



Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH



NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2010





UNTERNEHMENS- LEITLINIEN

Kunden

Wir leben von unseren Kunden: Wie gut wir unsere Aufgaben erfüllen, darüber urteilen allein unsere Kunden. Daher muss sich alles, was wir tun, an unseren Kunden ausrichten. Die Kundenzufriedenheit hilft uns, unternehmerische und betriebliche Entscheidungen zu werten und zu gewichten.

Mitarbeiter

Die FES sind wir selbst: Unter dem Dach der FES finden wir sehr unterschiedliche Menschen und ein breites Spektrum an Aufgaben, Ausbildungen, Kulturen, Sprachen und Temperamenten. Je mehr Gemeinsamkeit wir schaffen, desto wertvoller wird die Leistung des Einzelnen.

Wirtschaftlichkeit

Verantwortung verpflichtet zu Wirtschaftlichkeit: Wirtschaftlichkeit entscheidet in ganz besonderer Weise über unseren Markterfolg. Zu schauen, wo etwas besser, schneller, günstiger oder einfacher gemacht werden kann, ist die Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters.

Qualität

Das Beste für uns ist, besser zu sein: Unsere Kunden erwarten zuverlässige, regelmäßige, umweltfreundliche und wirtschaftliche Dienstleistungen rund um die Themen Abfallentsorgung und Reinigung. Unseren

Aufwand an Logistik, Technik und persönlichem Einsatz soll dabei möglichst niemand bemerken.

Kommunikation

Vor dem Tun kommt das Verstehen, vor dem Verstehen kommt die Verständigung: Wir bemühen uns daher in unserem täglichen Miteinander um Kommunikationswege, die unsere Arbeit klarer, reibungsloser, angenehmer und erfolgreicher machen – offiziell, inoffiziell, regelmäßig und spontan.

Umwelt

Eine saubere Umwelt ist heute unser Auftrag – und unsere Verantwortung für morgen: Abfall und Schmutz wird nicht einfach nur entfernt. Abfall ist für uns ein ökonomisch und ökologisch wertvoller Rohstoff, den wir in den Stoffkreislauf zurückführen und weiter nutzbar machen. Unsere Mission ist es, Lebensräume zu pflegen und Ressourcen zu schonen.

Region

Nähe schafft Vorsprung – und Verantwortung: In Frankfurt und im Rhein-Main-Gebiet leben nicht nur unsere Kunden und Auftraggeber, sondern auch wir selbst. Wir erkennen daher die Verantwortung, die in dieser Nähe liegt: Was gut für Frankfurt/Rhein-Main ist, das ist auch gut für die FES.



INHALT

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| Vorwort der Geschäftsführung | 4 |
| Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden | 5 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaften mit Verantwortung | 14 |
| Umweltschutz ist unser Geschäft | 22 |
| Mitarbeiter und Unternehmenskultur | 30 |
| Engagement in der Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |
| Impressum | Umschlag hinten |



Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Freunde der FES,

Nachhaltigkeit ist ein anspruchsvolles Ziel für ein Unternehmen – ein Ziel, dem man sich nicht widmen kann, nur um „trendy“ zu sein. Wir suchen nach der richtigen Formel für die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens, jeden Tag, immer wieder neu. Wirtschaftliche, ökologische und soziale Ziele sind für uns kein Widerspruch, sondern können und müssen täglich in Einklang gebracht werden. Nachhaltigkeit ist daher kein Endzustand, den wir irgendwann einmal erreicht haben, sondern ein Ziel, dem wir uns kontinuierlich widmen müssen. Das ist in unseren Augen sinnvoll. Wir stellen unser Unternehmen auf den Prüfstand – von den internen Ablaufprozessen bis zu unserem täglichen Geschäft, der Abfallentsorgung und Stadtreinigung im Raum Frankfurt am Main.

Mit diesem Nachhaltigkeitsbericht legen wir eine erste Bilanz vor und geben damit allen Interessierten einen Einblick ins Unternehmen. Wir berichten gern über die Dinge, bei denen wir glauben, schon einiges erreicht zu haben. Wir wollen aber auch die Bereiche benennen, bei denen wir noch Nachholbedarf haben. Seit der Gründung der FES im Jahr 1996 haben wir aus dem einstigen Amt ein modernes und leistungsfähiges Abfallwirtschaftsunternehmen gemacht. Wir haben das Unternehmen nicht nur wirtschaftlich saniert, in einen effizienten Fuhrpark und moderne Anlagentechnik investiert, sondern auch für zeitgemäße, leistungsfördernde Arbeitsbedingungen gesorgt. Damit haben wir spürbare Beiträge für eine nachhaltig positive Stadtentwicklung geleistet. Einige interne Umweltdaten dagegen haben wir für diesen Bericht zum ersten Mal erhoben und dabei auch Verbesserungspotenzial entdeckt, an dem wir weiterarbeiten wollen. Deswegen haben wir z. B. in 2009 unser Liegenschaftsmanagement neu strukturiert und nehmen seit September 2010 am Ökoprot-Projekt der Stadt Frankfurt am Main teil.

Unser wirtschaftliches Umfeld stellt uns mitunter vor große Herausforderungen. So gibt es mittlerweile nicht nur deutschlandweit, sondern auch im Rhein-Main-Gebiet zu viele Müllverbrennungsanlagen – die daraus resultierende Überkapazität drückt auf die Preise. Da die Anlagenkosten unverändert bleiben, sinken die Ergebnisbeiträge. Darüber hinaus wird die stoffliche Verwertung von Abfall – ein hohes Umweltziel auf europäischer Ebene – immer weniger rentabel. Auch über solche einschneidenden Marktveränderungen soll Sie dieser Bericht informieren. Betrachten Sie den Bericht als Einladung zum Dialog, wir sind gespannt auf Ihre Meinung.

Dirk Stöver

Benjamin Scheffler



Liebe Frankfurterinnen und Frankfurter,

die FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH hat sich 1996 auf einen Weg begeben, an dessen Ende heute ein gesundes Unternehmen steht. Diese nachhaltig positive wirtschaftliche Entwicklung ging einher mit einem erheblichen Einsatz für den Umweltschutz, für die Belange der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Bürgerinnen und Bürger der Stadt. Der Weg der FES sollte für alle Unternehmen beispielgebend sein, ob groß oder klein, privatwirtschaftlich oder kommunal geführt – gerade in der heutigen Zeit.

Die FES verbindet die Belange der Frankfurter Bürgerinnen und Bürger mit einer wirtschaftlichen Unternehmensführung in einer seit 13 Jahren bewährten öffentlich-privaten Partnerschaft. Diese Partnerschaft war bei ihrer Gründung eine der größten ihrer Art. Sie erforderte auf beiden Seiten – der Stadt Frankfurt am Main und der REMONDIS AG & Co. KG – eine gute Portion Mut zu einem komplexen Geschäftsmodell. Dieser Mut hat sich gelohnt. Für die Stadt Frankfurt ist diese Partnerschaft ein gelungenes Beispiel zur wirtschaftlichen und effizienten Organisation der Daseinsvorsorge für unsere Bürgerinnen und Bürger. Denn eine gut funktionierende Stadt, und dazu gehört auch eine saubere Stadt, erhöht die Lebensqualität für die Bürgerinnen und Bürger. Gleichzeitig wird gewährleistet, dass das Unternehmen profitabel arbeitet, den städtischen Finanzen hilft und die Abfallgebühren stabil bleiben.

Die Beachtung der Wirtschaftlichkeit geht dabei Hand in Hand mit hohen Umwelt- und Sozialstandards. Die Leistungen der FES sind ökologisch hochwertig, und das Unternehmen gibt einer Vielzahl unterschiedlich qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichere Arbeitsplätze. Die FES ist heute ein umfassend gesundes und modernes Unternehmen, in dem das gute Auskommen zwischen Unternehmensleitung und Sozialpartnern als einer der Erfolgsfaktoren gilt. Gleichzeitig steht die FES im Wettbewerb und muss kontinuierlich auch neue Geschäftszweige prüfen, wenn sich Märkte verändern. Auch bei schwierigen Entscheidungen wägen wir sorgfältig und gleichwertig den jeweiligen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Nutzen ab. Nachhaltigkeit ist dabei eine gute Richtschnur.

Lutz Sikorski

Verkehrsdezernent der Stadt Frankfurt am Main

| | |
|---------------------|----|
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |



DIE FES – VOM STÄDTISCHEN MODERNEN ENTSORGUNGS



1855
Die Stadt Frankfurt erteilt Bauern aus der Umgebung erste Aufträge zur Abfuhr des Unrats



1889
Die Stadt Frankfurt erwirbt den Luisenhof, späteres Domizil der FES. Das Stadtreinigungsamt wird ein eigenes Dezernat



1924
Zusammenlegung von Fuhrpark und Straßenreinigung; Anschaffung der ersten Großraummüllwagen

1866
Im Auftrag von Mayer Carl Rothschild wird der Luisenhof als moderner Landwirtschaftsbetrieb für seine Frau Luise errichtet

1902
Neuordnung des städtischen Straßenreinigungs- und Abfuhrwesens und (1904) Einführung von Müllabfuhrgebühren

1941
Die Stadtreinigung beschäftigt 66 Kriegsgefangene und 13 jüdische Zwangsarbeiter

1855 1860 1870 1880 1890 1900 1910 1920 1930 1940 1950

1873
Gründung des städtischen Fuhramts mit eigenem (Pferde-) Fuhrpark

1909
Inbetriebnahme der ersten europäischen „Müll- und Klärschlammverbrennungsanstalt“ in Frankfurt-Niederrad (1923 stillgelegt)





| | |
|---------------------|----|
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

FUHRPARK ZUM DIENSTLEISTER



1965
Inbetriebnahme der
Abfallverbrennungsanlage
(später Müllheizkraftwerk)
in der Nordweststadt



1988
Erste flächendeckende
mobile Sonderabfall-
Kleinsammlung

1994
Sanierung der Abfall-
verbrennungsanlage

1996
1. Januar: Aufnahme des Geschäftsbetriebs
der 1995 aus dem Amt für Abfallwirtschaft
und Stadtreinigung gegründeten FES GmbH

1998
Die REMONDIS AG & Co. KG übernimmt 49 Prozent
der Anteile an der FES von der Stadt Frankfurt
Einführung der Biotonne

2000
Gründung der FSG GmbH zur Entsorgung
der Abfälle am Frankfurter Flughafen

2003
Beginn der Sanierung des Müllheizkraftwerks
bei laufendem Betrieb

2006
Gründung der MHKW GmbH
Übernahme der FFR GmbH

1960

1970

1980

1990

2000

2010

1954
Ehemalige Wehrmachtsfahrzeuge werden
zu Kehr- und Müllfahrzeugen umgebaut.
Der Luisenhof wird zum Betriebshof



1986
Einführung der
Altpapiertonne



1992
Einführung der
Gelben Tonne für
Verpackungsabfälle



2010
Übernahme der
TRAPP GmbH

2009
Umzug des erweiterten
FES-Servicecenters
Abschluss der Sanierung
des Müllheizkraftwerks

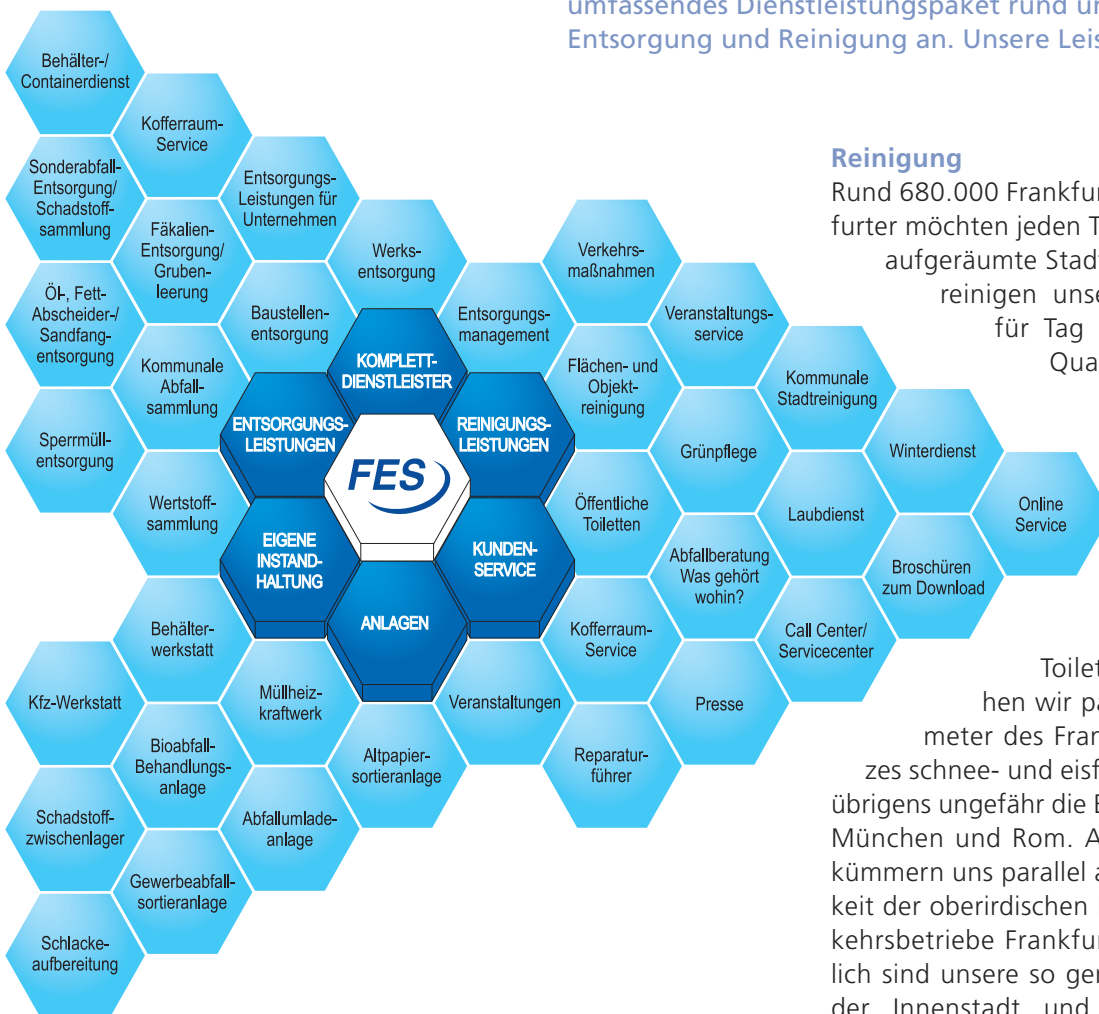
2003
FES nimmt die modernste Altpapiersortier-
anlage Europas in Betrieb
Gründung der FAS GmbH

1999
Inbetriebnahme der Bioabfallbehandlungsanlage



FES – UNSERE GESCHÄFTS- FELDER IM ÜBERBLICK

Rhein-Main-Gebiet, bedeutende Wirtschaftsregion und Ballungsraum zwischen Main und Rhein. Mittelpunkt: die Stadt Frankfurt am Main, Heimat der FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH. Wir sind seit 1873 mit der Region verwurzelt. Was damals als städtisches Fuhramt mit der Abfuhr des Haus- und Straßenkehrichts begann, hat sich zu einem modernen Komplettanbieter entwickelt. Gemeinsam mit fünf Tochter- und Beteiligungsgesellschaften bieten wir heute ein umfassendes Dienstleistungspaket rund um die moderne Entsorgung und Reinigung an. Unsere Leistungen im Einzelnen:



Reinigung

Rund 680.000 Frankfurterinnen und Frankfurter möchten jeden Tag eine saubere und aufgeräumte Stadt vorfinden. Deshalb reinigen unsere Mitarbeiter Tag für Tag etwa 5,5 Millionen Quadratmeter Wege, Plätze und Straßen.

Zu unseren Services gehören die Pflege von Grünanlagen, der Laubdienst wie auch die Reinigung öffentlicher Toiletten. Im Winter stehen wir parat, um 1.100 Kilometer des Frankfurter Straßennetzes schnee- und eisfrei zu halten. Das ist übrigens ungefähr die Entfernung zwischen München und Rom. Apropos sauber: Wir kümmern uns parallel auch um die Sauberkeit der oberirdischen Haltestellen der Verkehrsbetriebe Frankfurt am Main. Zusätzlich sind unsere so genannten „Picker“ in der Innenstadt und in den zentralen Einkaufsstraßen Frankfurts unterwegs. Sie sammeln alles auf, was eigentlich in den



Papierkorb gehört. Nach großen Veranstaltungen wie der Dippemess oder nach Karnevalssumzügen sind unsere Mitarbeiter selbstverständlich ebenfalls für den großen Kehraus zur Stelle.

Entsorgung

Im Jahr 2009 haben wir fast 700.000 Tonnen Abfälle – Papier, Altglas, Biomüll, Schadstoffe, Verpackungs- und Restmüll – innerhalb des Rhein-Main-Gebiets entsorgt und verwertet. Im Frankfurter Stadtgebiet wickelten wir im gleichen Jahr rund 97.000 kostenfreie Abholungen von Sperrmüll ab; das entspricht wöchentlich im Mittel etwa 1.865 Einsätzen. Von zentraler Bedeutung sind auch unsere zwei Teams der „Mobilen Schnellreinigung“. Sie entfernen wilde Müllablagerungen innerhalb von 24 Stunden. 2009 waren diese Teams rund 7.380 Mal im Einsatz, d. h. sie leisten etwa 30 Einsätze am Tag und sammeln dabei circa zwei Tonnen illegal abgelagerten Sperrmüll und umweltgefährdende Abfälle ein.

Mit unseren fünf Saugdruckfahrzeugen sind wir täglich in der ganzen Stadt unterwegs, um Fäkaliengruben abzusaugen und uns um die Entsorgung von Ölabscheidern in Kfz-Betrieben sowie Fettabscheider-Anlagen in Kantinen, Großküchen und Restaurants zu kümmern.

Neben unseren kommunalen Kunden betreuen wir 2009 rund 8.400 Unternehmen aus Industrie, Handel und Gewerbe. Ihnen stellen wir auf den Bedarf zugeschnittene Entsorgungs- und Reinigungslösungen zur Verfügung. Neben der fachgerechten Entsorgung sämtlicher Abfallfraktionen bieten

wir zahlreiche individuelle Sonderleistungen an. Dazu gehört unser „FES Direkt“-Entsorgungsservice, den wir für den Einzelhandel in der Frankfurter Innenstadt eingerichtet haben. Hier holen wir unmittelbar auf Abruf Verpackungsabfälle wie Kartonagen direkt vor der Ladentür in kleinen Einheiten ab.

Komplettes Abfall- und Entsorgungsmanagement

Unser Entsorgungs- und Abfallmanagement haben wir speziell für Unternehmen eingerichtet, die eine fachgerechte Entsorgung der verschiedensten Abfallarten aus einer Hand wollen. Von der Planung über die Logistik und Abwicklung bis hin zur Dokumentation stehen wir diesen Kunden professionell zur Seite. Unsere Leistungen schließen eine ausführliche, fachgerechte Beratung durch unsere qualifizierten Mitarbeiter in Bezug auf eine ökologisch wie ökonomisch sinnvolle Verwertung mit ein. Zusätzlich stellen wir zahlreiche Sonderleistungen wie Entrümpelungen, das Entfernen von Graffiti oder die Reinigung von Flächen zur Verfügung. Die Mitarbeiter unserer Tochterfirma FFR übernehmen weiterhin Aufgaben der Verkehrsplanung und -sicherung bei Umzügen und Veranstaltungen. Sie sichern Baustellen ab, richten Halteverbotszonen ein und bieten umfassende Unterstützung bei Ausschilderungen und Absperrungen von Großveranstaltungen wie beispielsweise dem Museumsuferfest oder anlässlich des Ironman Triathlon Germany Sportevents.

Weitere Informationen
hierzu auf unserer Webpage
www.fes-frankfurt.de.



Unsere Verwertungsanlagen

Als zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb sehen wir unsere Herausforderung nicht allein darin, Abfall fachgerecht zu entsorgen. Unser Anliegen ist es vielmehr auch, Abfälle ökologisch sinnvoll, also stofflich oder energetisch zu verwerten. So schließen wir den Stoffkreislauf. Die FES-Gruppe betreibt mehrere Anlagen für die zeitgemäße Behandlung und Verwertung von Abfällen.

- Seit 1999 verwertet unsere Tochter, die Rhein-Main Biokompost GmbH, organische Abfälle und gewinnt daraus nährstoffreichen Kompost und ökologisch saubere Energie.
- Altpapier wird in einer eigenen Altpapiersortieranlage mittels modernster Verfahren nach Papierqualitäten sortiert. Danach werden diese zur Wiederverwendung der Papierindustrie zugeführt.
- Ein Beispiel für Umweltengagement ist das Müllheizkraftwerk in der Frankfurter Nordweststadt, das wir gemeinsam mit dem regionalen Energieversorger Mainova betreiben. Dort wird die bei der thermischen Verwertung von Abfällen entstehende Energie zur Erzeugung von Strom und Fernwärme genutzt. 2009 erzeugte die Anlage 220.402 MWh Strom, der ins öffentliche Netz eingespeist wurde, sowie 214.470 MWh Wärme. Rund 30.000 umliegende Haushalte werden derzeit mit Fernwärme versorgt.
- In unserer Schlackeaufbereitungsanlage bereiten wir die Schlacken auf, die bei der Verbrennung von Abfällen übrig bleiben. Selbst diese Rückstände finden in der Deponieabdichtung, im Straßenbau und in der Stahlindustrie Verwendung, so dass von dem von uns entsorgten Abfall rein gar nichts mehr ungenutzt bleibt.
- Ein Schadstoffzwischenlager im Auftrag der HIM GmbH dient im Osthafen dazu, die gefährlichen Abfälle so lange zwischenzulagern, bis ausreichend große Kontingente für den Transport zu einer Sondermüllentsorgungsanlage zusammengekommen sind.



Im Schadstoffzwischenlager werden gesammelte Sonderabfälle kurzzeitig zwischengelagert.



FES-Servicecenter in der
Frankfurter Innenstadt
Liebfrauenberg 52-54
(Ecke Schärfengässchen/
Töngesgasse)

Vorworte 4

Unternehmensprofil 11

Wirtschaft 14
Umwelt 22
Mitarbeiter 30
Gesellschaft 38
Über diesen Bericht 46
Index nach GRI 47

Kundenservice

Deutschland gilt leider immer noch als Servicewüste. Die FES will es besser machen. Daher haben wir über die Jahre hinweg ein breites Service- und Beratungsangebot aufgebaut – eng orientiert an den Anliegen und Bedürfnissen unserer Kunden. Unser Servicegedanke beruht darauf, für unsere Kunden ein nutzbringender Dienstleister zu sein. Unser Servicecenter am Frankfurter Liebfrauenberg informiert deshalb rund um die Themen der Abfallentsorgung und Straßenreinigung. Für vertiefende Fragen steht unsere Vertriebsmannschaft beratend zur Seite. Ein wichtiger Bestandteil unserer Services ist zudem unser Frankfurter Callcenter. Abends den Sperrmüll bestellen? Oder einfach kurz nachfragen, wo das Schadstoffmobil am nächsten Tag bereitsteht? Kein Problem. Freundliche wie fachkundige Mitarbeiter stehen jeden Tag im Jahr rund um die Uhr an insgesamt 22 Telefonen zur Verfügung. Durchschnittlich 19.000 Kundenanliegen werden in unserem Callcenter pro Monat entgegengenommen.

trum an Informationsveranstaltungen für die Bürger der Stadt, darunter zahlreiche Kinderprojekte speziell zur Aufklärung in Sachen Mülltrennung und Recycling. Wir denken eben an unsere Kunden – auch an die von morgen.



Für einen optimalen Kundenservice unterhalten wir ein eigenes Callcenter.

Weitere Servicemodule sind unsere mobilen Wert-/Schadstoffsammelstellen sowie unser Selbstanliefer-, sprich Kofferraumservice. Frankfurter Einwohner können hier kofferraumgroße Mengen an Abfällen aus Haushalt und Kleingewerbe direkt bei uns anliefern.

Die Tüpfelchen auf dem i sind unsere Online-Services, die über unsere Homepage im Internet abrufbar sind. Hier finden Sie unseren Abfallkalender, Termine und vielerlei Informationsmaterial. Darüber hinaus organisieren wir regelmäßig ein buntes Spek-

Eigene Instandhaltung

Zum Schluss noch ein ergänzendes Geschäftsfeld, ohne das im wahrsten Sinne des Wortes nichts laufen würde: unser Bereich Instandhaltung. Zentrale Anlaufstelle dort ist unsere Kfz-Werkstatt. Hier kümmern sich 60 Monteure um die Wartung und Reparatur unserer knapp 750 Entsorgungs- und Reinigungsfahrzeuge. Die ebenfalls im Bereich Instandhaltung angesiedelte Behälterwerkstatt sorgt dafür, dass unsere rund 1.700 Abfallcontainer stets in einem tiptopp Zustand sind.



DIE UNTERNEHMENSGRUPPE

Unser Unternehmen setzt sich heute aus der FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH und aus sechs spezialisierten Tochterunternehmen zusammen. Die Hauptgesellschaft übernimmt dabei die kommunalen Dienstleistungsaufträge der Stadt Frankfurt am Main und die Holdingaufgaben für alle Gesellschaften. Die Tochtergesellschaften konzentrieren sich auf das gewerbliche Entsorgungs- und Reinigungsgeschäft sowie auf den Betrieb von Entsorgungsanlagen.

Der Gruppenumsatz verteilte sich 2009 wie folgt auf die einzelnen Bereiche: Abfallsammlung 46 Prozent, Betrieb der Entsor-

gungsanlagen 28 Prozent, Stadtreinigung 21 Prozent und übrige Tätigkeitsfelder 5 Prozent.

FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH

Mitarbeiter¹

2008: konzernweit 1.457, davon 1.309 bei FES
2009: konzernweit 1.458, davon 1.290 bei FES

Umsatz (inkl. Tochtergesellschaften)

2008: 181,0 Mio. Euro
2009: 194,1 Mio. Euro

| FFR | FAS | RMB | TRAPP ² | MHKW ³ | FSG ⁴ |
|----------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| FFR GmbH | FES Abfallmanagement und Service GmbH | Rhein-Main Biokompost GmbH | TRAPP GmbH | Müllheizkraftwerk Frankfurt am Main GmbH | Flughafen-Service GmbH |
| 100 % | 100 % | 100 % | 50 % | 50 % | 33,3 % |
| Mitarbeiter | Mitarbeiter | Mitarbeiter | Mitarbeiter | Mitarbeiter | Mitarbeiter |
| 2008: 31 2009: 45 | 2008: 100 2009: 106 | 2008: 12 2009: 12 | 2009: 50 | 2008: 5 2009: 5 | 2008: 0 2009: 0 |
| Umsatz (in €) | Umsatz (in €) | Umsatz (in €) | Umsatz (in €) | Umsatz (in €) | Umsatz (in €) |
| 2008: 5,7 Mio. 2009: 7,1 Mio. | 2008: 16,3 Mio. 2009: 9,1 Mio. | 2008: 5,2 Mio. 2009: 5,7 Mio. | 2009: 13 Mio. | 2008: 53,1 Mio. 2009: 59,2 Mio. | 2008: 4,0 Mio. 2009: 4,6 Mio. |

¹ Köpfe zum Stichtag 31.12.

² Die ehemalige Trapp Rohstoffe und Recycling GmbH & Co. KG wurde im Juni 2010 übernommen. Mitarbeiterzahlen (zum Zeitpunkt der Übernahme) und Umsatzerlöse 2009 wurden bei den Angaben zum Konzern nicht berücksichtigt.

³ Mitgesellschafter der MHKW GmbH ist die Mainova AG. Im MHKW arbeiten außerdem von FES und Mainova überlassene Mitarbeiter.

⁴ Mitgesellschafter der FSG (zu jeweils 33,3 %) sind die Meinhardt Städtereinigung GmbH & Co. KG sowie die Fraport AG.



Wirtschaft 14
 Umwelt 22
 Mitarbeiter 30
 Gesellschaft 38
 Über diesen Bericht 46
 Index nach GRI 47



„Nachhaltigkeit bedeutet für mich zum Beispiel eine möglichst hohe Lohn-gerechtigkeit, Gestaltungsfrei-räume bei Arbeitszeiten und Entwicklungsmöglichkeiten. Wir freuen uns über eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit und geringe Fluktuation. Und weil wir im öffentlichen Auftrag handeln, sorgen wir dafür, dass Korruption keine Chance hat.“

Peter Obenauer,
 Bereichsleiter Personal

„Nachhaltigkeit bedeutet für mich Transparenz der Geschäftsprozesse und seriöse Lieferantenbeziehungen. Wir tätigen Investitionen erst nach ausführlichen Wirtschaftlichkeitsanalysen. IT-technisch sind wir immer auf dem neusten Stand. Wir leisten einen Beitrag zum Gemeinwohl in Frankfurt und Umgebung, und dazu gehört ein vorausschauendes Risikomanagement.“

Mariette Neumann,
 Bereichsleiterin
 Kaufmännische
 Verwaltung



„Nachhaltigkeit bedeutet für mich eine permanente Hinterfragung unserer Ablaufprozesse zur Qualitätssteigerung und Kostenreduktion.

Dazu gehört auch die Investition in neueste Fahrzeug- und Anlagentechnik, was letztendlich nicht nur unsere Wettbewerbsfähigkeit erhöht, sondern auch die Lebensqualität in Frankfurt.“

Dirk Remmert,
 Bereichsleiter Betrieb

„Nachhaltigkeit bedeutet für mich Kundenzufriedenheit – bei allen Unternehmen, Verwaltungen und Bürgern in unserer Region. Die Kunden sind die Basis unseres Geschäfts. Wir haben auch eine Verantwortung für Aufklärungsarbeit zu Umweltthemen – täglich im Dialog mit den Kunden, aber auch durch öffentliche Aktionen und Umwelterziehung an Schulen.“

Michael Weil,
 Bereichsleiter Vertrieb/Marketing





Frankfurt am Main: Die Lebensqualität der Mainmetropole wird durch ein sauberes Stadtbild maßgeblich mitgeprägt.

Vorworte 4

Unternehmensprofil 8

Wirtschaft 15

Umwelt 22

Mitarbeiter 30

Gesellschaft 38

Über diesen Bericht 46

Index nach GRI 47

WIRTSCHAFTEN MIT VERANTWORTUNG

14 Jahre nach der Privatisierung der Abfallentsorgung und Stadtreinigung in Frankfurt am Main hat die FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH Erfolgsgeschichte geschrieben. Auch die Wirtschaftskrise 2008/2009 hat daran nicht gerüttelt. Nachhaltiges Wirtschaften hat diesen Erfolg möglich gemacht: die Kombination aus dem Streben nach Gewinn und Verantwortung auf der Basis eines stabilen Wertegerüsts.

Nachhaltig wirtschaften ist ein Gebot unserer Zeit. Allzu oft führten kurz-sichtiges Denken, mangelndes Ver-antwortungsgefühl und der fehlende Blick für übergeordnete Zusammenhänge zu Pleiten und Pannen. Es geht heute darum, die Konsequenzen für die Zukunft schon im gegenwärtigen unternehmerischen Handeln zu berücksichtigen. Langfristige Erfolge gelingen nur Unternehmen, die ihr wirtschaftliches, soziales und ökologisches Umfeld richtig einschätzen können und die über ein solides Gerüst an ethischen Werten verfügen.

Für uns heißt das: Gewinnerzielung und Verantwortung dürfen sich nicht gegenseitig ausschließen. Die angestrebten Gewinne müssen sozial und ökologisch auf verantwortungsvolle Weise erwirtschaftet werden. Sie sind wichtig für die Sicherheit unserer Arbeitsplätze und dürfen nicht auf Kosten der Gesundheit der Mitarbeiter erzielt werden, sondern erfordern ein Umfeld, das Engagement und Motivation fördert und angemessen belohnt.

Unser Geschäft dient dem Umweltschutz. Darum müssen wir unsere Dienstleistungen so erbringen, dass sie die Umwelt möglichst wenig belasten. Kurzfristige Gewinnmaximierung erwies sich langfristig noch nie als tragfähig. Deshalb machen wir keine Dumpingpreisangebote, auch wenn uns das den einen oder anderen Auftrag kostet. Viel wichtiger ist, dass unser Engagement dem Gebot der Nachhaltigkeit gerecht wird und unserem eigenen Wertemaßstab entspricht.

Nachhaltig wirtschaften in der Stadt und im Rhein-Main-Gebiet

Unsere wirtschaftliche Prosperität ist eng mit der Stadt Frankfurt am Main und dem Rhein-Main-Gebiet verbunden. Aber wir profitieren nicht nur von der Wirtschaftskraft dieser Region, wir tragen auch einiges zu ihr bei. Da die Stadt Frankfurt Anteilseignerin der FES-Gruppe ist, fließt ein Teil unserer Gewinne wieder in den kommunalen Haushalt. Das ermöglicht der Stadt Investitionen in die Infrastruktur und stabilisiert zugleich die Abfallgebühren. Außerdem sind wir mit einer Vielzahl von Lieferanten in der ganzen Region vernetzt – Unternehmen, die von uns Dienstleistungsaufträge bekommen oder von denen wir Material beziehen.



Traditionell mit Besen: Wir kaufen jährlich 20.000 Reisigbündel, um daraus in Handarbeit Besen herzustellen.

Letztlich aber dienen wir natürlich vor allem den Kunden: den Bürgern unserer Stadt und den Unternehmen unserer Region. Auf ihrer Zufriedenheit basiert unser wirtschaftlicher Erfolg. Und nur als erfolgreiches Unternehmen können wir die gewohnte Servicequalität in einem optimalen Preis-Leistungs-Verhältnis auch in Zukunft bieten. Dabei spielen Qualität und Umweltschutz eine immer wichtiger werdende Rolle, denn sie tragen nicht nur viel zum Ansehen unseres Unternehmens bei, sie sind auch zwei unentbehrliche Garanten für ein gesundes und lebenswertes Umfeld.

Erfolgreiches Konzept

Nachhaltig wirtschaften funktioniert in unserer Branche nur auf Basis entsprechender politischer Rahmenbedingungen. 1986 trat in Deutschland das Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz in Kraft. Es schuf die Grundlage für die Liberalisierung der Abfallwirtschaft, die nun auf die Privatwirtschaft übertragen werden konnte. Gleichzeitig durften bestimmte Abfallarten von nun an nicht mehr beseitigt, sondern mussten verwertet werden – eine tiefere Abfalltrennung wurde Realität und schuf neue Mengenströme.

Die Stadt Frankfurt entschied sich schon sehr früh für die Privatisierung der Abfallwirtschaft. Die Idee, sich dem Wettbewerb zu stellen, lag auf der Hand. Es ging um effizientere Dienstleistungen und zugleich um die Generierung neuer Einnahmen. So entstand die FES GmbH als erfolgreiches Public-Private-Partnership-(PPP-) Unternehmen. Es vereint unsere über hundertjährige Erfahrung in kommunaler Entsorgung mit dem wirtschaftlichen Know-how des Familienunternehmens und nationalen Marktführers REMONDIS AG & Co. KG. Die Stadt hält 51 und REMONDIS 49 Prozent der Anteile an der GmbH. Die operative Verantwortung liegt bei REMONDIS.

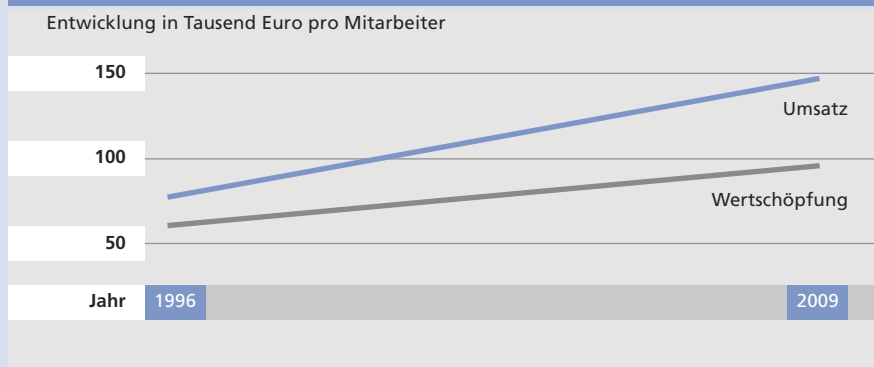
Public-Private-Partnership
(PPP) vereint unterschiedliche
Kompetenzen.



„Eine der bestfunktionierenden PPPs in Deutschland“

Thomas Conzendorf, Mitglied des Vorstands der REMONDIS AG & Co. KG:

„Was FES und uns als ihren privatwirtschaftlichen Anteilseigner verbindet, ist das Ziel der Kundenzufriedenheit, insbesondere der Bürger der Stadt Frankfurt. Das ist die Richtschnur für unser wirtschaftliches Handeln, und auf dieser Basis wollen wir unseren Gewinn erwirtschaften. Gewinn wird benötigt, damit die Stadt Frankfurt eine vernünftige Basis für den Gebührenhaushalt hat. Und für REMONDIS ist er wichtig, damit das eingesetzte Kapital angemessen verzinst wird. REMONDIS als Familienunternehmen, das in Deutschland Steuern zahlt und Arbeitsplätze schafft, denkt in Generationen. Gerechtigkeit gegenüber künftigen Generationen ist daher auch eine der wesentlichen Grundlagen unseres Nachhaltigkeitsgedankens, und daran arbeiten wir zusammen mit der Stadt, den Mitarbeitern und allen Interessengruppen in einer echten Public-Private-Partnership (PPP). So gesehen ist die FES meines Erachtens eine der bestfunktionierenden PPPs, die wir in Deutschland haben.“



Seit der Privatisierung ist FES ein bedeutend effizienteres Unternehmen geworden.

Effizienz und Produktivität

Wir konnten die Produktivität unseres Unternehmens in den vergangenen Jahren kontinuierlich steigern und dabei gleichzeitig hohe Qualitäts- und Umweltstandards umsetzen. So gelang es uns, den Pro-Kopf-Umsatz von 1996 bis 2009 ohne nennenswerten Personalabbau um 61 Prozent zu erhöhen und die Wertschöpfung pro Mitarbeiter um 61 Prozent zu verbessern.

Inzwischen erbringen wir unsere Leistungen mit deutlich geringerem Aufwand und weniger Umweltbelastung als in der Anfangsphase. Egbert Tölle, Vorstandsmitglied von REMONDIS, hat es 1998 beim Eintritt seines Unternehmens so formuliert: „Wir haben nicht zu viele Mitarbeiter, wir haben zu wenig Arbeit.“



In der Altpapiersortieranlage wird gesammeltes Altpapier sortiert und zu Ballen gepresst.

Die Geschäftszahlen der vergangenen Jahre sprechen für den eingeschlagenen Kurs. Der Umsatz stieg kontinuierlich und lag 2009 bei 194 Millionen Euro. Der Jahresüberschuss, der an beide Gesellschafter ausgeschüttet werden konnte, lag bei knapp 15 Millionen Euro.

Auch in Zukunft werden wir Effizienzsteigerungen nicht durch den Abbau unserer Belegschaft anstreben, sondern mit innovativen Ideen und mit engagierten und motivierten Mitarbeitern. Deshalb werden wir uns auch zukünftig nicht vom Markt verdrängen lassen, sondern versuchen, ihn selbst aktiv mitzugestalten.

Umsätze FES-Gruppe, 2005 bis 2009

| Jahr | Umsatz (in Mio. Euro) |
|------|-----------------------|
| 2009 | 194,1 |
| 2008 | 181,0 |
| 2007 | 182,2 |
| 2006 | 160,1 |
| 2005 | 151,5 |

Flexibel gemeisterte Wirtschaftskrise

Auch wenn wir unsere Leistungen ausschließlich in einem regional begrenzten Gebiet erbringen, wird unser wirtschaftliches Umfeld auch durch bundespolitische und europäische Entscheidungen mitgeprägt. So werden die gesammelten Wertstoffe heute beispielsweise international als Sekundärrohstoffe vermarktet. Steigt die weltweite Nachfrage nach Primärrohstoffen, verschärft sich automatisch auch der Wettbewerb um den Zugang zu den Sekundärrohstoffen – mit der weit reichenden Konsequenz, dass Recyclinganlagen wirtschaftlicher werden als Verbrennungsanlagen.

Den umgekehrten Effekt hatte die globale Krise seit dem dritten Quartal 2008: Der weltweite Produktionsrückgang senkte sowohl den Rohstoffbedarf wie auch das gewerbliche Abfallaufkommen. Aus Sicht des Umweltschutzes wäre dies eine positive Entwicklung – aus einer umweltwirtschaft-

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 17 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |



lichen Perspektive ist sie jedoch negativ. Denn dadurch sanken die Preise für gemahlte und sortierte Wertstoffe und damit auch unsere Vermarktungserlöse.

Auf dem Höhepunkt der Wirtschaftskrise brach der Markt für Sekundärrohstoffe teilweise zusammen.

Die Wertstoffe waren 2009 nur noch mit deutlichen Preisabschlägen gegenüber dem Vorjahr absetzbar. Im Herbst 2008 fiel der Erlös für gemischtes Altpapier um 60 Prozent, bei Aluminiumresten fiel der Preis sogar um zwei Drittel, und bei Altkunststoffen brach der Markt zeitweilig völlig zusammen. Trotz Markterholung lagen die Preise Ende 2009 immer noch rund ein Drittel unter dem Niveau vom Januar 2008.

Frühzeitige Reaktion auf Marktentwicklungen

Unsere stets positiven wirtschaftlichen Bilanzen verdanken wir nachhaltigem Wirtschaften: Wir haben schon immer früh und vorausschauend auf die Marktentwicklungen reagiert. Beispielsweise war das Sortieren gewerblicher Abfälle in der Vergangenheit ein wirtschaftlich tragfähiges Konzept: Durch das gesetzliche Verbot, Abfälle unbehandelt abzulagern und dem gleichzeitigen Mangel an thermischen Behandlungsanlagen mussten so viele Wertstoffe wie möglich aus den Abfällen heraussortiert werden. Und hohe Rohstoffpreise sorgten gleichzeitig für einen höheren Bedarf an Sekundärrohstoffen. Also errichteten wir eine Gewerbeabfallsortieranlage (GeSa) zur Separierung von Kunststoffen und Metallen und eröffneten uns damit die Möglichkeit, Materialien getrennt zu vermarkten.

Inzwischen gibt es bundesweit sowie im Rhein-Main-Gebiet erhebliche Überkapazitäten bei der thermischen Müllverwertung. Der entstandene Wettbewerb unter den Anlagenbetreibern drückt auf die Verwertungspreise und diese Marktentwicklung



„Garant für Gebührenstabilität“

Uwe Becker, Stadtkämmerer und Finanzdezernent der Stadt Frankfurt am Main: „Die Beteiligungsunternehmen und Eigenbetriebe der Stadt Frankfurt am Main spielen eine entscheidende Rolle für die städtischen Finanzen. Dies zeigt sich gerade in Zeiten stark schwankender Einnahmen aus Gewerbesteuern, denn die Bankenmetropole Frankfurt ist von der Finanzkrise durchaus in Mitleidenschaft gezogen worden. Ein effizient organisiertes Unternehmen wie FES zeigt dagegen, wie das Geld in der Stadtkasse gehalten werden kann. So tragen die erwirtschafteten Gewinne des Unternehmens Jahr für Jahr maßgeblich zur Stabilität der Abfallgebühren bei. Wenn sich nur alle finanziellen Einflussfaktoren so verlässlich gestalten ließen wie bei FES, wäre uns sehr geholfen. Unsere Beteiligung an FES ist daher ein entscheidender Garant für Gebührenstabilität.“

betrifft auch uns als Mitbetreiber des Müllheizkraftwerks im Frankfurter Nordwesten. In Kombination mit den in den Jahren 2008 und 2009 gesunkenen Preisen für Sekun-



därrohstoffe begünstigt dieser Preiserückgang eine Marktsituation, die stoffliche Verwertung wirtschaftlich unattraktiv macht. Deshalb setzten wir unsere Sortieranlage Ende 2008 außer Betrieb und entschieden uns dafür, thermisch zu verwerten.

Ob diese Entwicklung umweltpolitisch sinnvoll ist, sei dahingestellt. Die neue Abfallrahmenrichtlinie der Europäischen Union räumt der stofflichen Verwertung Vorrang gegenüber der thermischen ein. Da die Marktentwicklung diesem Ziel aber entgegenwirkt, haben wir uns für die wirtschaftlichere Lösung entscheiden müssen.

Um einer ganz neuen Entwicklung am Markt, der Altholzaufbereitung, gerecht zu werden, haben wir die GeSa umgerüstet. Künftig werden wir selbst das Altholz aus dem Raum Frankfurt so aufbereiten, dass wir es anschließend in Biomassekraftwerken einsetzen können. Experten bezeichnen diese Verwertung von (Sekundär-) Rohstoffen aus städtischen Räumen zur ressourcenschonenden Energieerzeugung als „Urban Mining“. Unser Beispiel illustriert, wie Weitsicht und Gestaltungswille helfen können, Arbeitsplätze zu erhalten, ohne den Umweltschutz dabei aus den Augen zu verlieren.

Die Stadt wächst, die FES hält Schritt

Eine Herausforderung ist für uns auch die steigende Bevölkerungszahl im Rhein-Main-Gebiet. Frankfurt am Main gehört zu den wenigen Kommunen in Deutschland, die seit Jahren wachsen. Dadurch müssen immer mehr Wohngebiete an Hausmüllsammmlung und Straßenreinigung angeschlossen und die Touren unserer Fahrzeuge kontinuierlich dem steigenden Leistungsumfang angepasst werden. Deshalb haben wir 2009 mehrere Vier-Achs-Müllsammel-fahrzeuge mit höherer Zuladung und spe-

ziell für den Einsatz in Großwohnanlagen angeschafft – und damit rund 3.000 neue Wohneinheiten ohne den Einsatz zusätzlicher personeller Ressourcen integriert. Diese Kapazitätsanpassung erforderte eine vollständige Neuplanung der Restmüllsammeltouren. Und 2009 konnte auch die Straßenreinigung erfreuliche Zugewinne an Effizienz und Kosteneinsparungen verbuchen, obwohl die Reinigungsflächen um rund 150.000 Quadratmeter zunahmen.

Modernisiertes Müllheizkraftwerk

Eine der größten Investitionen der vergangenen Jahre in unserer Stadt war die Modernisierung des Müllheizkraftwerks. Die 1965 gebaute Anlage demonstriert, dass die Stadt Frankfurt schon damals wirtschaftlich und nachhaltig gedacht hat, denn neben der Müllbeseitigung wurde die parallel entstehende Nordweststadt mit Fernwärme aus der Anlage versorgt. Zwischen 2003 und 2009 investierten die Stadt und die Mainova AG rund 300 Millionen Euro in die Modernisierung. Das Ergebnis ist eines der modernsten und umweltfreundlichsten Müllheizkraftwerke Europas.

Das Müllheizkraftwerk im Frankfurter Nordwesten ist eines der modernsten seiner Art in Europa.



Die Qualitätslandkarte für den Raum Frankfurt hält genau fest, welchen Sauberkeitsgrad wir in der Straßenreinigung erzielen. In der Regel erreichen wir beste Werte (blau und grün).



Nach und nach wurden die vier Verbrennungsöfen bei laufendem Betrieb erneuert und die ganze Anlage ökologisch optimiert. Am 18. September 2009 wurde die vollständig erneuerte Anlage eingeweiht. Inzwischen können hier jährlich bis zu 525.000 Tonnen Siedlungs- und Gewerbeabfälle entsorgt werden. Und das sehr umweltschonend: Eine hochleistungsfähige Rauchgasreinigungstechnik sorgt für saubere Abluft. Aus der aus der Abfallverbrennung gewonnenen Energie werden mittels Kraft-Wärme-Koppelung Fernwärme und Strom erzeugt. Nach dem Ausbau des Fernwärmenetzes wird diese Energie ab 2015 von bis zu 47.000 Einwohnern genutzt.

Qualität als Standortvorteil

Ein sauberer öffentlicher Raum und ein sauberes Straßenbild sind heute zwei wichtige Kennzeichen lebenswerter Städte. Gleichzeitig verbessert eine höhere Lebensqualität in der Stadt die Bedingungen für Investoren, die auf ein attraktives Marktumfeld und zufriedene Mitarbeiter angewiesen sind.

Unsere Reinigungseinsätze in den Straßen und auf den Plätzen Frankfurts sind daher ein Beitrag zur wirtschaftlichen Prosperität der Stadt. Frankfurt schneidet in Studien und Rankings zu Lebensqualität und wirtschaftlicher Attraktivität, in denen die Sauberkeit einer Stadt ein Bewertungskriterium ist, immer wieder überdurchschnittlich gut ab. Damit das so bleibt, haben wir ein komplexes Qualitätssicherungssystem eingeführt. Grundlage dafür ist ein umfangreiches EDV-gestütztes Straßenreinigungskataster, in dem alle für die Tourenplanung notwendigen Parameter erfasst sind (Maschinentauglichkeit der Fahrbahnen, Parkflächen, Baumbestände, Papierkörbe, Haltestellen etc.). Es dient uns als Datengrundlage unserer Qualitätssicherung.

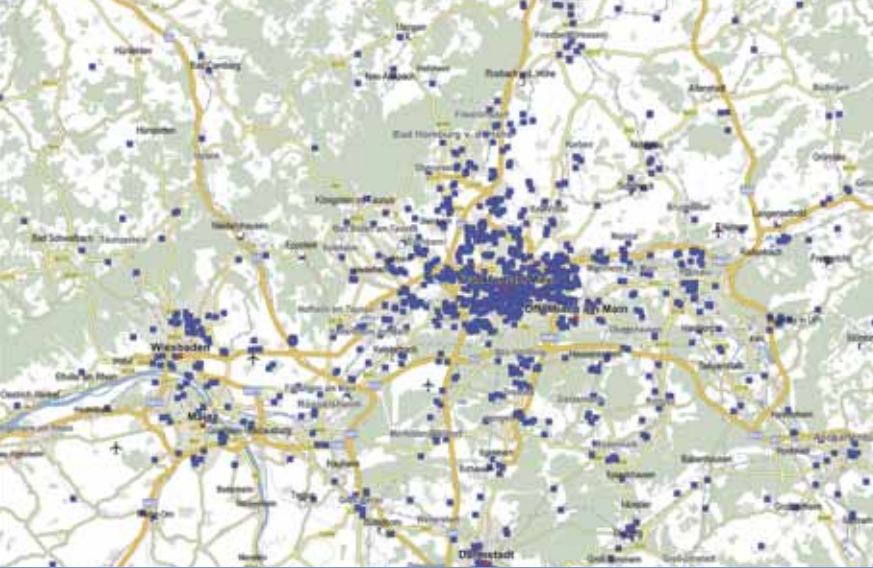
Anhand festgelegter Standards bewerten fünf Mitarbeiter Tag für Tag den Verschmutzungsgrad von Straßenabschnitten, die nach dem Zufallsprinzip ausgewählt werden. Das Ergebnis ist eine Karte, auf der die Sauberkeitsgrade der Straßenabschnitte farblich dargestellt werden. Jede Farbe steht für eine Kennzahl, die von 1 (klinisch sauber) bis 30 (extrem verschmutzt) reicht. In der Regel liegen die Werte zwischen 5 und 16. Wir haben uns Werte unter 11 zum Ziel gesetzt, die wir zumeist auch erreichen oder unterschreiten.

Auch bei der Abfallsammlung arbeiten wir nach strengen Qualitätsvorgaben. Bei der klassischen Tonnenabfuhr ist das Beurteilungskriterium etwas einfacher. Hier geht es um die taggleiche Leerung oder Nichtleerung aller Abfallbehälter. Bei der Sperrmüllabfuhr sind Termintreue und sauber hinterlassene Sammelstellen die wesentlichen Beurteilungskriterien.

Alle Beschwerden von Bürgern, Gewerbebetrieben und anderen Kunden werden bei uns zentral erfasst, überprüft und beantwortet. Die Ergebnisse fließen in eine Beschwerdestatistik ein, die der Unternehmensführung als wichtiges Instrument der Qualitätssicherung dient. Und da ungenügende Leistungen Mehrkosten und Kundenverluste verursachen können, sind wir stets darauf bedacht, Wirtschaftlichkeit und Qualität unserer Arbeit als gleich wichtige Ziele zu verfolgen.

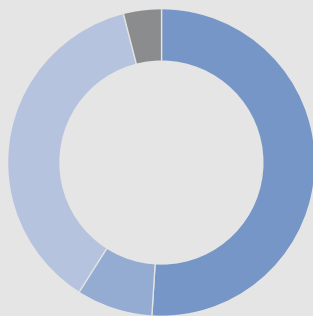
Werte hoch im Kurs

Wir führen unser Unternehmen aber nicht nur effizient und qualitätsorientiert, sondern auch nach definierten ethischen Werten. Nachhaltiges Wirtschaften ist ohne ein klar definiertes und verbindliches ethisches Wertegerüst langfristig nicht möglich. Leider hat sich die Entsorgungsbranche in den 90er



Regionale Verteilung der Lieferanten

| Entfernung | Anzahl | Prozent |
|---------------|--------------|------------|
| 0–50 km | 1.498 | 51 |
| 51–100 km | 225 | 8 |
| 101–500 km | 1.087 | 37 |
| über 500 km | 106 | 4 |
| Gesamt | 2.917 | 100 |



Jahren mit einer Reihe von Korruptions- und Bestechungsfällen selbst in Verruf gebracht. Mit unserem implementierten Wertemanagement beugen wir solchen Strömungen in unserem Unternehmen wirksam vor, leisten einen wichtigen Beitrag zur Imageverbesserung unserer Branche und schützen unsere Mitarbeiter vor rechtswidrigem Handeln und falschen Verdächtigungen.

Wir haben mit umfassenden Richtlinien und Organisationsanweisungen klare Verhaltensgrundsätze für unsere Mitarbeiter definiert, die wir in Schulungen und Personalgesprächen eingehend erläutern. Anschließend bestätigen die Mitarbeiter die Kenntnisnahme dieser Regelungen mit ihrer Unterschrift und sind über die Konsequenzen von Fehlverhalten informiert. Auch regelmäßige Informationen via Mitarbeiterbriefe, Ausgänge, Plakate und das Intranet klären über korrekte Verhaltensweisen auf. 2008 haben 1.091 Mitarbeiter erstmals an unseren Schulungen zum Wertemanagement teilgenommen. Seit 2009 schulen wir alle neuen Mitarbeiter direkt nach der Einstellung. Bereits seit 2006 können sich unsere Mitarbeiter bei Verdachtsfällen unter Wahrung ihrer Anonymität an einen externen Vertrauensanwalt wenden.

Betriebsmitteln durch Mitarbeiter, wovon sich nur einer als stichhaltig erwies. Bei zwei Fällen ging es um „Schwarzladen“, d. h. unerlaubte Abfalltransporte gegen Sachleistungen oder Bargeld, wobei sich beide Verdachtsfälle nicht erhärten ließen. Und schließlich wurden wir noch auf einen Diebstahl von Metallgegenständen aus Sperrmüllgut aufmerksam gemacht, bei dem jedoch keine Mitwirkung durch Mitarbeiter festzustellen war. Die fünf Fälle belegen, wie ernsthaft wir das Thema angehen, um potenziell größeren Vergehen von vornherein den Nährboden zu entziehen.

Beitrag zur regionalen Wirtschaft

Unser Unternehmenserfolg spiegelt sich in unserem Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung der Region. Wir profitieren nicht nur von der wirtschaftlichen Stärke des Rhein-Main-Gebiets, wir fördern unser wirtschaftliches Umfeld auch selbst – durch Einkauf von Waren und durch Auftragsvergabe an andere Unternehmen. Zu unserem Lieferantennetzwerk gehören rund 2.900 Unternehmen, die alle wesentlich zu unserer Leistungsfähigkeit beitragen. Mehr als die Hälfte davon sind im Umkreis von 50 Kilometern um den Stadtkern ansässig, knapp 60 Prozent im Umkreis von 100 Kilometern.

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 21 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

Verstöße gegen unsere Verhaltensgrundsätze werden konsequent verfolgt.



Unsere zertifizierten Serviceleistungen für die Umwelt erbringen wir mit großem Engagement – bei großen und bei kleinen Mengen.

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 23 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

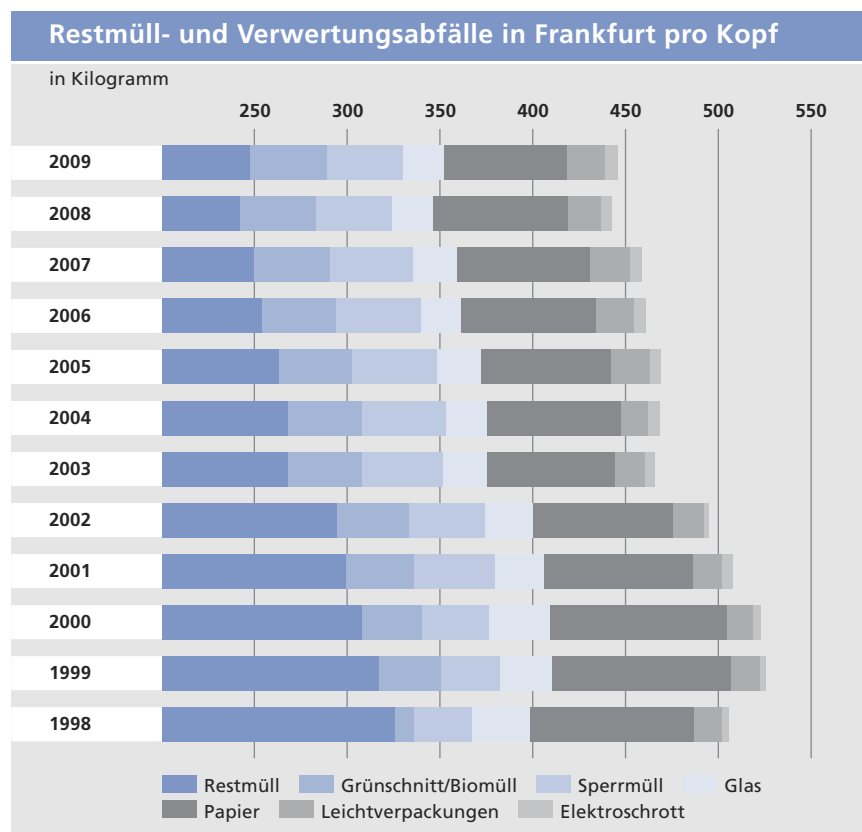
UMWELTSCHUTZ IST UNSER GESCHÄFT

Eine saubere Umwelt ist unser Geschäft. Wir entsorgen unterschiedliche Abfälle, reinigen Straßen und Plätze, und das auf umweltschonende Art: mit effizienter und moderner Technik.

Trotz wachsender Bevölkerung und Wirtschaftswachstum in den vergangenen Jahrzehnten spielt die Abfallentsorgung in der öffentlichen Diskussion in Deutschland heute eine untergeordnete Rolle. Das zeigt, wie gut das System geordnet ist und funktioniert. Noch vor wenigen Jahrzehnten war von „Müllnotstand“ die Rede. Der Grund: Es gab zu wenig Deponieräume und Verbrennungskapazitäten. Heute wird insgesamt zwar mehr Abfall produziert als damals, aber er wird stofflich oder energetisch verwertet. Und die Restmengen werden seit 2005 so behandelt, dass sie für die Umwelt schadlos sind.

Sinkende Restmüllmengen, steigende Verwertungsabfallmengen

Die Statistik für Deutschland und den Raum Frankfurt zeigt einen klaren Trend zu sinkenden Restmüllmengen und steigenden Verwertungsabfallmengen. Die Ursache dafür liegt im Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz, das 1996 neu in Kraft trat. Die getrennte Abfallsammlung reduziert den Anteil der zu beseitigenden Abfälle, während der Wertstoffanteil zugleich steigt. Gleichzeitig unterliegen die zu verwertenden Gewerbeabfälle nicht mehr der Andienungspflicht an die Kommune. Auch in Frankfurt sank die Menge an Restmüll von 228.646 Tonnen im Jahr 1990 auf zuletzt 164.334 Tonnen. Im



gleichen Zeitraum wuchs die Stadtbevölkerung um über 20.000 Bürger. Zu erklären ist diese Entwicklung mit einem besseren Trennverhalten der Bürger, was an der Grafik oben gut ablesbar ist.



Seit der Einführung der Biotonne in Frankfurt 1998 hat sich die Pro-Kopf-Menge an Biomüll und Grünschnitt von 11,5 auf 43,5 Kilogramm vervierfacht – ein Indiz für die Akzeptanz der Biotonne bei den Bürgern. Im gleichen Zeitraum stieg der Anteil der Leichtverpackungen (Gelbe Tonne) von 15,4

auf 19,6 Kilogramm (der Restabfallanteil in den Gelben Tonnen liegt hier allerdings bei über 40 Prozent). Steigerungsraten verzeichnet auch der Elektroschrott. Der Rückgang von Sperrmüll von 48,3 (2005) auf 40,5 Kilogramm (2009) pro Kopf in Frankfurt ist wohl der Wirtschaftskrise geschuldet, die viele Bürger von Neuanschaffungen für den Haushalt abhielt.

Gesamtmenge der von FES entsorgten Abfälle

in Tonnen

| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 429.487 | 511.929 | 581.563 | 585.295 | 685.156 |

Abfälle zur Verwertung FES

in Tonnen

| | 2008 | 2009 |
|-------------------------------------------------------|---------|---------|
| Papier | 84.542 | 72.129 |
| Glas (aus Gewerbesammlungen) | 1.887 | 2.450 |
| Metalle | 27.280 | 26.591 |
| Leichtverpackungen (Gelbe Tonne) | 15.275 | 15.480 |
| Restsperrmüll (ohne Holz) | 33.811 | 29.420 |
| Papierkorbinhalte | 1.756 | 1.919 |
| Straßenkehricht | 12.454 | 14.552 |
| Organische Abfälle (Grünabfall, Biomüll, Speisereste) | 48.300 | 47.496 |
| Elektroschrott | 3.164 | 3.744 |
| Batterien | 49 | 45 |
| Holz | 20.706 | 18.028 |
| Bauabfälle | 9.305 | 9.737 |
| Kunststoffe (außer Leichtverpackungen) | 1.367 | 607 |
| Gewerbeabfälle zur Verwertung | 79.862 | 109.158 |
| Summe Verwertungsabfälle | 339.758 | 351.356 |

Im Bereich der Gewerbe- und Industrieabfälle geht die Menge der zu beseitigenden Abfälle nahezu in Richtung Null. Hier wurden besonders aus Gründen der Wirtschaftlichkeit in den letzten Jahren neue Verwertungswege entwickelt.

Stadtübergreifende Aktivitäten

Die FES-Gruppe ist heute weit über das Frankfurter Stadtgebiet hinaus unternehmerisch aktiv und bemüht sich regelmäßig auch um die öffentlich ausgeschriebenen Entsorgungsaufträge der Umlandgemeinden. So kümmern wir uns beispielsweise in verschiedenen Kommunen um die Restmüllentsorgung und die Abfuhr der Leichtverpackungen (Gelber Sack, Gelbe Tonne). Durch unseren aktiven Vertrieb hat sich die von FES entsorgte Abfallmenge von Jahr zu Jahr erhöht.

Mehr als die Hälfte dieser Gesamt mengen gelangen zur Verwertung. Die nach Gewicht erfasste Menge an verwerteten Abfällen erhöhte sich 2009 im Vergleich zum Vorjahr um rund 11.600 Tonnen auf 351.356 Tonnen. Hinzu kommen Abfallarten wie Leuchtstoffröhren (2009: 4.454 Stück), die nicht in Tonnen, sondern in Stückzahlen erfasst werden.

Komplexe Verwertungswege

Die Verwertungswege sind von Abfallart zu Abfallart unterschiedlich. Leichtverpackun-



| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |

Umwelt 25

| | |
|---------------------|----|
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |



Im Müllheizkraftwerk wird aus Abfällen Fernwärme und Strom erzeugt.

wir in der eigenen Altpapiersortieranlage im Frankfurter Osthafen und verkaufen sie dann an Papierfabriken. Die Bio- und Grünabfälle arbeitet unsere Tochter RMB zu verschiedenen Kompostprodukten auf und vermarktet sie dann in der Region an Landwirte, Gartenbaubetriebe und Winzer. Die Metalle gelangen nach der Sortierung zu rund 60 Prozent an Metall verarbeitende Betriebe und zu 40 Prozent an Metallhändler. Die dabei erzielten Erlöse tragen zur Stabilisierung der Abfallgebühren bei. Den im Raum Frankfurt entsorgten Sondermüll beseitigt größtenteils die Hessische Industriemüll (HIM) in Biebesheim.

gen mit dem Grünen Punkt beispielsweise werden von uns nur gesammelt und gelangen dann im Auftrag der Duales System Deutschland GmbH größtenteils nach Walldüren im Odenwald, wo sie von Fremdfirmen sortiert und für den Weiterverkauf aufbereitet werden. Die Papierabfälle sortieren

Der Elektroschrott geht an das Recyclingzentrum der Werkstatt Frankfurt e.V. – einer Trägergesellschaft für berufliche Weiterbildung. Sie setzt sich vor allem für die Integration von Langzeitarbeitslosen ein und repariert oder recycelt unsere eingesammelten Waschmaschinen, Kühlschränke,

„Zuverlässiger Partner für städtische Umweltziele“

Dr. Manuela Rottmann, Umweltdezernentin der Stadt Frankfurt am Main:
 „Die Frankfurter Bürgerinnen und Bürger profitieren seit Jahren vom Erfolg der FES: Sie erbringt maximale Serviceleistungen zu einem angemessenen Preis, erspart der Stadt Gebührenerhöhungen und erwirtschaftet überdies noch einen Beitrag zur Erfüllung anderer kommunaler Aufgaben. Der Schlüssel zu diesem Erfolg liegt in einer guten Sozialpartnerschaft. Auch in einem schwierigen Marktumfeld macht die FES keine Abstriche bei der Ausbildung und bei der Gesundheitsförderung. Für engagierte Arbeit gibt es Löhne, mit denen man auch eine Familie ernähren

kann. Im Frankfurter Klimaschutzkonzept spielen Abfälle eine wichtige Rolle als „heimische“ Ressource. Die Sanierung des Müllheizkraftwerks in der Nordweststadt war daher ein wichtiger Beitrag zu unserem Ziel, den CO₂-Ausstoß im Stadtgebiet bis 2020 um 20 Prozent zu senken. Das Holz aus dem Sperrmüll liefert wertvolle Energie in einem Biomassekraftwerk, auch aus den Bioabfällen wird Strom gewonnen. Die FES hat sich in den vergangenen Jahren durch erhebliche Investitionen als zuverlässiger Partner auf dem Weg zur ‚Hauptstadt der Energieeffizienz‘ erwiesen.“





Computer, Fernseher etc., gibt sie preiswert zurück an den Verbraucher oder zerlegt sie in Einzelteile und vermarktet diese.

Sauber und effizient: das neue Müllheizkraftwerk

Das Müllheizkraftwerk (MHKW) in der Frankfurter Nordweststadt verbrennt die Abfälle, die sich – aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen – stofflich nicht verwerten lassen. Es wurde nach sechsjähriger Umbauzeit im September 2009 wieder in Betrieb genommen, verarbeitete aber auch während der Sanierung in Teilen der Anlage Abfälle. Nun stehen wieder vier Öfen mit einer genehmigten Gesamtkapazität von jährlich 525.000 Tonnen zur Verfügung.

Die Anlage verbrennt bei 900 Grad Celsius rund 60 Tonnen Abfall pro Stunde und reduziert dabei das Abfallvolumen um 90 Prozent. Aus dem dabei entstehenden Heißdampf werden Strom- und Fernwärme für

rund 30.000 Haushalte in der Nachbarschaft produziert. Die Rauchgase dieser hocheffizienten Anlage werden aufwändig gefiltert und weitgehend schadlos gemacht. Der Grenzwert für Staub liegt zum Beispiel nach der gültigen Bundesimmissionschutzverordnung (BImSchV) bei 10 Milligramm pro Kubikmeter/Tag. Die Jahresmittelwerte der vier Öfen liegen weit darunter (2009 bei 0,23 Milligramm).

Auch Klima gefährdende Gase wie Schwefeloxide und Stickoxide unterschreiten die Grenzwerte deutlich. Der Fernwärmeliefervertrag mit Mainova verhindert jährlich den Ausstoß von 27.000 Tonnen Kohlendioxid, die sonst bei der Verbrennung fossiler Energieträger entstehen würden. Die Verbrennung von jährlich 500.000 Tonnen Müll erspart den Einsatz von rund 139 Millionen Liter Heizöl.



In der Müllverbrennungsschlacke sind noch viele verwertbare Metalle enthalten.

Ein weiteres Produkt thermischer Abfallverwertung ist Schlacke – ein Gemisch aus Mineralien und Metallen. Sie entspricht im Schnitt 25 Prozent vom Müllgewicht. 2009 fielen im MHKW 102.011 Tonnen davon an

| Emissionen des MHKW Frankfurt | | | |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|
| Tagesmittelwerte in Milligramm/Kubikmeter | | | |
| Emission | Grenzwert nach 17. BImSchV (Tagesmittelwert) | Jahresmittelwert 2009 (Volllast ab IX/09) | Jahresmittelwert 2008 (bei 2 Öfen) |
| Kohlenmonoxid (CO) | 50 | 7,21 | 6,58 |
| Organisch gebundene Kohlenstoffe (C gesamt) | 10 | 0,23 | 0,36 |
| Schwefeloxide SO _x (SO ₂ , SO ₃) | 50 | 1,35 | 1,29 |
| Stickoxide NO _x (NO ₂) | 200 | 167,89 | 155,74 |
| Chlorwasserstoff (HCl) | 10 | 4,78 | 3,21 |
| Quecksilber (HG) gesamt | 0,03 | 0,0005 | 0,0006 |
| Staub | 10 | 0,23 | 2,41 |

Die FES-Schlackeaufbereitungsanlage in Flörsheim-Wicker verarbeitete 2009 mehr als 260.000 Tonnen Müllverbrennungsschlacke.



| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 27 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |



„Ehrlich berichten und Defizite anerkennen“

Michael Rothkegel, Geschäftsführer des Landesverbandes Hessen des Bund für Umwelt- und Naturschutz Deutschland (BUND): „Durch ihre Tätigkeit – die Abfallentsorgung und Straßenreinigung – ist die FES ein Unternehmen, das für eine saubere Umwelt im städtischen Raum eintritt. Ich halte es für positiv, dass die FES auch Bürgern mit geringem Einkommen Ansätze für einen umweltbewussten Lebensstil bietet. Allerdings kommt es immer auch darauf an, wie diese Tätigkeit ausgeführt wird. Wie steht es beispielsweise um die Energieeffizienz der Anlagen, den umwelttechnischen Standard des Fuhrparks, was wird für die Mitarbeiter getan? Das sind wichtige Themen, gerade in einem Nachhaltigkeitsbericht. Ich begrüße es, dass die FES über solche Themen ehrlich berichten und dabei auch gegebenenfalls Nachholbedarf anerkennen will. Kein Unternehmen kann von Beginn an hundertprozentig nachhaltig sein, aber die interessierten Bürgerinnen und Bürger der Stadt wollen wissen, wie mögliche Defizite angegangen werden.“

(2008: 70.118 t). Diese kamen in unsere eigene Schlackeaufbereitungsanlage nach Flörsheim-Wicker und wurden dort mit weiteren Mengen aus anderen Verbrennungsanlagen der Region verwertet. 2009 waren das insgesamt 261.234 Tonnen (2008: 297.827 t).

Angestiegen ist die Menge an Schlacke und Rauchgasreinigungsrückständen durch das stufenweise Hochfahren des MHKW nach den abgeschlossenen Sanierungsarbeiten im Jahr 2009. Und sie wird weiter steigen, da die Anlage erst seit 2010 ganzjährig mit allen vier Öfen arbeitet. Rund ein Drittel der Outputstoffe des MHKW entstehen bei der Verbrennung Frankfurter Abfälle.

| Outputstoffe des Müllheizkraftwerks | | |
|-------------------------------------|--------|---------|
| in Tonnen | 2008 | 2009 |
| Müllverbrennungsschlacke | 70.120 | 102.011 |
| Rauchgasreinigungsrückstände | 16.040 | 23.983 |

Je nach Verwendung dieser Outputstoffe handelt es sich entweder um Verwertungs- oder Beseitigungsabfälle. Wenn sich die Stoffe von ihrer Beschaffenheit zum Beispiel als Füllmaterial in stillgelegten Bergwerkstollen eignen, handelt es sich um eine Verwertung. Werden sie dagegen ohne bauliche Funktion nur endgelagert, handelt es sich um Beseitigung.

Auf dem Weg zum systematischen Klimaschutz

In unseren Umweltbemühungen ist das MHKW nur ein Teil eines ganzen Nachhaltigkeitsprogramms. Unser Ziel ist es, künftig

Umweltzone Frankfurt:
Seit zwei Jahren schaffen wir nur noch Fahrzeuge an, die der Norm Euro 5 entsprechen.



Die systematische Erfassung der Emissionen aus Anlagen, Fahrzeugen und Liegenschaften hat begonnen.

möglichst alle für die Umwelt relevanten Daten und Fakten unseres Unternehmens systematisch zu erfassen und darzustellen. Das ist leider nicht ganz so einfach, wie es sich anhört. So wurden beispielsweise die CO₂-Emissionen aus dem Betrieb unserer Anlagen, Fahrzeuge und Liegenschaften bisher noch nicht ermittelt. Dies ist jedoch für die Festlegung von CO₂-Reduktionszielen eine wichtige Voraussetzung.

Der Grund liegt darin, dass die Umwandlung unseres ursprünglich kommunalen Betriebs in ein modernes wettbewerbsfähiges Unternehmen in den vergangenen Jahren enorme personelle Ressourcen band. Aber die daraus resultierenden effizienteren Prozessabläufe und der modernisierte Fuhr- und Anlagenpark zeigen schon jetzt Wirkung und tragen erheblich zur CO₂-Reduktion bei, auch wenn sie aktuell noch nicht exakt bezifferbar ist.

unser Treibstoffverbrauch hat sich dank moderner Technik deutlich verringert. Im Jahr 2000 hatten wir noch 610 Nutzfahrzeuge im Einsatz, 2009 waren es nur noch 510. Allein die Menge unserer in der Abfallsammlung eingesetzten Fahrzeuge verringerte sich von 1996 bis 2009 um 20 Prozent – und das, obschon im gleichen Zeitraum die Bioabfallsammlung eingeführt wurde. Ergebnis über die letzten 13 Jahre: 1,5 Millionen Liter eingesparter Kraftstoff! Ein Teil dieser Einsparung ist sicher auch das Ergebnis unserer umweltorientierten Fahrerschulungen. 2009 beteiligten sich insgesamt 64 Teilnehmer an fünf solcher Schulungen. Und auch unser Jobticket, das zwei Drittel unserer Mitarbeiter für den Weg zur Arbeit nutzen, dient letztlich der Verkehrsentlastung und dem Umweltschutz.

Energieeffizient und sparsam

In der Straßenreinigung stellen wir sukzessive auf effizientere und abgasarme Kleinkehrmaschinen um. Im Jahr 2009 setzten wir bereits 13 neue Kleinkehrmaschinen ein, die der Abgasnorm Euro 4 entsprechen. Seit April dieses Jahres beschaffen wir nur noch Fahrzeuge der Norm Euro 5. Neu in unserem Fuhrpark sind seit 2009 auch zehn Elektrostehroller (Segways) für die Qualitätssicherung.

Die Elektromobilität wird zukünftig eine wichtige Rolle spielen. Zurzeit prüfen wir den Einsatz eines kleinen Elektromobils für die Straßenreinigung. Allerdings gibt es nach unseren Erfahrungen gegenwärtig noch kein Fahrzeug, das zuverlässig eingesetzt werden kann. Im Sinne eines nachhaltigen Beschaffungsmanagements behalten wir die Entwicklung serienreifer Nutzfahrzeuge und PKW im Auge.



Vier-Achs-Müllsammelfahrzeuge eignen sich besonders für den Einsatz in großen Wohnanlagen.

Obwohl unsere Stadt wächst und die Müllmenge kontinuierlich zunimmt, hat sich unser Fahrzeugbestand reduziert. Und auch



Im Qualitätsmanagement setzt FES elektrisch betriebene Segways ein.

Jede Woche reinigt FES
30,7 Millionen
 Quadratmeter Bodenfläche in
 Frankfurt – mit einem ausgefeilten
 Qualitätsmanagement.

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 29 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

Liegenschaftsmanagement im Aufbau

Ein wichtiger Bestandteil unseres zukünftigen Nachhaltigkeitsmanagements wird die gezielte Erfassung und Steuerung des gesamten Energie-, Wasser- und Materialverbrauchs sein. Im Rahmen eines umfassenden Facility-Managements haben wir 2009 damit begonnen, diese Daten für alle unsere Anlagen und Betriebsstätten zu erhe-

ben. Für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht sind sie aber noch zu wenig aussagekräftig. Wir werden sie im nächsten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlichen.

Außerdem haben wir uns zur Teilnahme am diesjährigen Ökoprotit-Projekt der Stadt Frankfurt entschlossen, das im September 2010 begann. Ziel dieses Projektes ist die systematische Identifikation von Einsparpotenzialen beim Verbrauch von Energie, Wasser und Betriebsmitteln sowie beim internen Abfall- und Abwasseraufkommen. Organisiert wird Ökoprotit vom Energiereferat der Stadt Frankfurt in Zusammenarbeit mit einer Beratungsgesellschaft.

Ausgewählte Verbräuche an Betriebsmitteln (FES-Gruppe)

| | | 2008 | 2009 |
|-----------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| Diesel | in Liter | 3.320.579 | 3.432.675 |
| Schwefelarmes Heizöl ¹ | in Liter | 7.414.782 | 8.636.743 |
| Weißkalkhydrat ² | in Tonnen | 6.791 | 10.212 |
| Harnstofflösung 40% ² | in Tonnen | 1.528 | 2.171 |
| Papier A4, 80g weiß | in Blatt | 1.575.000 | 2.111.500 |
| Papier A4, 80g Recycling | in Blatt | 490.500 | 364.500 |
| Motoröl (Kfz-Werkstatt) | in Liter | 20.833 | 16.120 |
| Hydrauliköl (Kfz-Werkstatt) | in Liter | 11.679 | 9.874 |
| Getriebeöl (Kfz-Werkstatt) | in Liter | 4.381 | 3.966 |
| Fette (Kfz-Werkstatt) | in Kilogramm | 2.122 | 2.537 |
| Oberboden | in Tonnen | 3.900 | 4.200 |
| Sand ³ | in Tonnen | 900 | 1.350 |
| Perlite ³ | in Kubikmeter | 30 | 100 |

¹ Zum Anfahren der Kessel im MHKW

² Fällmittel für die Rauchgasreinigung des MHKW

³ Zuschlagstoffe für die Herstellung/Veredelung von Komposterde (RMB)



Die FES-Mitarbeiter arbeiten in einem wirtschaftlich sicheren Umfeld mit guten Arbeitsbedingungen.

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 31 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

MITARBEITER UND UNTERNEHMENSKULTUR

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen sicheren Arbeitsplatz in einem attraktiven Umfeld. Unterschiedliche Nationalitäten und Qualifikationen leben ein multikulturelles Miteinander. Dem demografischen Wandel begegnen wir mit Gesundheitsschutz sowie Aus- und Weiterbildung.

Abfallentsorgung und Straßenreinigung sind Daueraufgaben: Abfälle werden immer produziert und Straßen und Plätze bleiben nie lange sauber. Deshalb brauchen die zertifizierten Entsorgungsfachbetriebe unserer Unternehmensgruppe kontinuierlich qualifizierte Mitarbeiter.

Fast 90 Prozent unserer Mitarbeiter sind bei der Muttergesellschaft, der FES GmbH, beschäftigt. Ende 2009 waren das 1.290 von insgesamt 1.458 Mitarbeitern. Rund zwei Drittel unserer Belegschaft sind Arbeiter und ein Drittel Angestellte. Im Schnitt stellen wir jährlich 40 junge Menschen als Auszubildende ein.

Die abnehmende Zahl an Arbeitern ist die Folge immer effizienterer Arbeitsabläufe in der Abfallsammlung und Stadtreinigung. Die Zunahme an Angestellten ist unter anderem die Folge komplexer gewordener rechtlicher und organisatorischer Anforderungen. Hinzu kommen neu zentralisierte und übergeordnete Aufgaben der FES GmbH für die Tochterunternehmen. Teilzeitbeschäftigt waren 2009 119 Mitarbei-

ter. Dieser Zuwachs von ca. 30 Prozent gegenüber dem Vorjahr lag vor allem am Abschluss von Altersteilzeitverträgen.

Familienförderung erhöht Frauenanteil

In unserer Branche ist der Anteil an weiblichen Beschäftigten traditionell gering – in der FES-Gruppe liegt er bei rund acht Prozent. Da die gewerblichen Tätigkeiten in unseren Unternehmen körperlich oft sehr

Mitarbeiterstruktur FES-Gruppe*

| | Arbeiter | | Angestellte | | Auszubildende | | Gesamt | |
|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|---------------|-----------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| FES | 961 | 934 | 311 | 316 | 37 | 40 | 1.309 | 1.290 |
| FAS | 91 | 96 | 9 | 10 | - | - | 100 | 106 |
| FFR | 21 | 34 | 10 | 11 | - | - | 31 | 45 |
| RMB | 7 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 12 |
| MHKW | - | - | 5 | 5 | - | - | 5 | 5 |
| Gesamt | 1.080 | 1.071 | 338 | 345 | 39 | 42 | 1.457 | 1.458 |

* Köpfe zum Stichtag 31.12. Im MHKW arbeiten außerdem von FES und Mainova überlassene Mitarbeiter.



66 Lademannschaften leeren täglich

42.500 Abfallbehälter

in der Stadt und legen dabei pro Person rund 25 Kilometer zu Fuß zurück.

32

Mitarbeiter



Die Förderung von Frauen und Familien bringen wir in den nächsten Monaten weiter voran.

anstrengend sind, verzeichnen wir im operativen Bereich fast keine Bewerbungen von Frauen. Weibliche Mitarbeiter sind bei uns überwiegend in der Verwaltung, in den Kantinen oder als Reinigungspersonal in den öffentlichen Bedürfnisanstalten tätig.

Von 33 Führungskräften in der FES-Gruppe (Geschäftsleitung, Abteilungsleitung, Sachgebietsleitung und Stabsstellen) sind nur sechs Frauen. Dieses Verhältnis wollen wir ausgeglichener gestalten und 2010 eine neue Betriebsvereinbarung zur besseren

Vereinbarkeit von Familie und Beruf abschließen. Damit reagieren wir auch auf eine gesellschaftliche Entwicklung, die immer häufiger zwei „Ernährer“ für die Familie vorsieht, jedoch oftmals zu Lasten der Kinderbetreuung geht. Mit der neuen Regelung werden Mütter und Väter sich besser ihrer beruflichen Laufbahn widmen können.

Kulturelle Vielfalt

Unsere Unternehmensgruppe vereint ein breites Spektrum an Nationalitäten, religiösen Überzeugungen und Einstellungen. Wir sind stolz darauf, dass das Für- und Miteinander in unserem Unternehmen trotz aller Konflikte in den Heimatländern vieler Mitarbeiter sich so positiv gestaltet.

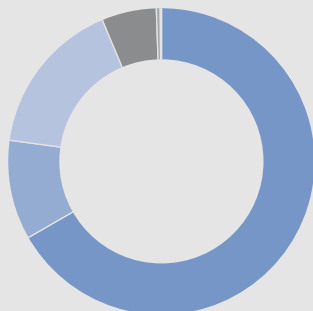
Wir stehen mit voller Überzeugung hinter den Vorgaben des Allgemeinen Gleichstellungsgesetzes (AGG) von 2006, das die Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der Herkunft, der religiösen Überzeugung oder der sexuellen Orientierung verbietet.

Die größten ausländischen Gruppen in unserem Unternehmen waren 2009 türkischer (234), italienischer (102), marokkanischer (71) und kroatischer (21) Herkunft. Hinzu kommt eine genauso große Vielfalt deutscher Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, die wir nicht separat erfassen.

Staatsangehörigkeiten in der FES-Gruppe 2009

nach geografischen Gruppen

| | |
|----------------------------|-----|
| deutsch | 975 |
| europäisch (außer deutsch) | 154 |
| türkisch & arabisch | 235 |
| afrikanisch | 86 |
| amerikanisch | 6 |
| asiatisch | 2 |



Tariflandschaft im Wandel

Die FES-Gruppe bezahlt den überwiegenden Teil ihrer Mitarbeiter auf Basis von Tarifverträgen. Die vielfältige Tarifstruktur der Gruppe hat ihre Wurzeln in der kommunalen Herkunft unseres Unternehmens. Heute werden die Mitarbeiter der FES GmbH nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD) entlohnt – mit Sonderregelungen, die der Besonderheit unserer Branche Rech-



| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |

Mitarbeiter 33

| | |
|---------------------|----|
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |



„Überdurchschnittliche Bedingungen für Beschäftigte“

Frank Haindl, Landesfachbereichsleiter Ver- und Entsorgung, ver.di Hessen: „Die Unternehmen der FES-Gruppe sind gute Arbeitgeber für Frankfurt. Die Arbeits- und Entgeltbedingungen für den Großteil der Belegschaft orientieren sich am Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD) und liegen im Niveau zum Teil sogar über dem Tarifwerk. Engagierte Mitarbeiter/innen werden gefördert und erhalten Aufstiegschancen, und der Arbeitsschutz ist musterhaft, was auch die im Branchenvergleich geringe Zahl der Arbeitsunfälle belegt. Die aktuell noch nicht tarifgebundenen Mitarbeiter/innen werden zwar weit über dem Branchenmindestlohn vergütet, trotzdem bleibt es ver.di-Ziel, alle Mitarbeiter/innen der FES-Gruppe in eine Tarifbindung zu bringen.“

nung tragen. Sie beziehen sich vor allem auf die Flexibilisierung der Arbeitszeit und auf leistungsorientierte Bezahlung.

Unsere Mitarbeiter in der Müllabfuhr und Straßenreinigung arbeiten in einer Vier-Tage-Woche mit 39 Arbeitsstunden. Zusätzlich führen wir für die Mitarbeiter Jahresarbeitszeitkonten, auf denen Mehrarbeit gutgeschrieben und zu einem späteren Zeitpunkt wieder abgebaut werden kann. Die Arbeitstage der Vier-Tage-Woche sind länger als die der Fünf-Tage-Woche. Dafür profitieren die darin eingesetzten Mitarbeiter von jährlich 20 bis 30 zusätzlichen freien Tagen, also längeren Erholungsphasen. Die Vorteile der Regelung liegen auf der Hand: Touren werden optimiert, Maschinenlaufzeiten erhöht und damit Kosten eingespart.

Die leistungsorientierte Bezahlung in der Müllabfuhr richtet sich nach den Anforderungen der einzelnen Leerungstouren, die nach leichten, mittleren oder schweren Touren gestaffelt sind. Der Schwierigkeitsgrad wird unter anderem durch die Anzahl der zu leerenden Tonnen und die Länge der Laufstrecken bestimmt. Außerdem können die Mitarbeiter Jahresprämien verdienen, die an bestimmte Qualitätskriterien gekoppelt sind und deren Erreichen in regelmäßigen Mitarbeitergesprächen bestimmt wird. Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und im Hinblick auf altersgerechte Arbeitsplätze gewinnt die Staffelung von Touren nach Schwierigkeitsgraden zunehmend an Bedeutung (vgl. Seite 30).

Unser Unternehmen besetzt in Bezug auf leistungsorientierte Vergütung sowohl in der deutschen Entsorgungsbranche wie im öffentlichen Dienst eine Führungsposition. Bereits 7,3 Prozent der Bruttolohnsumme wird heute leistungsorientiert ausbezahlt. Der TVöD dagegen sieht für 2010 erst einen Anteil von 1,25 Prozent vor.

Mit der **leistungsorientierten Bezahlung** haben wir im öffentlichen Dienst in Deutschland eine führende Rolle eingenommen.



Gute Arbeitsbedingungen

Die Mitarbeiter der RMB werden nach dem privatwirtschaftlichen Tarif des Bundesverbandes der deutschen Entsorgungswirtschaft (BDE) bezahlt. Die Regelungen für die FAS-Mitarbeiter sind daran angelehnt. Ihr Lohnniveau liegt dabei immer noch deutlich über dem vom Gesetzgeber festgesetzten Mindestlohn in der Abfallwirtschaft von 8,02 Euro pro Stunde. Die Mitarbeiter der FFR haben zurzeit noch keine Tarifbindung. Die meisten MHKW-Mitarbeiter sind Angestellte von FES oder Mainova, so dass für sie deren Tarifverträge gelten. Die in unserer Gruppe eingesetzten Leiharbeiter werden von ihren Arbeitgebern tarifgebunden entlohnt.

Unsere Mitarbeiter verdienen deutlich **über dem gesetzlichen Mindestlohn**.

Zusatzleistungen für Mitarbeiter

Die Mitarbeiter der FES-Gruppe profitieren von Arbeitgeberleistungen, die über die gesetzlich vorgeschriebenen Bausteine hinausgehen. Sie reichen von der Betriebsverpflegung über den Gesundheitsschutz bis hin zur betrieblichen Altersversorgung.

Zwei Groß- und fünf Kleinkantinen versorgen unsere Belegschaft mit Mahlzeiten und Getränken. Auf den Betriebsstätten stehen zusätzlich kostenlose Wasserspender. Damit jeder Beschäftigte etwas für seine Gesundheit tun kann, steht ihm nach der Arbeit ein Trainingszentrum mit professionellen Geräten und Betreuern zur Verfügung. Das reduziert auch krankheitsbedingte Arbeitsausfälle.

Fluktuationsrate FES-Gruppe

in Prozent*

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|------|------|------|------|
| FES | 4,6 | 4,9 | 4,6 |
| FAS | 19,3 | 13,8 | 5,7 |
| FFR | 8,0 | 0 | 13,8 |
| RMB | 18,2 | 0 | 0 |
| MHKW | 0 | 0 | 0 |

* Berechnung nach BDA-Formel: Anzahl der Abgänge mal 100 geteilt durch die Zahl des durchschnittlichen Personalbestands

Im Branchenvergleich ist unser Lohnniveau überdurchschnittlich hoch, was sich positiv auf die Kontinuität unseres Personalbestands auswirkt. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei der FES GmbH bei 15,7 Jahren, in den jungen Tochterunternehmen sind solche Werte noch nicht erzielbar.

Als Ergänzung zur staatlichen Rente bietet die FES ihren Mitarbeitern eine betriebliche Altersversorgung über die Zusatzversorgungskasse Frankfurt am Main (ZVK). 8,1 Prozent des zusatzversorgungspflichtigen Entgelts übernimmt das Unternehmen, die Mitarbeiter zahlen 0,4 Prozent. Außerdem ermöglichen wir allen Mitarbeitern, Teile ihres Einkommens im Zuge einer Entgeltumwandlung in eine zusätzliche, arbeitnehmerfinanzierte Altersversorgung zu investieren. Darüber hinaus umfasst unser Leistungspaket Angebote zur Altersteilzeit, Betriebsunterkünfte, Mitarbeiter- und Kinderfeste, eine Personalberatungsstelle bei privater Hilfsbedürftigkeit, Mitarbeiterkredite, Jubiläumsentgelte sowie ein breites Spektrum an Sondervergütungen.

Im Rahmen des Betrieblichen Vorschlagswesens erhielten wir 71 Verbesserungsvorschläge im Jahr 2009 (Vorjahr: 44), von denen bis Jahresende 21 realisiert und mit Prämien von insgesamt 4.735 Euro belohnt wurden.



421.000 Euro haben wir 2009 in die Fortbildung unserer Mitarbeiter/-innen investiert.

| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |

Mitarbeiter 35

| | |
|---------------------|----|
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

Die Aus- und Weiterbildung bei FES sorgt für aktuelles Fachwissen und ermöglicht Aufstiegschancen.

Qualifikation erhöht Chancen

Die Aus- und Weiterbildung ist ein unverzichtbarer Bestandteil unserer Personalentwicklung. Wir bilden regelmäßig mehr Schulabgänger aus, als wir für das operative Geschäft benötigen. Damit leisten wir einen wertvollen Beitrag zur Bekämpfung des oft beklagten Ausbildungsmangels in Deutschland. Den über Bedarf ausgebildeten jungen Menschen bieten wir bei entsprechender Eignung an, ein weiteres Jahr befristet bei uns beschäftigt zu bleiben, um erste Berufserfahrungen sammeln zu können.

servirtschaft (BEW) in Duisburg zum „Meister für Kreislauf-, Abfallwirtschaft und Städtereinigung/Winterdienst“ qualifizieren.

Besonders talentierten jungen Leuten bieten wir mit dem Integrierten Personal-Entwicklungs-Programm (IPEP) ein Nachwuchsförderungsprogramm an, das in den beruflichen Alltag eingebettet ist. Die Lerninhalte orientieren sich an der täglichen Praxis und reichen von „Soft Skills“ wie Kommunikation, Teamfähigkeit, Problem- und Konfliktlösungskompetenz bis zu Kundenorientierung sowie Planung, Organisation und Controlling. Die Job-Rotation innerhalb des Programms sorgt dafür, dass die Teilnehmer das Unternehmen in allen Bereichen eingehend kennen lernen.



Nach dem Karnevalsumzug ist Teamarbeit angesagt.

Unser Weiterbildungspaket umfasst ein breites Spektrum an Fachschulungen, die speziell auf die Bedürfnisse der einzelnen Arbeitsbereiche abgestimmt sind. In diesen Unterrichtsprogrammen bekommen die Mitarbeiter ein breit gefächertes aktuelles Fachwissen vermittelt – beste Voraussetzungen für den beruflichen Aufstieg im Unternehmen. In bestimmten Fällen finanzieren wir Mitarbeitern auch die Teilnahme an qualifizierten Abschlüssen. So konnten sich 2009 zwei unserer Mitarbeiter am Bildungszentrum für Entsorgungs- und Was-

Interner Arbeitsmarkt als Teil der Unternehmenskultur

Persönliche und private Veränderungen im Leben der Mitarbeiter verpflichten uns, das Arbeitsspektrum mancher Kollegen kontinuierlich zu überprüfen. Dieser Herausforderung begegnen wir mit einem internen Arbeitsmarkt. Zielpersonen sind hier Mitarbeiter, die ihre Tätigkeit aus Alters- oder Gesundheitsgründen verändern müssen.

Mit einem internen Arbeitsmarkt reagieren wir auf gesundheitliche und demografische Veränderungen der Belegschaft.

Älteren und gesundheitlich beeinträchtigten Mitarbeitern die Möglichkeit einer sinnvollen Weiterbeschäftigung anzubieten, gehört zu unserer Unternehmenskultur. So besetzen wir beispielsweise Arbeitsplätze in unserem Werkschutz, im Postdienst sowie in den Kantinen wo immer möglich aus den eigenen Reihen. Auch einfache Tätigkeiten wie Picker (Abfallsammler mit Zangen auf den Gehwegen der Stadt), Parkplatzeinwei-



ser oder das Personal beim Kofferraumservice rekrutieren wir aus unserem eigenen Personalbestand. Trotzdem gelingt es uns nicht in allen Fällen, geeignete Arbeitsplätze anzubieten, weil die Nachfrage das Angebot übersteigt.

Neben diesem internen Arbeitsmarkt bieten wir älteren und gering qualifizierten Mitarbeitern ein spezielles Fortbildungsprogramm an: die „Weiterbildung Geringqualifizierter und beschäftigter älterer Arbeitnehmer im Unternehmen (WeGebAU)“. Mit diesem Programm können Mitarbeiter ohne Berufsausbildung Berufsabschlüsse nachholen oder andere Qualifikationen erwerben und sich so beispielsweise mit der Fahrerlaubnis für die Klasse C auf Kosten der FES vom Mülllader zum Lastwagenfahrer weiterqualifizieren.

Risiko demografische Entwicklung

Unser interner Arbeitsmarkt und das WeGebAU-Programm sind Antworten auf den absehbaren demografischen Wandel in unserer Gesellschaft – und damit auch in unserem Unternehmen: Seit 2000 stieg das Durchschnittsalter unserer Beschäftigten

von 42,7 Jahren auf 47,9 Jahre. Ein Durchschnittsalter von über 50 Jahren ist nur noch eine Frage der Zeit.

Die Anhebung des Rentenalters auf 67 wird die gesundheitsbedingten Probleme in körperlich anstrengenden Berufen wie der Abfallentsorgung und Straßenreinigung in den kommenden Jahren stark vergrößern. Bereits Ende 2009 lag der Anteil der körperlich behinderten Mitarbeiter im Unternehmen bei 21 Prozent (13 Prozent Schwerbehinderte, acht Prozent anderweitig körperlich Behinderte).

Um dieser Entwicklung gegenzusteuern, erweitern wir gezielt das Spektrum an altersgerecht zugeschnittenen Arbeitsplätzen (vgl. Seite 26). Auch die Jahresarbeitszeitkonten und die Altersteilzeitregelung haben den Zweck, unseren Mitarbeitern Ruhephasen zu ermöglichen und ihnen den vorzeitigen Ausstieg aus dem aktiven Arbeitsleben ohne finanzielle Einbußen abzusichern. Abgerundet wird dieses Angebot durch unser Sportangebot für die körperliche Fitness unserer Mitarbeiter.

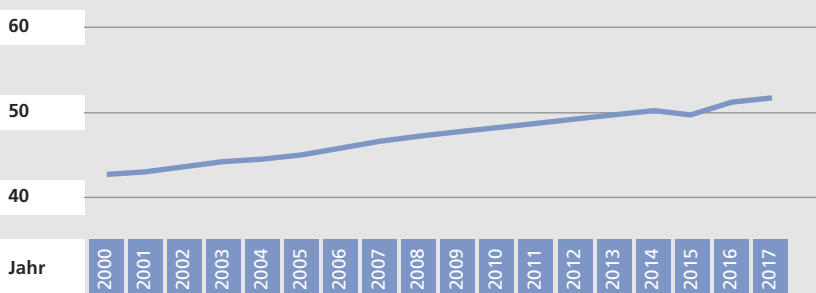
Aktiver Gesundheitsschutz

Mitte 2009 erweiterten wir unsere Gesundheitsschutzmaßnahmen zu einem aktiven Gesundheitsmanagement. Dieses Angebot setzt sich aus Aufklärung (Fortbildung), Prävention (Training), medizinischer Beratung und Arbeitssicherheitsmaßnahmen zusammen.

In der Weidenbornstraße steht allen Mitarbeitern kostenlos ein modernes Gesundheitstrainingszentrum zur Verfügung. Es beschäftigt auf Stundenbasis drei ausgebildete Physiotherapeuten als Trainer und ist

Entwicklung des Durchschnittsalters in der FES-Gruppe

ab 2010 geschätzt





mit Trainingsgeräten ausgestattet, die nach aktuellen wissenschaftlichen Standards ausgewählt wurden. Hier erhalten Mitarbeiter individuell abgestimmte Trainingspläne, die ihnen helfen, ihr persönliches Wohlbefinden zu steigern und ihre Muskelkraft, Ausdauer und Beweglichkeit gezielt zu stärken. Auf diese Weise sollen insbesondere Rückenleiden, von denen sowohl gewerbliche Mitarbeiter als auch Verwaltungsangestellte betroffen sind, gelindert oder verhindert werden. Zur medizinischen Beratung gehört unter anderem auch das Angebot einer jährlichen kostenlosen Gripeschutzimpfung.



Unser betriebliches Gesundheitsmanagement beugt Unfällen und Krankheiten vor.

Seit vielen Jahren gilt in unserem Unternehmen ein striktes Alkohol- und Suchtmittelverbot. Es dient nicht nur dem Schutz des Einzelnen, sondern auch der Arbeitssicherheit aller Mitarbeiter und natürlich auch der Verkehrssicherheit. Die entsprechende Betriebsvereinbarung vom Dezem-

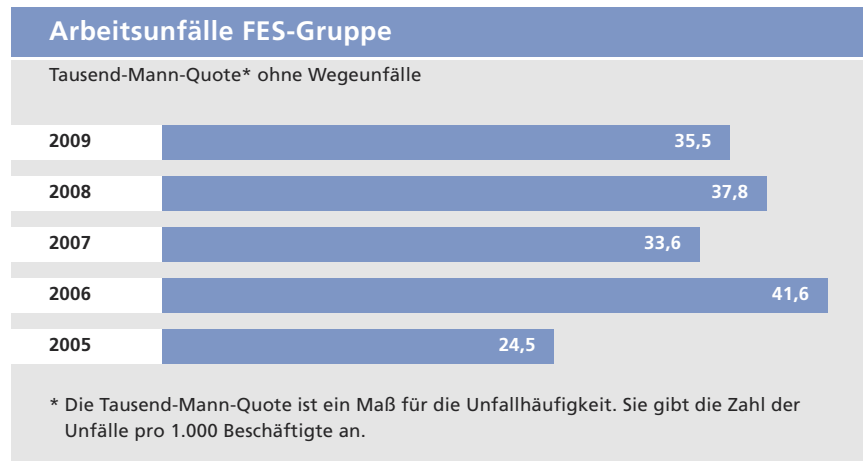
ber 2007 hat nicht nur den Suchtmittelverzucht zum Ziel, sie will betroffenen Mitarbeitern auch auf persönliche und kollegiale Art helfen. Seit drei Jahren führen wir Entwöhnungskurse für Raucher durch. Bisher durchliefen 15 Teilnehmer diese Kurse mit Erfolg.

Konsequent umgesetzter Arbeitsschutz

Auch die Arbeitssicherheit ist ein wichtiges Thema unseres neuen betrieblichen Gesundheitsmanagements. Mit konsequent umgesetzten Sicherheitsstandards, die schon bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln beginnt, vermeiden wir neben gesundheitlichen Gefährdungen und Unfällen auch Verstöße gegen den Umweltschutz. Wir sind stolz darauf, dass unsere Unfallrate im Branchenvergleich sehr niedrig ist. Im Durchschnitt der vergangenen fünf Jahre lag die Tausend-Mann-Quote bei 34,6 – eine Zahl, die 15 bis 20 Punkte unter dem Wert vergleichbarer Unternehmen liegt.

| | |
|---------------------|-----------|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 37 |
| Gesellschaft | 38 |
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

In puncto **Arbeitssicherheit** liegen wir deutlich über dem Branchendurchschnitt.





Unser Beitrag für die Gesellschaft beschränkt sich nicht auf unsere Dienstleistungen: Wir sind vielfältig aktiv in Verbänden, in der Kultur- und Sportförderung und der Umwelterziehung.

| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |

Gesellschaft 39

| | |
|---------------------|----|
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

ENGAGEMENT IN DER GESELLSCHAFT

Als regional tätiges Unternehmen verbindet uns weit mehr als nur Geschäftliches mit unserer Stadt und den umliegenden Gemeinden. Wir suchen aktiv den persönlichen Kontakt mit Kunden und anderen Interessengruppen und engagieren uns für gemeinnützige Projekte in Kultur, Sport und Jugendarbeit.

Wir sind auf vielfältige Art und Weise mit unserem gesellschaftlichen Umfeld verbunden. Fast alle unsere Bezugsgruppen sind wie wir regional verwurzelt. Mit den Kunden unserer Dienstleistungen, den Bürgern der Stadt und regional ansässigen Unternehmen stehen wir Tag für Tag in unmittelbarem Kontakt. Doch das Spektrum der für uns relevanten Interessengruppen – neudeutsch „Stakeholder“ – ist noch größer und umfasst noch mehr Themen, mit denen wir uns täglich auseinandersetzen.

Gesellschaftlich gut vernetzt

Wir wissen, wie erfolgsrelevant das reibungslose Funktionieren unserer Dienstleistungen ist. Die Zufriedenheit unserer Kunden entscheidet maßgeblich über unseren Geschäftserfolg. Aber auch unsere Gesellschafter, Mitarbeiter, die Gewerkschaften, Medien und lokale Umweltschutzgruppen sind für unseren Erfolg wichtig. Deshalb nehmen wir ihre Interessen ernst und setzen uns intensiv mit ihnen auseinander.

Darüber hinaus sind wir Mitglied in verschiedenen Verbänden und Organisationen. Wir bemühen uns, unsere Fachexpertise

auch hier gezielt einzusetzen und damit einen konstruktiven Beitrag zur Gestaltung der Rahmenbedingungen unseres Geschäfts zu leisten. So sind wir unter anderem Mitglied bei bundesweiten Fachverbänden, wie

- Verband kommunale Abfallwirtschaft und Stadtreinigung im Verband kommunaler Unternehmen (VKS im VKU),
- Bundesverband der deutschen Entsorgungswirtschaft (BDE),
- Entsorgungsgemeinschaft der Deutschen Entsorgungswirtschaft (EdDE),
- Interessengemeinschaft der thermischen Abfallbehandlungsanlagen in Deutschland (ITAD),
- Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik (BME).

Ökologische Fragen diskutieren wir aktiv unter anderem mit dem Bund für Umwelt- und Naturschutz in Deutschland (BUND), der Deutschen Energie-Spar Arbeitsgemeinschaft (DESA) sowie dem Forum für Zukunftsenergien.

Im Raum Frankfurt und hessenweit engagieren wir uns auch in Organisationen wie dem CityForum ProFrankfurt, der Hand-



werkskammer Rhein-Main, der Industrie- und Handelskammer Frankfurt (IHK), dem Kommunalen Arbeitgeberverband Hessen (KAV) und der Unfallkasse Hessen. Dabei sind wir in mehreren Fällen nicht nur Mitglied, sondern übernehmen aktiv Vorstands- und ähnliche Lenkungsarbeiten. Hinzu kommt unser Mitwirken in mitarbeiterorientierten und gemeinnützigen Initiativen wie im Arbeitskreis ökologische Schule, im Betriebssportverband Hessen, im Förderverein der Bethmann-Schule, im Förderverein Sauberhaftes Hessen oder im Umweltforum Rhein-Main.

Information und Beratung

Letztlich entscheidet immer die Kundenzufriedenheit über den Erfolg unseres Engagements. Deshalb investieren wir in die Beratung und Kommunikation mit den Bürgern und unseren gewerblichen Kunden. Für die ganz persönliche Beratung haben wir das FES-Servicecenter in der Innenstadt eingerichtet. Hier kann sich jeder Bürger über Entsorgungstermine, Abfallsortierung, Wege zur Abfallvermeidung, über Recyclingmöglichkeiten und viele andere The-

men informieren. Aufgrund der Neugestaltung der Einkaufsmeile Zeil bezog unser Servicecenter im Januar 2009 neue Räumlichkeiten am Liebfrauenberg 52-54. Wechselnde Kunstausstellungen beleuchten das Thema Abfall aus immer neuen Blickwinkeln. Den Auftakt machte die Ausstellung „Gibt es ein Leben nach dem Sperrmüll?“.

Ein vielseitig verlässliches Informationsangebot zu Müllabfuhrterminen und zu spezifischen Fragen des Umgangs mit verschiedenen Abfallarten bietet unser Online-Service unter www.fes-frankfurt.de. Die Besucher finden hier ein Abfall-ABC, einen Abfallkalender mit Abfuhrterminen und ein Bestellformular für Abfallbehälter und Sperrmüllabfuhrtermine.

Alle vier Monate wird der „Oskar“ in die Briefkästen unserer Stadt verteilt – ein Magazin rund um das Thema Abfallentsorgung und Stadtreinigung. „Oskar“ setzt sich auch mit dem Thema „Nachhaltig leben in der Großstadt“ auseinander und informiert über neue Entwicklungen und wichtige Veranstaltungen der Stadt. Das Magazin erscheint kostenlos und erreicht die meisten Bürger der Stadt. Für unsere gewerblichen Kunden und interessierte Geschäftspartner erscheint halbjährlich unser Magazin „FES-Aktuell“. Zahlreiche Prospekte, Informationsblätter, Spezialpublikationen und unsere Website vervollständigen unser Kommunikationsangebot.

Persönlicher Kontakt steht im Vordergrund

Die Erreichbarkeit eines Unternehmens ist ein wichtiger Gradmesser für seine Kundenorientierung. Über unser Servicecenter und das Callcenter stehen wir täglich im engen Kontakt mit den Bürgern der Stadt und mit unseren Kunden – oft auch zu schwie-

Der wichtigste Gradmesser der Qualität unserer Leistungen ist die **Zufriedenheit der Kunden**.



Das FES-Servicecenter am Liebfrauenberg ist der zentrale Anlaufpunkt für die Anliegen unserer Kunden.



| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |

Gesellschaft 41

| | |
|---------------------|----|
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

rigen Themen. Aber gerade der Umgang mit Beschwerden zeigt die wahre Qualität von Kundennähe.

Für ein Unternehmen unserer Größe ist ein eigenes Callcenter zwar keine Selbstverständlichkeit, aber für unser Geschäft ein unverzichtbares Dialoginstrument. Deshalb schulen wir unsere zwölf Callcenter-Mitarbeiter regelmäßig in professioneller Gesprächsführung. Zur Qualitätssicherung und mit Zustimmung der Mitarbeiter überprüfen wir die fachlichen Auskünfte regelmäßig mit Testanrufen. Über eingegangene Anfragen und Beschwerden führen wir genau Buch. Nur so können wir die Ursachen erkennen und ihnen gezielt entgegensteuern. Dafür haben wir eine interne Plattform, das Customer Interaction Center (CIC). Es erweist sich als sehr nützlich: Von den rund 19.000 Anrufen pro Monat sind fünf bis zehn Prozent Beschwerden. Dank unseres CIC können wir auf jede Anfrage direkt oder innerhalb von zwei Tagen – zumindest mit einem Zwischenbescheid – eingehen.

Unser Ziel ist eine kontinuierliche Erreichbarkeit für die Bürger der Stadt. Während der Arbeitszeit gewährleisten dies unsere Mitarbeiter im Callcenter. Spitzenlasten und Anrufe außerhalb der Arbeitszeit meistern wir mit Hilfe eines externen Callcenters. Damit sichern wir eine Erreichbarkeit von über 90 Prozent an 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen pro Jahr. Abhängig von der Jahreszeit, Tourenumplanungen oder externen Einflussfaktoren wie zum Beispiel Unwetter beantworten wir täglich zwischen 700 und 2.000 Anfragen.

Umfragen analysieren Kundenzufriedenheit

Wie es mit der Kundenzufriedenheit aussieht, dürfen nicht wir, sondern müssen un-

sere Kunden beurteilen. Deshalb analysiert dies im Abstand von drei Jahren ein Meinungsforschungsinstitut im Rahmen einer Bürgerumfrage. Die letzte Umfrage wurde von August bis September 2009 durchgeführt. Durch sie wissen wir, was unseren Kunden, Frankfurts Bürgern, wichtig ist. Es sind die regelmäßig und ordentlich durchgeführte Müllentsorgung (96 Prozent Zustimmung), der Umweltschutz (94 Prozent), das konsequente Recycling (90 Prozent), die FES-Serviceleistungen (87 Prozent), die konsequente Mülltrennung bzw. getrennte Entsorgung (86 Prozent). Unsere Müllabfuhr (Tonnenleerung) wurde durch die Befragten zu 80 Prozent mit „gut“ eingestuft, unsere Sperrmüllabfuhr zu 79 Prozent und unsere Straßenreinigung zu 68 Prozent.

Ein ganz anderes Ergebnis der Umfrage ist, dass wir unsere Informations- und Serviceangebote noch bekannter machen müssen. 82 Prozent der Befragten haben von unserem Servicecenter in der Innenstadt noch nicht gehört. Da uns der persönliche Kundenkontakt besonders wichtig ist, veranstalten wir alle zwei Monate Ausstellungen unter dem Dachthema „Einfälle statt Abfälle“, zu denen wir auch die Lokalpresse einladen. Und neuerdings verkaufen wir im Servicecenter auch Recyclingprodukte, die veranschaulichen, was aus gesammelten Wertstoffen wieder entstehen kann.

Verbesserter Beschwerdeservice für Gewerbekunden

Auch unsere gewerblichen Kunden fragen wir im Abstand von drei Jahren nach ihrer Zufriedenheit – zuletzt im November 2009 bei 379 Kunden. Auf die Frage, wo sie FES in einer Skala von 0 bis 100 Punkte (unverbesserbare Spitzenklasse) sehen, bewerteten uns die Befragten im Schnitt mit 77,6 Punkten. Diese Beurteilung hat sich in den

80 Prozent der Frankfurter Bürger bewerten unsere Tonnenleerung mit „gut“.

Wie das Frankfurter Einkaufszentrum „MyZeil“ (links) und die Binding Brauerei (rechts) vertrauen mehr als 4.500 Gewerbekunden auf die Leistungen von FES.



letzten Befragungen nicht wesentlich verändert. Bei den größten (85,3 Punkte) und den kleinsten (80,8 Punkte) Gewerbekunden liegt die Kundenzufriedenheit erkennbar über dem Durchschnitt.

Die Gewerbekunden sehen unsere Leistungen grundsätzlich auf einem hohen Niveau (vgl. folgende Grafik). Aus dem Rahmen fällt lediglich die Beurteilung im Themenbereich Umgang mit Beschwerden. Um hier künftig bessere Ergebnisse zu erzielen, haben wir konkrete Maßnahmen ergriffen. Dazu gehört, dass wir inzwischen aktiv auf die Kunden zugehen, bei denen es zu Leistungsstörungen gekommen ist, und dies nach Möglichkeit noch am selben Tag. Die häufigste Ursache für Leistungsstörungen wie zum Beispiel die Nichtleerung von Abfallcontainern, sind verschlossene oder verparkte Eingangsbereiche zu den Containerstandplätzen oder falsch befüllte Container. Unser Ziel ist, mit dieser Information auf den Kunden zuzugehen und einer etwaigen Beschwerde zuvorzukommen, um dann gemeinsam mit dem Kunden nach einer partnerschaftlichen Lösung zu suchen. Diese transparente Form der Kommunikation



„Freundliche und professionelle Mitarbeiter“

Dr. Matthias Jenny, Direktor Palmengarten der Stadt Frankfurt am Main:

„Ich finde es schon bewundernswert, dass FES es jeden Tag wieder schafft, den Dreck anderer Leute wegzumachen, und dies ganz früh am Morgen und spät in der Nacht. Der Frankfurter Weihnachtsmarkt zum Beispiel wird jeden Abend noch komplett gereinigt. Wenn ich den Kofferraumservice auf den Betriebshöfen nutze, stoße ich immer auf freundliche und professionelle Mitarbeiter. Im Palmengarten nutzen wir den Kompost der FES-Tochter RMB – ein schönes Beispiel für geschlossene Kreisläufe innerhalb der Stadt: Bei uns entstehen Bioabfälle, FES holt sie ab, RMB macht daraus hochwertigen Kompost, und den setzen wir im Palmengarten wieder ein. Im Herbst, wenn viel Laub anfällt, kann es schon einmal zu Engpässen kommen, dann würde ich mir mehr Flexibilität wünschen. Aber in solchen Fällen kann man im Callcenter anrufen, wird seine Beschwerde los, und es wird sofort geholfen.“

Bewertung* von FES-Leistungen durch Gewerbekunden

| | |
|-------------------------|------|
| Image | 2,34 |
| Dienstleistungen | 2,29 |
| Außendienst | 2,47 |
| Angebote/Rechnungen | 2,45 |
| Leistungsdurchführung | 2,27 |
| Innendienst/Disposition | 2,43 |
| Umgang mit Beschwerden | 2,68 |

* Bewertungsskala: Schulnoten von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend



| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |

| | |
|---------------------|----|
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

schaftt Einblick in die komplexen Arbeitsprozesse und fördert das wechselseitige Verständnis und Vertrauen.

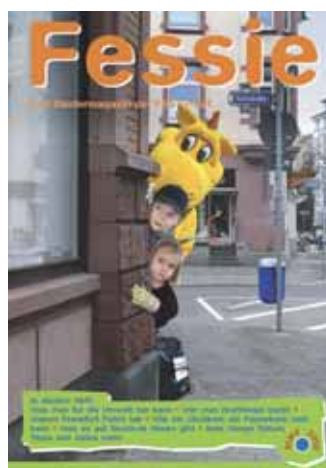
Aufklärungsarbeit für künftige Kunden

Uns ist bewusst, dass Abfallentsorgung und Stadtreinigung für viele Bürger keine zentralen Themen sind. Das stimmt allerdings nur, so lange die Mülltonnen geleert sind und Straßen und Bürgersteige einen gepflegten Eindruck hinterlassen, so lange also reibungslose Arbeitsabläufe gewährleistet und hohe Umweltstandards erfüllt sind. Unsere Arbeit wird erst wahrgenommen, wenn wir sie nicht mehr leisten. So entstehen Negativschlagzeilen in der Presse.

Damit wir für positive Schlagzeilen sorgen, betreiben wir das ganze Jahr über Aufklärungsarbeit – auch bei unseren zukünftigen Kunden, den Kindern und Jugendlichen. Wir halten es für sehr wichtig, dass gerade junge Menschen erfahren, wie wichtig die Themen Umwelt und Nachhaltigkeit für unsere Lebensqualität sind, wie sie Müll vermeiden können und was mit den vielen achtlos weggeworfenen und entsorgten Sachen letztlich geschieht.

Vier Mal im Jahr erscheint aus diesem Grund unser Kindermagazin „Fessie“ – benannt nach unserem Maskottchen. Der größte Teil der 14.000 Exemplare umfassenden Auflage kommt in die Schulen, Kindergärten, Kindertagesstätten sowie zu Institutionen wie dem Deutschen Kinderschutzbund, dem Frankfurter Kinderbüro oder dem Clementine Kinderhospital. „Fessie“ informiert einfach und verständlich über Abfallentsorgung und Recycling und über ein breites Spektrum von Umweltthemen wie den Klimawandel, erneuerbare Energien oder über die ökologischen Folgen der Globalisierung.

Ebenfalls an Schulen im Raum Frankfurt richtet sich das Angebot von drei Lernwerkstätten, die wir in Zusammenarbeit mit dem Verein Umweltlernen in Frankfurt e.V. konzipiert haben. Auf dem Lernprogramm stehen die Themen „Recycling“, „Von Holz zu Papier“ und „Wald & Energie“, die durch einen Mix aus spannenden Experimenten und Anschauungsobjekten sowie über unterschiedliche Medien vermittelt



Das Kindermagazin „Fessie“ informiert einfach und verständlich über Abfall- und andere Umweltthemen.

werden. Pädagogen des Vereins Umweltlernen in Frankfurt begleiten die Schulklassen durch die verschiedenen Stationen des Lernprogramms, mit dem die Kinder ihr Umweltwissen spielerisch erweitern. Schulen können diese Werkstätten im Rahmen von Projektwochen kostenlos buchen.

Mitmachaktionen fördern bürgerschaftliches Engagement

Unsere Patenschaftsaktionen und Aktionstage motivieren Bürger zum bewussten Umgang mit Abfall und Sauberkeit in unserer Stadt. Seit 2000 gibt es Müllpaten in unserer Stadt. Das sind Bürger (auch Kinder), die sich für die Sauberkeit eines selbst gewählten kleinen Stücks Stadt engagieren – eine Straße, einen Platz oder eine Grün-

Umwelterziehung ist einer der Schwerpunkte unseres gesellschaftlichen Engagements.



fläche – und dieses kleine Revier nach eigenem Anspruch betreuen. In dieser Vorbildfunktion räumen sie kleinere Abfälle selbst weg. Um nicht angemeldeten Sperrmüll etc. kümmert sich FES. Die Paten verkörpern ein starkes Stück Eigenverantwortung und stehen sinnbildlich für ein angenehmes Miteinander in unseren Stadtteilen. Zu Ehren der Paten veranstalten wir jedes Jahr ein Fest. Im November 2009 engagierten sich im Rahmen der Müllpatenschaft rund 160 Personen und zusätzlich sechs Kindertagesstätten und vier Schulen für mehr Sauberkeit in ihrem direkten Umfeld.

Auch Gruppen, die sich in einmaligen Aktionen für die Sauberkeit unseres öffentlichen Raums einsetzen, finden unsere Unterstützung. Wir unterstützen Vereine, Initiativen und Mitarbeiter von Unternehmen bei so genannten „Cleaning Days“, indem wir Greifzangen, Handschuhe und Abfallsäcke für das Einsammeln der Abfälle zur Verfügung stellen. Pro Jahr unterstützen wir auf diese Weise zwischen 25 und 30 Aktionen mit zum Teil bis zu 180 Teilnehmern. Dank begleitender Pressearbeit sind die „Cleaning Days“ bereits für jeden dritten Frankfurter ein positiv besetzter Begriff.

Auf ähnliche Art und Weise unterstützen wir bisher die Initiative „Sauberhaftes Hessen“ des Landesumweltministeriums. 2005, 2007 und 2008 engagierten wir uns zum Beispiel für die „Sauberhaften Business Days“, bei denen sich Büromitarbeiter der Bankenmetropole Frankfurt zur aktiven Teilnahme an Abfallsammelaktionen haben ermutigen lassen.

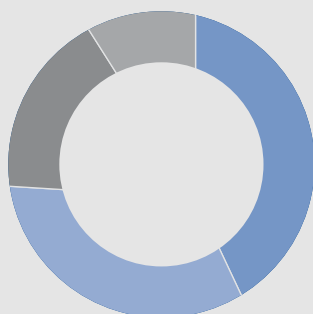
Förderung gemeinnütziger Initiativen

Neben der Pflege unserer Netzwerke und der Aufklärung über städtische Umweltthemen engagieren wir uns in vielfältiger Weise auch für gemeinnützige Zwecke in der Stadt. Dies gehört zwar nicht zu unseren Kernaufgaben, doch möchten wir damit über unseren Beitrag zur Stadthygiene und Sauberkeit hinaus einen Beitrag zu einem lebenswerten Frankfurt leisten. Auch trägt die öffentliche Präsenz von FES dazu bei, dass sich unsere Kunden und Mitarbeiter noch stärker mit ihrem Unternehmen identifizieren.

Unser Engagement reicht von Unterstützung in Form mehrjähriger Sponsoring-Verträge bis zur Förderung von Einzelprojekten in den Bereichen Kultur, Sport, Soziales und Bildung. So unterstützen wir im Kulturbereich beispielsweise das Stalburg-Theater, eine überregional bekannte Kabarettbühne, und beteiligten uns 2009 maßgeblich an der Rettung dieser seinerzeit von der Insolvenz bedrohten Institution. Auch den gemeinnützigen Theaterinitiativen Theaterperipherie e.V., Fliegende Volksbühne und dem Kindertheaterfestival im Niddapark kamen 2008 und 2009 unsere Förderung zugute. Seit 2009 pflegen wir partnerschaftliche Beziehungen mit dem Kindermuseum und dem Caricatura-Museum, dessen „Festival der Komik“ wir auf dem Museumsuferfest 2009 unterstützten.

Förderung gemeinnütziger Projekte 2009

| | |
|----------|----|
| Kultur | 43 |
| Sport | 33 |
| Soziales | 15 |
| Lokales | 9 |





| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |

Gesellschaft 45

| | |
|---------------------|----|
| Über diesen Bericht | 46 |
| Index nach GRI | 47 |

Im Sportbereich sind wir so genannter „Senior Partner“ der Bundesliga-Basketballmannschaft Deutsche Bank Skyliners, bei der wir uns über den „School Cup powered by FES“ insbesondere für den Jugendsport engagieren. Einige unserer Führungskräfte sind Mitglied im Beirat des Clubs. 2009 engagierten wir uns zudem bei den Mainhattan Skywheelers, einem Förderverein für

mit Spaßfaktor für Vielfalt und interkulturellen Dialog in Frankfurt.

Im Bildungsbereich liegt uns die immer wichtiger werdende Umwelterziehung am Herzen. Auf diesem Gebiet gingen wir eine Kooperation mit der Umweltlernpartnerschaft Wöhlerschule ein. Dabei stellen wir Lerninhalte und Medien zur Verfügung und organisieren Exkursionen zu unseren Verwertungsanlagen. In der Kreativwerkstatt ReMida Frankfurt lernen Kinder, spielerisch mit Recyclingmaterial zu arbeiten. Das für mehrere Jahre geplante Engagement dient der Entwicklung eines neuen pädagogischen Angebots. Neben solchen Kooperationen unterstützen wir gelegentlich ausgesuchte, sinnvolle Initiativen mit einer Spende. Bei unserer Kundenveranstaltung 2009 konnten wir beispielsweise 2.420 Euro für das Projekt „Kindermeilen“ des Klimabündnis e.V. spenden. Insgesamt unterstützten wir im Jahr 2009 verschiedene Projekte, Vereine und Initiativen mit mehr als 482.000 Euro.

Als mittelständisches und lokal verwurzelt Unternehmen können wir nicht alles unterstützen, was Unterstützung verdient. Es kommt uns darauf an, dass unser Engagement zum Unternehmen und zu den Menschen passt, die bei uns arbeiten. So trägt unsere Unterstützung oft eine persönliche Handschrift durch den Einsatz von Zeit und Engagement, nicht primär durch Geld. Viele Mitarbeiter setzen sich auch über die Arbeitszeit hinaus für die verschiedenen Projekte, Aktionen und Vereine ein. In einigen der genannten Initiativen wie den „Cleaning Days“ oder dem Abenteuerspielplatz Riederwald sind FES-Mitarbeiter persönlich engagiert. Die FES-Führungskräfte und die FES-Auszubildenden engagieren sich in Form von „Social Days“.

Gemeinnützige Anliegen
unterstützen wir nicht nur mit Geld, sondern mit Zeit und persönlichem Einsatz.



In jedem Jahr fördert FES die Mainspiele in Zusammenarbeit mit dem Abenteuerspielplatz Riederwald.

Rollstuhlbasketball. Auch stadtteilbezogene Sportvereine, wie die Fußballvereine FFC Olympia 07 (Stadtteil Ostend) und SC Weiss Blau (Stadtteil Niederrad), unterstützen wir in ihrer Vereinstätigkeit.

Ein gutes Beispiel für unser gemeinnütziges Handeln im sozialen Bereich ist der Abenteuerspielplatz Riederwald. Neben dem klassischen Sponsoring umfasst unser Engagement in diesem Bereich auch die Wissensvermittlung zu Abfall- und Umweltthemen, die Bereitstellung von Wertstoffmaterialien zum Basteln sowie Transportleistungen für Gemeinschaftsausflüge in den Schulferien. Außerdem unterstützen wir Veranstaltungen des Frauenreferats Frankfurt, der AIDS-Hilfe und der Frankfurter Tafel sowie die jährliche „Parade der Kulturen“, eine kunterbunte Demonstration



ÜBER DIESEN BERICHT

Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht unserer Unternehmensgruppe, die die FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH („FES GmbH“) als Dachgesellschaft sowie die ihr zugehörigen Tochterunternehmen (dargestellt auf Seite 12) umfasst. Die Bezeichnungen „FES“ und „FES Gruppe“ stehen jeweils für die Gruppe, „FES GmbH“ für die Dachgesellschaft.

Der Bericht dokumentiert den aktuellen Status unserer Leistungen für die Umwelt, die Bürger der Stadt Frankfurt am Main und andere Kunden sowie für unsere Mitarbeiter und zeigt skizzenhaft unsere langfristigen Perspektiven auf. Unternehmensintern ging es uns darum, Verbesserungspotenziale zu identifizieren, mögliche Schwachstellen aufzudecken und Mitarbeiter anzuregen, sich mit innovativen Ideen in die erforderlichen Verbesserungsprozesse einzubringen. Nach außen wollten wir für die Stadt und ihre Bürger, für unsere Kunden und alle anderen „Stakeholder“ die Transparenz in Bezug auf unsere vielfältigen Geschäftsaktivitäten erhöhen. Zugleich entsprechen wir damit dem Public Corporate Governance Kodex der Stadt Frankfurt am Main, der den Unternehmen mit kommunaler Beteiligung eine Nachhaltigkeitsberichterstattung empfiehlt.

Die Inhalte wurden in enger Anlehnung an den Leitfaden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI) entwickelt. Unser Ziel war es, mit dem Bericht die Stufe C des GRI-Leitfadens zu erreichen. Auf Basis dieser Leitlinien führten wir im Unternehmen eine ganze Reihe von Analysen durch und erfassten in den unterschiedlichen Gesellschaften, Geschäftsbereichen und Abteilungen umfangreiches Datenmaterial. Diese Arbeit erwies sich in Teilen als aufwändig, da es sich in manchen Fällen um eine erstmalige Erhebung handelte.

Unterstützt hat uns bei unserer Arbeit die akzente kommunikation und beratung GmbH. Die Statements externer Autoren integrierten wir in Form von Kommentaren im Bericht. Berichtszeitraum sind die Jahre 2008/2009. Aktuelle Ereignisse der ersten Jahreshälfte 2010 wurden stellenweise mit aufgenommen. Redaktionsschluss war der 31. August 2010. Bei einem zweijährlich geplanten Turnus publizieren wir den nächsten Bericht 2012.

INDEX NACH GRI

Dieser Index bildet die Kernindikatoren nach den Leitlinien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI) ab. Sprünge in der Nummerierung sind darauf zurückzuführen, dass GRI-Zusatzindikatoren nicht im Index erfasst werden.

Zur GRI vgl. www.globalreporting.org

Selbsteinschätzung der GRI-Anwendungsebene: B.

* = keine vollständige Behandlung des GRI-Indikators

n.r. = nicht relevant

k.A. = keine Angabe

| | |
|--------------------|----|
| Vorworte | 4 |
| Unternehmensprofil | 8 |
| Wirtschaft | 14 |
| Umwelt | 22 |
| Mitarbeiter | 30 |
| Gesellschaft | 38 |

| | Seite |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. Vision und Strategie | |
| 1.1 Vorwort des Vorstands- oder Aufsichtsratsvorsitzenden | 4/5 |
| 1.2 Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen | 4, 13, 15, 18/19, 27-29, 32, 35/36, 42/43 |
| 2. Organisationsprofil | |
| 2.1 Name des Unternehmens | 12, 48 |
| 2.2 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen | 8-12 |
| 2.3 Geschäftsbereiche und Unternehmensstruktur | 12 |
| 2.4 Hauptsitz des Unternehmens | 48 |
| 2.5 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt | 15 |
| 2.6 Eigentümerstruktur | 16 |
| 2.7 Märkte | 8-11, 18/19, 23-26 |
| 2.8 Größe des Unternehmens | 12 |
| 2.9 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum | n.r. |
| 2.10 Auszeichnungen im Berichtszeitraum | keine |
| 3. Berichtsparameter | |
| Berichtsprofil | |
| 3.1 Berichtszeitraum | 46 |
| 3.2 Datum des letzten Berichts | 46 |
| 3.3 Berichtszyklus | 46 |
| 3.4 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht | 48 |
| Berichtsumfang und -grenzen | |
| 3.5 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte | 46 |
| 3.6 Bilanzierungsgrenzen des Berichts | 46 |
| 3.7 Einschränkungen des Berichtsumfanges | 46 |
| 3.8 Joint Ventures, Tochterunternehmen, Outsourcing | 12, 46 |
| 3.9 Datenerfassung | 46 |
| 3.10 Änderungen bei der Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten | n.r. |
| 3.11 Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden | n.r. |
| 3.12 Index nach GRI – tabellarische Übersicht mit Seitenzahlen | 47 |
| 3.13 Verifizierung – externe Verifizierung der Aussagen | keine |
| 4. Unternehmensführung, Verpflichtungen und Engagement | |
| Unternehmensführung | |
| 4.1 Führungsstruktur | 4/5, 12/13 |
| 4.2 Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden | 4/5 |
| 4.3 Kontrollorgan bzw. unabhängige Mitglieder der Unternehmensführung | n.r. |
| 4.4 Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen an den Vorstand/Aufsichtsrat | 34* |
| 4.5 Verknüpfung der Vorstandsvergütung mit der Unternehmensleistung | k.A. |
| 4.6 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten | 21 |
| 4.7 Expertise der Leitungsgremien im Bereich Nachhaltigkeit | k.A. |
| 4.8 Leitbilder, Unternehmenswerte und Verhaltenskodizes | 2, 21 |
| 4.9 Verfahren auf Vorstands-/Aufsichtsrats Ebene zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung | 27-29* |
| 4.10 Verfahren zur Beurteilung der Leistungen des Vorstands | k.A. |
| Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen | |
| 4.11 Umsetzung des Vorsorgeprinzips | 15, 17-19, 21, 35-37, 41-43 |
| 4.12 Unterstützung externer Initiativen | 29, 44 |
| 4.13 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen | 39/40 |
| Stakeholder-Engagement | |
| 4.14 Einbezogene Stakeholder-Gruppen | 16, 18, 25, 27, 33, 39-43, 46 |
| 4.15 Auswahl der Stakeholder | k.A. |
| 4.16 Ansätze für den Stakeholder-Dialog (Art/Häufigkeit) | 39/40* |
| 4.17 Stellungnahme zu zentralen Anliegen der Stakeholder | 17*, 33*, 36, 41-43, 46 |
| 5. Leistungsindikatoren | |
| Ökonomie | |
| Managementansatz | 13, 15-21 |
| Aspekt: Ökonomische Leistung | |
| EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert | 12, 17, 21, 44/45 |
| EC2 Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels | k.A. |
| EC3 Betriebliche soziale Zuwendungen | 34-37 |
| EC4 Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand | keine |
| Aspekt: Marktauftritt | |
| EC6 Geschäftspolitik bezüglich lokalen Zulieferern | 21 |
| EC7 Beschäftigung lokaler Arbeitnehmer in Führungspositionen | n.r. |
| Aspekt: Indirekte ökonomische Auswirkungen | |
| EC8 Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl | 43-45 |
| Ökologie | |
| Managementansatz | 13, 15, 19, 23, 24, 27-29 |
| Aspekt: Materialeinsatz | |
| EN1 Gewicht/Volumen der eingesetzten Materialien | 29 |
| EN2 Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterial Einsatz | 29 |
| Aspekt: Energie | |
| EN3 Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen | 29*, vgl. 27-29 |
| EN4 Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen | k.A., vgl. 27-29 |
| Aspekt: Wasser | |
| EN8 Gesamter Wasserverbrauch nach Quellen | k.A., vgl. 29 |

| | Seite |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Aspekt: Biodiversität | |
| EN11 Flächennutzung in geschützten Gebieten | keine |
| EN12 Auswirkungen von Aktivitäten in geschützten Gebieten | n.r. |
| Aspekt: Emissionen, Abwässer und Abfälle | |
| EN16 Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen | 26*, 28* |
| EN17 Weitere relevante Treibhausgasemissionen (z.B. durch Geschäftsreisen) | k.A. |
| EN18 Initiativen zur Reduktion von Treibhausgasemissionen und bereits erreichte Reduktionen | 19, 26, 27-29 |
| EN19 Ozonschädigende Substanzen nach Gewicht | keine |
| EN20 NO _x , SO _x und andere signifikante Luftemissionen nach Gewicht | 26 |
| EN21 Abwasserleitungen | k.A., vgl. 29 |
| EN22 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode | Geschäft: 23-26 Betrieb: k.A., vgl. 29 |
| EN23 Freisetzung von Schadstoffen nach Anzahl und Volumen | keine |
| Aspekt: Produkte und Dienstleistungen | |
| EN26 Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen | 19/20, 26-29 |
| EN27 Anteil von Produkten und deren Verpackungen, die wiederverwendet wurden | n.r. |
| Aspekt: Gesetzzestreue | |
| EN28 Geldbußen/Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen | keine |
| Soziales | |
| Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen | |
| Managementansatz | 13, 15, 17, 31-37 |
| Aspekt: Beschäftigung | |
| LA1 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen | 31 |
| LA2 Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppen, Geschlecht und Regionen | 34* |
| Aspekt: Mitbestimmung | |
| LA4 Mitarbeiter mit Tarifverträgen | 32-34 |
| LA5 Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen | nach Gesetz |
| Aspekt: Arbeitsschutz und Gesundheit | |
| LA7 Verletzungen, Abwesenheitsquote und Todesfälle | 37 |
| LA8 Risikokontrolle und Programme bzgl. schwerer Krankheiten | 35-37 |
| Aspekt: Aus- und Weiterbildung | |
| LA10 Aus- und Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorien | 35/36* |
| Aspekt: Diversity und Chancengleichheit | |
| LA13 Zusammensetzung des oberen Managements und der Mitarbeiterstruktur (z.B. Alter/Geschlecht/Kultur) | 13, 31/32, 36 |
| LA14 Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie | 32/33 |
| Menschenrechte | |
| Managementansatz | n.r. (32) |
| Aspekt: Geschäftspraxis | |
| HR1 Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bzgl. Menschenrechten | n.r. |
| HR2 Anteil Lieferanten, bei denen Prüfungen zu Menschenrechtsfragen durchgeführt wurden, und ergriffene Maßnahmen | n.r. |
| Aspekt: Anti-Diskriminierung | |
| HR4 Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen | keine |
| Aspekt: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen | |
| HR5 Geschäftstätigkeiten mit signifikantem Risiko | keine |
| Aspekt: Kinderarbeit | |
| HR6 Geschäfte mit erhöhtem Risiko und ergriffene Maßnahmen | keine |
| Aspekt: Zwangsarbeit | |
| HR7 Geschäfte mit erhöhtem Risiko und ergriffene Maßnahmen | keine |
| Gesellschaft | |
| Managementansatz | 13*, 20/21, 39/40, 34-45 |
| Aspekt: Direktes Umfeld | |
| SO1 Eindämmung negativer Folgen für Standortgemeinden | n.r. |
| Aspekt: Korruption | |
| SO2 Anteil/Anzahl der überprüften Geschäftsbereiche | 20/21* |
| SO3 Zur Prävention geschulte Mitarbeiter in Prozent | 21 |
| SO4 Nach Korruptionsvorfällen ergriffene Maßnahmen | 21 |
| Aspekt: Politik | |
| SO5 Positionen und Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen und Lobbying-Aktivitäten | 39/40 |
| Aspekt: Gesetzzestreue | |
| SO8 Geldbußen/Sanktionen wegen Gesetzesverstößen | n.r. |
| Produktverantwortung | |
| Managementansatz | 2*, 41-43* |
| Aspekt: Kundensicherheit und Gesundheit | |
| PR1 Lebenszyklusstadien von Produkten, für die Sicherheits- und Gesundheitsauswirkungen analysiert wurden | n.r. |
| Aspekt: Produkte und Dienstleistungen | |
| PR3 Grundsätze/Verfahren zur Produktkennzeichnung | n.r. |
| Aspekt: Werbung | |
| PR6 Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung | n.r. |
| Aspekt: Gesetzzestreue | |
| PR9 Wesentliche Geldbußen für Gesetzesverstöße bzgl. der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen | keine |

Impressum

Herausgegeben von: FES Frankfurter
Entsorgungs- und Service GmbH
Weidenbornstraße 40
60389 Frankfurt am Main

Servicetelefon 0180 3 372255-10*
Servicetelefax 0180 3 372255-97*

services@fes-frankfurt.de
www.fes-frankfurt.de

Ansprechpartnerin für Fragen zum Bericht:
Sandra Brachwitz, Tel. 069 212-44099
sandra.brachwitz@fes-frankfurt.de

Konzeption, Redaktion und Gestaltung:
akzente kommunikation und beratung GmbH,
München/Darmstadt

Bildnachweis: Uwe Nölke (Titelseite, S. 4, 7 ganz oben, 8, 9 rechts, 10, 11, 12, 13, 18 oben, 19 oben, 20, 22, 25 oben, 26 unten, 27 oben, 28, 32, 33 oben, 35, 36, 37, 38, 40, 41); Huth + Wenzel (S. 2, 3); privat (S. 5, 18 unten, 27 unten, 42 unten); Institut für Stadtgeschichte Frankfurt am Main (S. 6 zur Jahreszahl 1909, S. 7 zur Jahreszahl 1965); FES-Archiv (S. 6-7 jeweils ganz oben sowie zu den Jahreszahlen 1855, 1873, 1889, 1924, 1954, 1986, 1988, 1992, S. 17, 19 unten, 25 Mitte, 29, 33 unten, 34, 43, 45 unten); Andreas Schmidt (S. 9 links); Tobias Plath (S. 14, 16 oben); Remondis AG & Co. (S. 16 unten); Roger Richter (S. 19 unten, 24 rechts, 26 oben, 30, 44, 46); René Reiter (S. 24 links); Umweltdezernat Stadt Frankfurt/M. (S. 25 unten); PalaisQuartier GmbH & Co. KG (S. 42 oben links); Radeberger Gruppe KG (S. 42 oben rechts); Klaus Bergmann (S. 45 oben).

Litho und Druck:
Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG,
Frankfurt am Main

Papier:
Balance Silk von Papyrus Deutschland GmbH & Co. KG:
60 % Recyclingpapier, 40 % FSC-zertifizierte Frischfasern



* 0,09 €/Min. aus dem dt. Festnetz,
max. 0,42 €/Min. aus dem Mobilfunk