduktion eingesetzt. Das von uns gesammelte Altholz (vier Prozent) wurde 2017 zum größten Teil für die Energiegewinnung genutzt – nur ein geringer Anteil unbehandelten Altholzes kann werkstofflich verwertet und zum Beispiel zu Spanplatten verarbeitet werden. Von den in 2017 gesammelten Alttextilien (ein Prozent) wurde knapp mehr

als die Hälfte als Secondhand-Bekleidung vermarktet, zwei Prozent gingen in Katastrophenlager und Kleiderkammern. Ein weiterer Teil von 38 Prozent wurde als Putzlappen oder Dämmstoff recycelt. Nur ein Sortierrest von acht Prozent wurde verbrannt.

In 2017 sammelten wir darüber hinaus 2.976 Tonnen Elektroaltgeräte, die wir entweder über zertifizierte Entsorgungsfachbetriebe oder über die „stiftung elektro altgeräte register“ des Umweltbundesamts fachgerecht entsorgen ließen.

102-9

Austausch in Netzwerken – von Duisburg in die Welt

Die Auswirkungen unserer Aktivitäten gehen weit über die Stadtgrenzen Duisburgs hinaus. Um auch jenseits der Wirtschaftsbetriebe Einfluss auf die nachhaltige Entwicklung unserer Gesellschaft zu nehmen, sind wir Mitglied in Verbänden, Partnerschaften und Organisationen. Dazu zählen beispielsweise die Vereine Klimaschutz durch Kreislaufwirtschaft e.V., Offensive für ein Sauberes Duisburg 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. Auch international tauschen wir uns aus. Im Mai 2017 empfingen wir beispielsweise eine Delegation aus der Türkei, die sich bei einer Führung über den Recyclinghof Nord über unsere Erfahrungswerte beim Thema Mülltrennung und Recycling informierte.

102-13 6-2



Verantwortung für die Gesellschaft: Unser Handlungskonzept

Leitsatz

Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg übernehmen im Rahmen ihrer Aufgabenerledigung regional und überregional Verantwortung, um eine nachhaltige Entwicklung mitzugestalten.

Beabsichtigte Wirkung

- Wir übernehmen auch jenseits der Betriebsgrenzen Verantwortung, zum Beispiel bei der Verhinderung illegaler Abfallexporte oder der Verschmutzung der Flüsse und Meere mit Plastikabfällen.
- Wir wollen Transparenz über unsere Stoffströme herstellen, um das Bewusstsein für Getrenntsammlung und unsere Erfassungssysteme bei unseren Kundinnen und Kunden zu stärken.
- 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 treten in den Dialog mit unseren Stakeholdern und berichten über unsere Tätigkeiten, um einen informierten Austausch über Nachhaltigkeitsinhalte zu fördern.

Indikatoren

- 6-1 Prüfungen von Geschäftspartnern und Dienstleistern hinsichtlich illegaler Abfallexporte
- 6-2 Mitgliedschaften in Verbänden, Partnerschaften und Organisationen
- 6-3 Erfassung der Stoffströme und Verschiebungen zwischen den Wertstoffarten
- 6-4 Bildungs- und Aufräummaßnahmen
- 6-5 Spende an Verbraucherzentrale für Abfallpädagogik und sonstige Spenden
- 6-6 Sammelaktionen (zum Beispiel für Spielzeug, Bücher, Elektroschrott)
- 6-7 Veranstaltungen zum Austausch mit Stakeholdern
- 6-8 Veröffentlichungen zum Thema Nachhaltigkeit bei den WBD

103-2



Anhang

Tabelle 11: Gesamtbelegschaft 2017 pro Unternehmen und Hierarchieebene nach Geschlecht, Altersstufen sowie Anzahl der Nationalitäten

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Gesamtbelegschaft	1.644	52	11	261	174	2.142
weiblich	316	2	2	108	95	523
männlich	1.328	50	9	153	79	1.619
Frauenquote	19 %	4 %	18 %	41 %	55 %	24 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	261	5	3	6	15	290
30–50 Jahre	697	38	8	103	97	943
über 50 Jahre	686	9	0	152	62	909
Anzahl Nationalitäten	20	7	2	11	11	–
Vorstand						
gesamt	2	2	2	1	1	8
weiblich	0	0	0	0	0	0
männlich	2	2 ¹⁵	2	1 ¹⁶	1	8 ¹⁷
Frauenquote	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0	0	0	0	0	0
30 – 50 Jahre	0	0	1	0	0	1
über 50 Jahre	2	2	1	1	1	7 ¹⁷
Stabsstellenleitung						
gesamt	3	s. WBD–AöR		1	s. GfB	4
weiblich	3			1		4
männlich	0			0		0
Frauenquote	100 %			100 %		100 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0			0		0
30–50 Jahre	1			1		2
über 50 Jahre	2			0		2
Anzahl Nationalitäten	1			1		–
Führungsebene 1						
gesamt	8	s. WBD–AöR		1	2	s. GfB 11
weiblich	1			0	1	2
männlich	7			1	1	9
Frauenquote	13 %			0 %	50 %	18 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0			1	0	1
30–50 Jahre	1			0	0	1
über 50 Jahre	7			0	2	9
Anzahl Nationalitäten	1			1	1	–

¹⁵ In Personalunion auch Führungskräfte bei der WBD–AöR

¹⁶ In Personalunion auch Vorstand der WBD–AöR

¹⁷ Aufgrund der Personalunion mit anderen Stellen entspricht dies nicht der Zahl der natürlichen Personen.

Fortführung Tabelle 11

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	WBD-AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Führungsebene 2						
gesamt	16	s. WBD-AöR				16
weiblich	3		–	–	–	3
männlich	13		–	–	–	13
Frauenquote	23 %		–	–	–	23 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0		–	–	–	0
30–50 Jahre	10		–	–	–	10
über 50 Jahre	6		–	–	–	6
Anzahl Nationalitäten	1		–	–	–	–
Führungsebene 3						
gesamt	43	1				44
weiblich	5	1	–	–	–	6
männlich	38	0	–	–	–	38
Frauenquote	12 %	100 %	–	–	–	14 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	1	0	–	–	–	1
30 – 50 Jahre	20	1	–	–	–	21
über 50 Jahre	22	0	–	–	–	22
Anzahl Nationalitäten	1	1	–	–	–	–
Personalrat/Betriebsrat						
gesamt	12	3	1	–	7	23
weiblich	2	0	0	–	3	5
männlich	10	3	1	–	4	18
Frauenquote	17 %	0 %	0 %	0 %	43 %	22 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0	0	0	–	1	1
30–50 Jahre	6	1	1	–	2	10
über 50 Jahre	6	2	0	–	4	12
Anzahl Nationalitäten	1	2	1	–	1	–
Verwaltungsrat/Aufsichtsrat¹⁸						
gesamt	12	5	9	12	–	38
weiblich	3	1	2	4	–	10
männlich	9	4	7	8	–	28
Frauenquote	25 %	20 %	22 %	33 %	–	26 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	0	0	0	0	–	0
30–50 Jahre	1	1	1	0	–	3
über 50 Jahre	11	4	8	12	–	35
405-1	4-14					

¹⁸ Alle Aufsichts- und Verwaltungsratsmitglieder müssen EU-Bürgerinnen und -Bürger sein.
Darüber hinaus liegen uns zurzeit keine verlässlichen Informationen zur Anzahl der Nationalitäten vor.

Tabelle 12: Neueinstellungen und Fluktuation 2017 pro Unternehmen nach Geschlecht und Alter¹⁹

	WBD–AöR	KWD	SBD	GfB	WDG	WBD gesamt
Neueinstellungen gesamt	124	4	1	173	106	408
weiblich	22	1	0	68	76	167
männlich	102	3	1	105	30	241
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	59	0	0	10	9	78
30–50 Jahre	47	3	1	76	65	192
über 50 Jahre	18	1	0	87	32	138
Angestelltenfluktuation gesamt	6 %	10 %	0 %	29 %	60 %	13 %
weiblich	7 %	50 %	0 %	27 %	79 %	24 %
männlich	6 %	8 %	0 %	30 %	39 %	9 %
Altersstruktur						
unter 30 Jahre	10 %	0 %	0 %	500 %	54 %	14 %
30–50 Jahre	4 %	11 %	0 %	44 %	65 %	13 %
über 50 Jahre	8 %	13 %	0 %	13 %	56 %	12 %

401-1 4-1

Tabelle 13: Emissionen 2017 nach Emissionsquellen

Energieträger	Menge		Emissionsfaktor ²⁰		Emissionen	
Strom Stadtwerke	16.373.423	kWh	0,2940	kg CO ₂ e/kWh	4.813.786	kg CO ₂ e
Strom und Wärme Eigenproduktion	6.088.966	kWh	0,0000	kg CO ₂ e/kWh	0	kg CO ₂ e
Heizöl	40.000	kWh	0,2687	kg CO ₂ e/kWh	10.748	kg CO ₂ e
Erdgas	7.804.682	kWh	0,2093	kg CO ₂ e/l	1.633.520	kg CO ₂ e
Flüssiggas	219.000	kWh	0,2435	kg CO ₂ e/l	53.327	kg CO ₂ e
Fernwärme	2.840.742	kWh	0,2700	kg CO ₂ e/kWh	767.000	kg CO ₂ e
Gesamt					7.278.381	kg CO₂e
Diesel	2.371.206	l	2,6300	kg CO ₂ e/kWh	6.236.271	kg CO ₂ e
Benzin	69.905	l	2,3300	kg CO ₂ e/kWh	162.878	kg CO ₂ e
Gesamt Fuhrpark					6.399.149	kg CO₂e
Gesamt					13.677.530	kg CO₂e
davon direkte Emissionen (Scope 1)					8.096.743	kg CO ₂ e
davon indirekte energiebezogene Emissionen (Scope 2)					5.580.787	kg CO ₂ e

305-1 305-2 5-4

¹⁹ Durch ruhend gestellte Personalfälle (zum Beispiel Mutterschutz, Elternzeit, Sonderurlaube, Freistellungen) sowie Alterung und damit Verschiebung in den Alterskategorien können hier kleinere Abweichungen zu den Vorjahres-Personalzahlen auftreten.

²⁰ Quelle für Strom: Stadtwerke Duisburg (2018); Quelle für Diesel, Benzin, Klärgas und Flüssiggas: Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (2018); Quelle für Heizöl, Erdgas und Fernwärme: Umweltbundesamt (2015)

Tabelle 14: Strommix 2017 der Stadtwerke

Energieträger		
Erneuerbare Energien, gefördert nach dem EEG	52,9	%
Sonstige erneuerbare Energien	1,0	%
Sonstige fossile Energieträger	0,6	%
Erdgas	14,7	%
Kohle	24,2	%
Kernenergie	6,5	%

5-2

Tabelle 15: Wasserentnahme 2017 nach Standorten in Kubikmetern

Standort	Quelle	2017	
Friedhöfe	Stadtwerke	75.925	m ³
Betriebs- und Recyclinghöfe	Stadtwerke	22.635	m ³
Brunnen	Grundwasser	20.589	m ³
Kläranlagen	Stadtwerke	19.990	m ³
Botanischer Garten	Stadtwerke	1.823	m ³
Standorte GfB	Stadtwerke	1.743	m ³
Verwaltungsgebäude	Stadtwerke	1.656	m ³
Krematorium	Stadtwerke	404	m ³
Standort SBD	Stadtwerke	105	m ³
Pumpwerke	Stadtwerke	57	m ³
Gesamtmenge		144.927	m³

303-3



Glossar

Begriff	Erläuterung
Abfallsammelfahrzeuge	Lkws, mit denen Abfälle von Wohnhäusern sowie Gewerbe- und Industriebetrieben eingesammelt und beispielsweise zu einer Umladestation gebracht werden.
Abroll- und Absetzkipper	Abroll- und Absetzkipper sind Wechselladerfahrzeuge, also Lkws, die Container (zum Beispiel Schuttmulden) hydraulisch auf- oder abladen können.
Altersteilzeit	Die Altersteilzeit dient als Modell zur Arbeitszeitverkürzung vor der Rente. Arbeit in Teilzeit soll den Angestellten einen einfachen Übergang in den Ruhestand ermöglichen.
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 beispielsweise Angestellte, Kundinnen und Kunden und die Lokalpolitik, aber auch Lieferanten, Umweltschutzgruppen oder Verbände.
Biologische Nachbehandlung	siehe Ozonanlage
Brailleschrift	Braille ist eine Blindenschrift, die von blinden und sehbehinderten Menschen genutzt wird.
CO ₂ -Äquivalente	CO ₂ -Äquivalente (CO ₂ e) sind Messwerte zur Vereinheitlichung der Klimawirkung unterschiedlicher Treibhausgase (zum Beispiel Methan, Stickoxide). Die Wirkung dieser Treibhausgase auf die globale Erwärmung wird im Vergleich zur Wirkung von CO ₂ ausgedrückt.
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 zum Beispiel Satzungen, Geschäftsordnungen, Gesellschaftsverträge, Unternehmensleitlinien, Führungsgrundsätze, Vorgaben aus dem Management-Handbuch. <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 für das tägliche Leben wesentlichen Dienstleistungen, beispielsweise der Abfall- und Abwasserentsorgung.
Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK)	Der Deutsche Nachhaltigkeitskodex wurde erstmals im Oktober 2011 vom Rat für Nachhaltige Entwicklung in Deutschland beschlossen. Unternehmen, die eine Erklärung 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.
Entsorgungsfachbetrieb	<p>Durch § 56 des Kreislaufwirtschaftsgesetzes (KrWG) ist 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.

Begriff	Erläuterung
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 EEV1-zertifizierte Fahrzeuge. EEV1 wiederum ist ein strengerer Standard als die Euro-5-Norm.
Fahrzeugtypen	Als Fahrzeugtyp versteht man die Kategorisierung von Fahrzeugen anhand ihrer Funktion oder Verwendung (zum Beispiel Pkw, Lkw, Traktor, Motorrad).
Fluktuationsrate	Die Fluktuationsrate beschreibt, wie viele Personen im Berichtsjahr das Unternehmen verlassen haben im Verhältnis zur Angestelltenzahl des Vorjahres. Die hier berichtete Fluktuationsrate umfasst sowohl die natürliche Fluktuation (zum Beispiel durch Altersteilzeit oder Rente) als auch die externe Fluktuation durch Kündigung oder Aufhebung des Vertrags. Formel: Im Berichtsjahr ausgeschiedene Personen / Angestelltenzahl zum Stichtag des Vorjahres
Frequenzumrichter	Ein Frequenzumrichter wandelt die Wechselspannung aus dem Stromnetz in eine Wechselspannung um, die in Frequenz und Amplitude veränderbar ist. So können die Drehzahl und damit einhergehend die Stromaufnahme von Maschinen bedarfsgerecht gesteuert werden.
Gebührenbedarfsrechnung	Die für die öffentliche Abfall- und Abwasserentsorgung sowie die in der Straßenreinigung regelmäßig anfallenden Gebühren werden jährlich in der sogenannten Gebührenbedarfsrechnung festgelegt. Die Gebührenbedarfsrechnung erfolgt kostenbasiert, sodass die geringstmöglichen Gebühren für die Bürgerinnen und Bürger Duisburgs veranschlagt werden können. Sie wird zur Freigabe dem Verwaltungsrat nach Beschlussfassung im Rat der Stadt vorgelegt.
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. Die aktuellste Version des GRI-Berichterstattungsstandards sind die GRI Sustainability Reporting Standards (GRI SRS).
Großkehrmaschinen	Großkehrmaschinen sind in der Regel auf ein Lkw-Fahrgestell aufgebaut. Sie werden vorrangig zum Reinigen von Fahrbahnen verwendet.
Handhelds	Kleine Computer, die man in der Hand halten kann und die beispielsweise zur Datenerfassung dienen. Sie werden vermehrt durch Tablets ersetzt.
Hoheitlich	Hoheitliche Aufgaben sind Tätigkeiten, die öffentliche Institutionen (Staat, Gemeinde oder sonstige Körperschaften) kraft öffentlichen Rechts zu erfüllen haben und die diesen vorbehalten sind.
Kleinkehrmaschinen	Kleinkehrmaschinen sind wesentlich kleiner und schmaler als Großkehrmaschinen . Sie werden in der Regel dazu genutzt, Rad- und Gehwege oder enge Passagen zu reinigen.
Klein-Lkw	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	Mit Langzeit- und Lebensarbeitszeitkonten können Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer langfristig Arbeitszeit-Guthaben ansparen, indem sie beispielsweise auf die Auszahlung eines Lohnanteils verzichten, der ihnen dann auf dem Langzeit- oder Lebensarbeitszeitkonto gutgeschrieben wird. Einlösen kann man die so angesparten Stunden im Rahmen eines Sabbatjahres (Langzeitkonto) oder eines früheren Ausstiegs aus dem Arbeitsleben (Lebensarbeitszeitkonto), wobei die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer für die Zeit der Freistellung weiterhin in einem sozialversicherten Beschäftigungsverhältnis mit Lohnfortzahlung stehen.



Begriff	Erläuterung
Mikroschadstoffe	Mikroschadstoffe sind bestimmte Stoffe wie Rückstände aus Arzneimitteln, Röntgenkontrastmitteln, Kosmetikprodukten, Haushaltschemikalien, Bioziden und Pestiziden sowie Industriechemikalien, die über verschiedene Wege ins Abwasser gelangen können.
Neuronales Netz	Neuronale Netze sind inspiriert durch das Neuronennetz des menschlichen Gehirns. Künstliche neuronale Netze sind ein Teilgebiet der künstlichen Intelligenz. Sie sind hilfreich für Anwendungen, bei denen nur geringes systematisches Lösungswissen vorliegt und eine große Menge von teils unpräzisen Eingabeinformationen zu einem konkreten Ergebnis verarbeitet werden muss.
Ozonanlage	Die Ozonanlage stellt in der Mikroschadstoffelimination über Ozongeneratoren Ozon für die Ozonierung bereit.
Ozonierung	In der Mikroschadstoffelimination wird Ozon in das weitestgehend mechanisch und biologisch geklärte Abwasser geleitet. Dort reagiert das Ozon mit organischen Substanzen wie Arzneimitteln, Pflanzenschutzmitteln oder Kosmetika und bricht diese auf (Oxidation), sodass sie ihre ursprüngliche Wirkungsweise verlieren. Gegebenenfalls entstehende kritische Reaktionsprodukte der Ozonierung werden anschließend in einer biologischen Nachbehandlung (zum Beispiel biologisch aktive Sandfilter, Wirbelbettreaktoren oder Schönungsteiche) aus dem behandelten Abwasser entfernt.
Prozessleittechnik	Prozessleittechnik wird für größere Anlagen wie zum Beispiel Kläranlagen eingesetzt. Sie hat die Grundaufgabe, Prozesse in ihren Abläufen zu steuern und zu überwachen, um bestimmte Sollzustände einzuhalten und bei großen Abweichungen eine Sicherheitsfunktion zu aktivieren.
Public Corporate Governance Kodex	Der Public Corporate Governance Kodex (PCGK; übersetzt etwa „Richtlinie zur guten Führung öffentlicher Unternehmen“) stellt wesentliche gesetzliche Vorschriften zur Leitung und Überwachung deutscher Unternehmen im Bereich der öffentlichen Wirtschaft und Verwaltung dar. Er beinhaltet international und national anerkannte Standards guter und verantwortungsvoller Unternehmensführung, die sich sowohl am wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens als auch am Gemeinwohl (Interessen der Bürgerinnen und Bürger) orientiert. Der Kodex dient dazu, das deutsche Corporate-Governance-System transparent und nachvollziehbar zu machen.
Reinigungsklassen	Die Reinigungsklassen geben die Reinigungshäufigkeit einer Straße, eines Gehwegs oder einer Fläche pro Woche an. Die Einteilung in die Reinigungsklassen erfolgt nach Reinigungsaufwand und Verschmutzungsgrad. In der Gebührenbedarfsrechnung ergibt sich hieraus die Reinigungsgebühr für diese Straße.
Siedlungsabfälle	Siedlungsabfälle ist ein Überbegriff für Haushalts- und Gewerbeabfälle. Siedlungsabfälle fallen in privaten Haushalten und vergleichbaren Einrichtungen wie Schulen und Praxen an sowie im Gewerbe und in der Industrie.
Spezialfahrzeuge	Zu den Spezialfahrzeugen der WBD zählen beispielsweise Kanalspülfahrzeuge und Fahrzeuge für die Kamerauntersuchung der Kanäle (TVU-Fahrzeuge).



Begriff	Erläuterung
Stakeholder	siehe Anspruchsgruppen
Standort Service Plus	Standort Service Plus ist eine eingetragene Marke und steht für ein abfallwirtschaftliches, einheitliches Dienstleistungsspektrum kommunaler Entsorgungsunternehmen in Deutschland.
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 Granulat, Salz oder eine Salzlösung (Sole) auf Fahrbahnen sowie Rad- und Gehwegen verteilen.
Taster	Als Taster oder Blindentaster bezeichnet man gelbe Kästen, die in greifbarer Höhe an vielen Ampelmasten zu finden sind. Durch Geräusche und haptisches Vibrations-Feedback erhalten Blinde und Menschen mit Sehbehinderung Signale für die Grünphase der Ampel.
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.
Transponderchip	Ein Transponderchip, hier auch RFID-Transponder („Radio Frequency Identification“) ist ein elektronischer Chip mit einer Codenummer, mit der eine Mülltonne identifiziert und einem Grundstück zugeordnet werden kann. Dieser Code wird durch einen weiteren Transponderchip, beispielsweise in einem Tablet oder in der Schüttungsvorrichtung des Abfallsammelfahrzeugs, gelesen und decodiert.
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.
Verpackungsleichtstoffe	Verpackungsleichtstoffe sind Verkaufsverpackungen aus Kunststoff, Aluminium, Weißblech und Verbundmaterialien.
Wasserrahmenrichtlinie	Die Europäische Wasserrahmenrichtlinie (EU-WRRL) integriert und koordiniert die Gewässerschutzpolitik in Europa und trägt zu einer Verbesserung des Zustands von Gewässern bei.
Wasserstoffbasierte Antriebstechnologie	Ein Wasserstoffantrieb basiert auf einer Antriebstechnologie, die Wasserstoff als Treibstoff nutzt.

GRI-Inhaltsindex 102-55

GRI-Standard	Angabe		Seite
100	Allgemeine Grundlagen 2016		
Allgemeine Angaben			
102	Allgemeine Standardangaben 2016		
	Organisationsprofil		
102-1	Name der Organisation	Wirtschaftsbetriebe Duisburg-Anstalt des öffentlichen Rechts	–
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	s. Bericht	9
102-3	Ort des Hauptsitzes	Schifferstraße 190 47059 Duisburg	–
102-4	Betriebsstätten	s. Bericht	7
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	s. Bericht	9
102-6	Belieferte Märkte	s. Bericht	9
102-7	Größe der Organisation	s. Bericht	5, 33
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	s. Bericht	33
102-9	Lieferkette	s. Bericht	22, 52
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	Vorsorgeansatz und Vorsorgeprinzip	s. Bericht	23
102-12	Externe Initiativen	s. Bericht	9, 36, 44
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Ergänzung zum Bericht: WBD–AöR: ■ AAV – Verband für Flächenrecycling und Altlastensanierung ■ AWRW – Verein zur Förderung der Abfallwirtschaft in der Region Rhein-Wupper e. V. ■ BWK – Bund der Ingenieure für Wasserwirtschaft, Abfallwirtschaft und Kulturbau – Landesverband NRW e. V. ■ DGFP – Deutsche Gesellschaft für Personalführung e. V. ■ DWA – Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. ■ EdDE – Entsorgungsgemeinschaft der Deutschen Entsorgungswirtschaft ■ Klimaschutz durch Kreislaufwirtschaft e. V. ■ Kommunalen Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen e. V. ■ Mercator Business Network e. V. ■ Offensive für ein Sauberes Duisburg e. V. ■ Pro Duisburg e. V. ■ Verband kommunaler Unternehmen NRW e. V. ■ Wirtschaftsförderungszentrum Ruhr für Entsorgungs- und Verwertungstechnik e. V. ■ WOLEDU – Wohnen und Leben in Duisburg ■ Zukunft durch Industrie e. V. KWD: ■ Niederrheinische Industrie- und Handelskammer SBD: ■ Die SBD ist in keinem Verband und keiner Interessengruppe Mitglied. GfB: ■ Offensive für ein Sauberes Duisburg e. V. WDG: ■ IGZ – Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e. V.	52

GRI-Standard	Angabe	Seite
Strategie		
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	s. Bericht 3
Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	s. Bericht 23, 24
Unternehmensführung		
102-18	Führungsstruktur	–
	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. Der Vorstand ist auch verantwortlich für sämtliche beamtenrechtlichen Entscheidungen sowie sämtliche arbeitsrechtlichen Entscheidungen gegenüber den Beschäftigten. Innerhalb der WBD–AöR findet alle 14 Tage eine Führungskonzferenz der Geschäftsbereichs- und Stabsbereichsleiterinnen und -leiter statt. Hier werden Unternehmensziele festgelegt, der Wirtschaftsplan wird kontrolliert, schwerwiegende und bereichsübergreifende Fragestellungen werden diskutiert und die WBD-interne Kommunikation wird gefördert.	
	Die KWD wird als hundertprozentige Tochter der WBD–AöR in Personalunion von zwei Führungskräften der WBD–AöR geleitet.	
	Die SBD wird als gemeinsame Tochter von WBD–AöR (51 Prozent) und Remondis in Personalunion von einer Führungskraft der WBD sowie einer Führungskraft von Remondis geleitet.	
	Die GfB wird als hundertprozentige Tochter der WBD–AöR von WBD-Vorstand Uwe Linsen geleitet. Sofern dies gemäß Gesellschaftervertrag vorgesehen ist, werden Entscheidungen dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt.	
	Die WDG hat als hundertprozentige Tochter der GfB einen eigenen Geschäftsführer. Auch hier werden Entscheidungen dem Aufsichtsrat zur Genehmigung vorgelegt, sofern dies gemäß Gesellschaftervertrag vorgesehen ist.	
	Für die Steuerung der Nachhaltigkeitsaktivitäten wurde im Jahr 2017 ein Arbeitskreis gegründet, der die Nachhaltigkeitsstrategie der Abfallwirtschaft und Stadtreinigung (inklusive KWD) entwickelte. Dieser Arbeitskreis wurde im Jahr 2018 auf alle Bereiche der WBD–AöR und auf die oben genannten Töchter ausgeweitet. Der Arbeitskreis überwacht die Berichterstattung. Ihm gehören der Vorstand sowie alle für das Nachhaltigkeitsmanagement relevanten Geschäftsbereichs-, Bereichs- und Stabsstellenleiterinnen und -leiter an.	
Einbeziehung von Stakeholdern		
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	s. Bericht 12
102-41	Tarifverträge	s. Bericht 34
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	s. Bericht 12
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	s. Bericht 12, 51
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	s. Bericht 12
Vorgehensweise bei der Berichterstattung		
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	Im Konzernabschluss der WBD sind alle Töchter der WBD–AöR außer SBD und DEG enthalten. –
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	s. Bericht 2, 12

GRI-Standard	Angabe	Seite
102-47	Liste der wesentlichen Themen	10
	<p>Ergänzung zum Bericht:</p> <p>Auf Grundlage der von uns in Workshops und im Stakeholder-Forum identifizierten Handlungsfelder und wesentlichen Themen (s. Bericht) lassen sich folgende GRI-Themen als wesentlich definieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ökonomie: Wirtschaftliche Leistung, Beschaffungspraktiken, Korruptionsbekämpfung ■ Umwelt: Energie, Wasser, Biodiversität, Emissionen, Abwasser und Abfall, Umwelt-Compliance, Umweltbewertung der Lieferanten ■ Gesellschaft: Beschäftigung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Aus- und Weiterbildung, Vielfalt und Chancengleichheit, Gleichbehandlung, Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte, Lokale Gemeinschaften, Soziale Bewertung der Lieferanten, Politische Einflussnahme, Schutz der Kundendaten, Sozioökonomische Compliance 	
102-48	Neudarstellung von Informationen	2
	Bei Indikator 404-1 wurde im Bericht 2016 eine Vertauschung der Zahlen männlicher und weiblicher Azubis festgestellt. Im vorliegenden Bericht sind die Zahlen korrekt dargestellt.	
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	10
102-50	Berichtszeitraum	2
102-51	Datum des letzten Berichts	2
102-52	Berichtszyklus	2
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	71
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	2
102-55	GRI-Inhaltsindex	62
	<p>Auslassung:</p> <p>Der GRI-Inhaltsindex enthält ausschließlich die unter 102-47 dargestellten wesentlichen GRI-Themen. Auf eine gesonderte Auflistung weiterer wesentlicher Themen ohne themenspezifischen GRI-Indikator im GRI-Index wurde an dieser Stelle verzichtet, um den Index nicht zu komplex zu machen. Die Managementansätze zu diesen zusätzlichen wesentlichen Themen sind im Bericht am Ende jedes Kapitels beschrieben.</p>	
102-56	Externe Prüfung	2

Wesentliche Themen – Ökonomie

Wirtschaftliche Leistung		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	13, 20, 40, 48
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	19, 25, 31, 47, 53
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	12

GRI-Standard	Angabe	Seite
201	Wirtschaftliche Leistung 2016	
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	21, 50
201-2	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	18, 46
Beschaffungspraktiken		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	12
204	Beschaffungspraktiken 2016	
204-1	Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten	22
Korruptionsbekämpfung		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	12
205	Korruptionsbekämpfung 2016	
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	23

Wesentliche Themen – Umwelt

Energie		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	40
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	47
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	12
302	Energie 2016	
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	44, 45
302-3	Energieintensität	42
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	44, 45
Wasser		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	40
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	47
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	12
303	Wasser 2018	
303-1	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	46
303-2	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung	46
303-3	Wasserentnahme	45, 57
Biodiversität		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	40



GRI-Standard		Angabe	Seite
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	47
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
304	Biodiversität 2016		
304-2	Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität	s. Bericht	46
Emissionen			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	40
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	47
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
305	Emissionen 2016		
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	s. Bericht	45, 46, 56
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	s. Bericht	45, 56
305-5	Senkung der THG-Emissionen	s. Bericht	45
Abwasser und Abfall			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	40
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	47
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
306	Abwasser und Abfall 2016		
306-2	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	s. Bericht	41
Umwelt-Compliance			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12



GRI-Standard	Angabe	Seite
307 Umwelt-Compliance 2016		
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	s. Bericht 24
Umweltbewertung der Lieferanten		
103 Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
308 Umweltbewertung der Lieferanten 2016		
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	s. Bericht 23
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	s. Bericht 23
		Auslassung: Eine quantifizierbare Auswertung der im Bericht beschriebenen Prüfungen ist aufgrund der Vielzahl verschiedener Kunden/Branchen mit unterschiedlichen Prüfungsanforderungen und der daraus folgenden Datenkomplexität derzeit leider nicht möglich.

Wesentliche Themen – Gesellschaft

Beschäftigung		
103 Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 32
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 39
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
401 Beschäftigung 2016		
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	s. Bericht 34, 56

GRI-Standard		Angabe	Seite
401-3	Elternzeit	Ergänzung zum Bericht: Von den neun Frauen in Elternzeit kehrte im Berichtsjahr eine wieder zu den WBD zurück. Die Rückkehrquote für das Berichtsjahr betrug demnach elf Prozent.	36
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	20, 32
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	25, 39
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018		
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	s. Bericht	38
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	s. Bericht	38
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	s. Bericht	37, 38
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	s. Bericht	38
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	s. Bericht	37
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	s. Bericht	37
403-7	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	s. Bericht	23
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Häufigste Unfallursachen: Stechen, Schneiden, Stoßen, Stolpern, Rutschen, Stürzen ■ Häufigste Verletzungsschwerpunkte: Kopf, Hand (Prellungen, Schürfwunden) 	37, 38
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen	s. Bericht	37, 38
Aus- und Weiterbildung			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	32



GRI-Standard	Angabe	Seite
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 39
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
404	Aus- und Weiterbildung 2016	
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	s. Bericht 35
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	Für den Berufsausstieg aufgrund von Ruhestand oder Kündigung gibt es keine feststehenden oder regelmäßigen Angebote. 34, 35
Vielfalt und Chancengleichheit		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 32
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 39
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
405	Vielfalt und Chancengleichheit 2016	
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	s. Bericht 33, 36, 55
405-2	Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern	s. Bericht 34
Gleichbehandlung		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 32
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 39
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
406	Gleichbehandlung 2016	
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Im Berichtsjahr gab es bei der WBD–AöR einen Diskriminierungsvorfall. Der Fall wurde abgeschlossen. Geeignete Maßnahmen wurden ergriffen und in Absprache mit allen Beteiligten umgesetzt. Bei den Tochterunternehmen wurden im Berichtsjahr keine Diskriminierungsvorfälle bekannt. –
Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht 12
412	Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016	
412-1	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde	Die Betriebsstätten der WBD sind auf die Stadt Duisburg beschränkt. Für alle Standorte gelten die nationalen Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Menschenrechte. Auf eine Prüfung über das bestehende Compliance-Management-System hinaus wird daher verzichtet. –
412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	Die Geschäftstätigkeit der WBD ist im Wesentlichen auf die Stadt Duisburg beschränkt. Die WBD hat keine Investitionsvereinbarungen und -verträge geschlossen, bei denen Risiken auf Menschenrechtsverletzungen bestehen. –
Lokale Gemeinschaften		
103	Managementansatz 2016	
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht 13
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht 19

GRI-Standard		Angabe	Seite
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
413	Lokale Gemeinschaften 2016		
413-2	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften	s. Bericht	16, 17
Soziale Bewertung der Lieferanten			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
414	Soziale Bewertung der Lieferanten 2016		
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden	s. Bericht	23
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Die meisten unserer Auftragnehmer sind in Deutschland, die übrigen im restlichen Europa ansässig. Da hier strenge Gesetzgebungen zu sozialen Standards herrschen, finden keine Prüfungen nach sozialen Kriterien im Rahmen von bestehenden Geschäftsbeziehungen mit Lieferanten statt.	–
Politische Einflussnahme			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	48
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	53
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
415	Politische Einflussnahme 2016		
415-1	Parteispenden	Als Anstalt öffentlichen Rechts tätigen die WBD keine politischen Spenden. Sie setzen sich aber im Rahmen ihrer Möglichkeiten in Verbänden, Organisationen und weiteren Netzwerken für mehr Nachhaltigkeit in ihren Geschäftsfeldern ein (s. auch GRI 102-13).	–
Schutz der Kundendaten			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
418	Schutz der Kundendaten 2016		
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	s. Bericht	24
Sozioökonomische Compliance 2016			
103	Managementansatz 2016		
103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	s. Bericht	20
103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	s. Bericht	25
103-3	Beurteilung des Managementansatzes	s. Bericht	12
419	Sozioökonomische Compliance 2016		
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	s. Bericht	24

Impressum

Herausgeber

Wirtschaftsbetriebe Duisburg - AöR
Schifferstraße 190
47059 Duisburg

Fachliche Beratung und Konzept

:response, Inh. Arved Lüth
Eva Kiefhaber, Isabell Lenz, Arved Lüth
www.good-response.de

Gestaltung

Kaiserberg
Agentur für Markenkommunikation GmbH

Kontaktstelle zum Bericht

Torsten Engelhardt
Bereichsleiter Abfall – Planung
Tel. (0203) 283-3636
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

