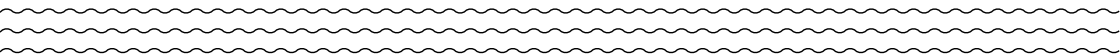




STADTREINIGUNG.HAMBURG

## GEMEINWOHL-BERICHT 2020/2021







# Inhalt



Seite

## 6 Einführung

## 18 Berührungsgruppen

### 20 Kund:innen und Mitunternehmen

- 21 Ethische Kundenbeziehungen
- 27 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen
- 30 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen
- 38 Kundenmitwirkung und Produkttransparenz

### 40 Gesellschaftliches Umfeld

- 41 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen
- 46 Beitrag zum Gemeinwesen
- 51 Reduktion ökologischer Auswirkungen
- 56 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung

### 60 Mitarbeitende

- 61 Menschenwürde am Arbeitsplatz
- 68 Ausgestaltung der Arbeitsverträge
- 71 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden
- 74 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz

### 78 Lieferant:innen

- 79 Menschenwürde in der Lieferkette
- 83 Solidarität und Gerechtigkeit in der Lieferkette
- 85 Ökologische Nachhaltigkeit in der Lieferkette
- 86 Transparenz und Mitentscheidung in der Lieferkette

### 88 Finanzpartner:innen und Eigentümer:innen

- 89 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln
- 92 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln
- 93 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung
- 94 Eigentum und Mitentscheidung

## 96 Ausblick



# Liebe Leser:innen,



„Wir sind da, wenn man uns braucht!“ – dieser Satz ist für uns als öffentliches Unternehmen der Stadt mehr als nur ein Slogan. Er beschreibt Selbstverständnis und uneingeschränkte Präsenz zugleich. Als systemrelevanter Dienstleister zählen wir zur kritischen Infrastruktur der Republik, wobei unsere langfristig angelegte Entsorgungssicherheit wesentlicher Bestandteil der Daseinsvorsorge ist.

Täglich liefern unsere Mitarbeitenden wichtige Beiträge, die der Lebensqualität der Menschen in Hamburg dienen und zugutekommen. Ein hohes Maß an Stadtsauberkeit, strukturierte Verhältnisse in der Abfallsammlung und eine Abfallbehandlung mit hochwertiger preisstabiler Energieerzeugung tragen zu einer lebenswerten Stadt für alle bei.

Es ist unser stetiger Anspruch, Abläufe, Konzepte und Technologien unter Berücksichtigung aller Nachhaltigkeitsaspekte weiterzuentwickeln und neu zu denken, um Ressourcen zu schonen und Wertstoffkreisläufe zu schließen. In allen Bereichen der Stadtreinigung Hamburg (SRH) ist das Gemeinwohl die Triebfeder unseres unternehmerischen Handelns.

Die SRH ist das erste öffentliche Unternehmen Hamburgs, das die Chance ergriffen hat, die im Koalitionsvertrag der Regierungsparteien verankerte Gemeinwohl-Bilanzierung durchzuführen. Auch hier wollen wir mit gutem Beispiel vorangehen, um das Unternehmen weiter für die Zukunft auszurichten. In Zeiten, in denen die gesellschaftlichen Herausforderungen immer größer und dringlicher werden, kann Gemeinwohl ein Gradmesser für die Qualität des Verhältnisses zwischen Unternehmen und Kund:innen beziehungsweise Menschen werden.

Darüber hinaus liefert die Gemeinwohl-Bilanz dem Unternehmen nach den Maßstäben der Gemeinwohl-Ökonomie Informationen über bereits Erreichtes und über mögliche Verbesserungspotenziale. Der objektive und unabhängige Blick auf unsere gemeinwohlrelevanten Berührungsfelder hält uns nicht nur einen Spiegel vor, sondern gibt uns auch Orientierung und Erkenntnisgewinn für die Zukunft.

Seien Sie versichert, dass wir unser Handeln auch in Zukunft am Gemeinwohl ausrichten und dadurch einen Beitrag für das Wohl aller leisten wollen.

**Prof. Dr. Rüdiger Siechau**  
Geschäftsführung

**Holger Lange**  
Geschäftsführung





# Liebe Hamburgerinnen und Hamburger,



das Bewusstsein, dass wir unternehmerisches Handeln nicht nur rein ökonomisch bewerten dürfen, sondern auch andere – ökologische und soziale – Aspekte berücksichtigen müssen, setzt sich immer weiter durch.

Mit den Werten „Menschenwürde“, „Solidarität und Gerechtigkeit“, „ökologische Nachhaltigkeit“ sowie „Transparenz und Mitbestimmung“ ist die Gemeinwohlökonomie nah an anderen Ansätzen wie Nachhaltigkeit, Wohlfahrt und vielen anderen. Sie alle wollen die ökonomische Entwicklung nicht nur als Gewinnmaximierung begreifen, sondern haben ein klares Ziel: Das gute Leben für alle.

Nur wer über den Tellerrand des reinen Zahlenwerks schaut und umsichtig, mit Blick auf Menschen und Umwelt handelt, agiert auch nachhaltig. Im Senat der Freien und Hansestadt herrscht Konsens darüber, dass das Gemeinwohl das Fundament für die zukunftsfähige Entwicklung unserer Stadt sein muss. Folgerichtig ist die Gemeinwohlökonomie ein wichtiger Bestandteil unseres 2020 geschlossenen Koalitionsvertrags.

Klar ist aber auch, dass man mit gutem Beispiel vorangehen und alle notwendigen Rahmenbedingungen schaffen muss, wenn man eine echte Entwicklung bewirken möchte. Die umfassende Gemeinwohl-Bilanzierung eines der großen öffentlichen Unternehmen, war daher einer der wichtigen ersten Schritte auf diesem Weg. Die Stadtreinigung Hamburg hat sich bereit erklärt, diese Bilanzierung als erstes öffentliches Unternehmen der Stadt durchzuführen, dafür gebührt der SRH ein besonderer Dank und auch ein großes Lob. Dieses Leuchtturmprojekt zeigt, wie es gehen kann, und setzt Impulse für die Neubewertung von unternehmerischem Handeln in Hamburg. Die SRH kann damit ein Vorbild für viele andere öffentliche Unternehmen werden und dazu beitragen, dass sich das Instrument der Gemeinwohl-Bilanzierung weiterverbreitet. Diese Bilanz führt zudem noch einmal eindrucksvoll vor Augen, wie vielfältig und dabei oft zukunftsweisend die Geschäftsfelder und Projekte der Stadtreinigung Hamburg sind. Bereits jetzt und noch viel stärker in der Zukunft ist die SRH ein Eckpfeiler der Energie- und Wärmewende unserer Stadt.

Als Hamburger Bürger:innen wissen wir längst, dass die Mitarbeitenden der Stadtreinigung in Hamburg sehr präsent sind. Fast überall sieht man die Frauen und Männer in Orange, die sich um die Sauberkeit unserer Stadt kümmern oder den Müll abholen. Jede und jeder von uns kennt auch die Mitarbeitenden der Recyclinghöfe, die uns bei Entsorgungsfragen freundlich beraten und so die fachgerechte Verwertung unserer Abfälle sicherstellen. Die SRH-Mitarbeitenden sind echte Gemeinwohl-Profis, denn ihre Arbeit dient nicht nur den Menschen in unserer Stadt, sondern schont gleichzeitig auch Ressourcen und Umwelt. Sie vereinigen den Gemeinwohl-Gedanken mit dem, was sie Tag für Tag tun, weil ihr Handeln das Wohl anderer zum Ziel hat.

Mehr von diesem Denken und Handeln würde uns in annähernd allen Bereichen unserer Gesellschaft guttun. Ich bin davon überzeugt, dass dies uns allen dabei helfen würde, die großen Aufgaben unserer Zeit gemeinsam und damit besser zu bewältigen.

Ihr

**Jens Kerstan**

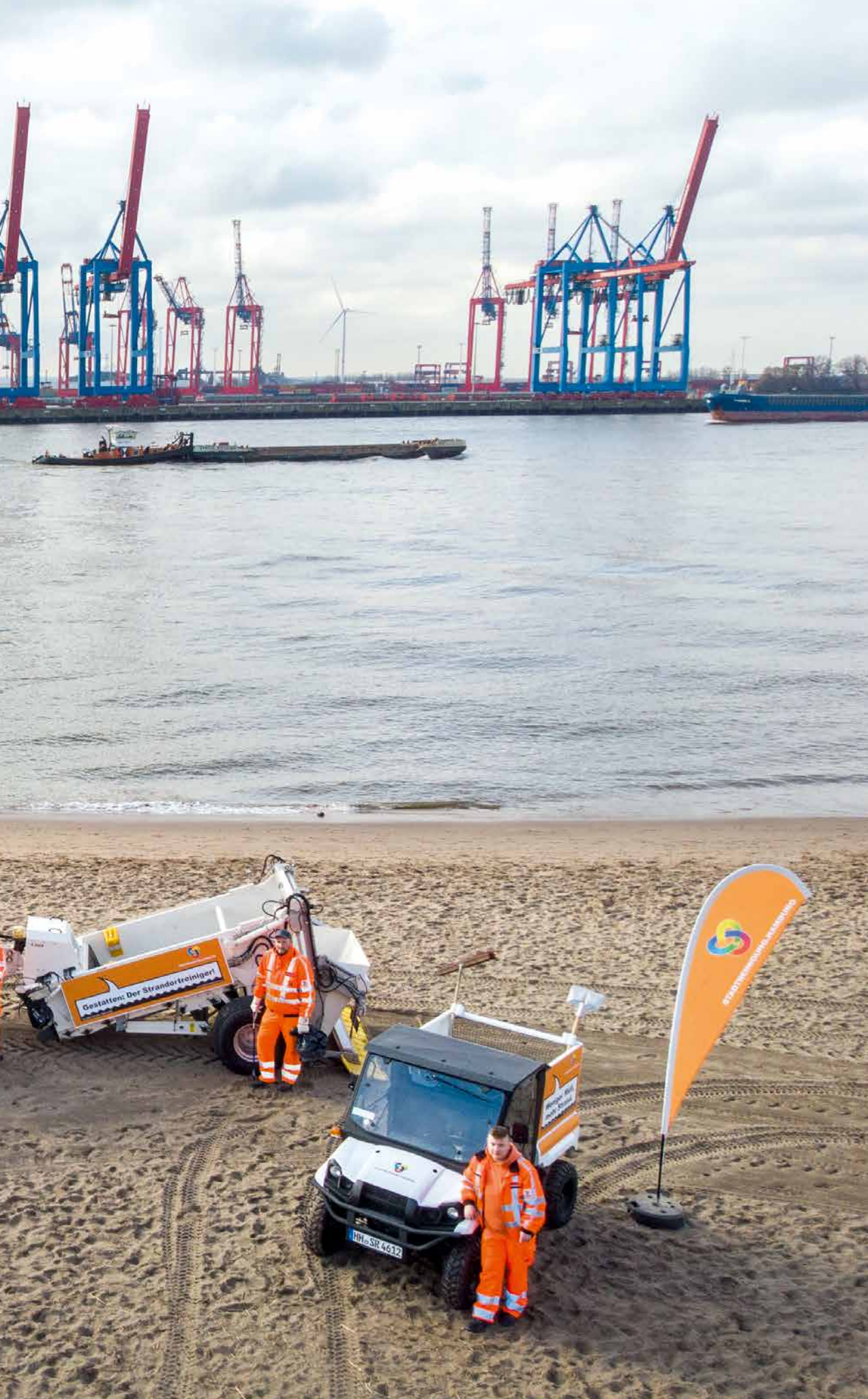
**Senator für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft**

# Einführung

---









# Über den Bericht

Der erste Gemeinwohl-Bericht der Stadtreinigung Hamburg (SRH) ist nach den Grundsätzen der Gemeinwohl-Ökonomie gemäß Vollbilanz 5.0 erstellt. Die Gemeinwohl-Bilanz ist ein Instrument der Organisationsentwicklung und Bewertung unternehmerischer Tätigkeit. Sie beschreibt inhaltlich 20 Gemeinwohl-Themen und gibt Anleitung zur Bewertung nach Gemeinwohl-Maßstäben. Grundlage bildet die Gemeinwohl-Matrix.

Der Gemeinwohl-Bericht wurde im Rahmen eines abteilungsübergreifenden Projekts gemeinschaftlich verfasst und erarbeitet. Das Projekt hat schätzungsweise 1.400 Personen-Arbeitsstunden in Anspruch genommen. Folgende Personen waren maßgeblich involviert:

**Projektleitung:** Julia Ummenhofer

**A. Lieferant:innen:** Eva Brahmstaedt, Frank Reiß

**B. Eigentümer:innen und Finanzpartner:innen:**

Detlef Brockmann, Maren Wollak

**C. Mitarbeitende:** Christiane Grimm, Rainer Hahn, Jörn Lamprecht, Adela Pildner, Maren Reuschenbach,

**D. Kund:innen und Mitunternehmen:** Ronny Bornkast, Jan Pelka, Sven Winterberg

**E. Gesellschaftliches Umfeld:** Kay Goetze, Yanik Moldt, Fabian Philipp, Jessica Wilhelm

Wir haben uns entschieden, von der durch die Gemeinwohl-Matrix vorgegebenen Reihenfolge der Berührungsgruppen abzuweichen und mit den Berührungsgruppen zu starten, bei denen wir unsere größten Hebel im Sinne des Gemeinwohlbeitrags sehen. So starten wir mit „D. Kund:innen und Mitunternehmen“, gefolgt von „E. Gesellschaftliches Umfeld“, „C. Mitarbeitende“, „A. Lieferant:innen“ und „B. Eigentümer:innen und Finanzpartner:innen“.

Der Berichtszeitraum umfasst die Geschäftsjahre 2020 und 2021, die vom 1. Januar bis 31. Dezember des jeweiligen Jahres reichen.

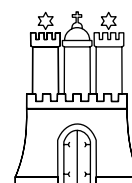
Alle Angaben im vorliegenden Bericht zur SRH beziehen sich ausschließlich auf den Tätigkeitsbereich der Stadtreinigung Hamburg AöR. Sofern detailliertere Informationen und Kennzahlen zur Tätigkeit von Tochtergesellschaften inkludiert werden, ist dies transparent gemacht.

Die im Bericht erfassten Kennzahlen sind kaufmännisch gerundet. Rundungen können in Einzelfällen dazu führen, dass sich Werte nicht exakt zur angegebenen Summe aufaddieren. Dies gilt auch für Prozentangaben.

## Das Testat

### Bewertungsverfahren

Die Bewertung erfolgt durch Einordnung in Bewertungsstufen von 0 bis 10 Punkten, aus denen sich fünf Kategorien ergeben: „Basislinie“, „Erste Schritte“, „Fortgeschritten“, „Erfahren“ und „Vorbildlich“. Die Bewertungsstufen bauen aufeinander auf, das heißt, eine Einstufung in die Kategorie „Erfahren“ kann beispielsweise erst dann erfolgen, wenn alle Kriterien der Stufe „Fortgeschritten“ erfüllt sind. Es können maximal 1.000 Gemeinwohl-Punkte erreicht werden. Das Minimum liegt bei –3.600 Punkten, wobei 0 Punkte den Branchendurchschnitt definieren. Bei gemeinwohlschädigenden Tätigkeiten werden Minuspunkte vergeben. Die GWÖ-Bilanzierung ist ein zweistufiger Prozess. Der Berichtersteller nimmt zunächst eine Selbsteinschätzung vor, anschließend folgt eine Fremdeinschätzung durch externe Auditor:innen.



Bewertungsstufe	Skalenbereich
Vorbildlich	7–10
Erfahren	4–6
Fortgeschrittene	2–3
Erste Schritte	1
Basislinie	0



## Bilanzierendes Unternehmen mit externem Audit

Testat:	Externes Audit	Gemeinwohl-Bilanz	Stadtreinigung Hamburg
	<b>M5.0 Vollbilanz</b>	<b>2020/2021</b>	Auditor*In: <b>Michael Pelzl</b> <b>Nils Wittke</b>

Wert	MENSCHENWÜRDIGKEIT	SOLIDARITÄT UND GERECHTIGKEIT	ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT	TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNG
<b>Berührungsgruppe</b>				
<b>A: LIEFERANT*INNEN</b>	<b>A1</b> Menschenwürde in der Zulieferkette:  40 %	<b>A2</b> Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette:  30 %	<b>A3</b> Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette:  40 %	<b>A4</b> Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette:  30 %
<b>B: EIGENTÜMER*INNEN &amp; FINANZ-PARTNER*INNEN</b>	<b>B1</b> Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln:  30 %	<b>B2</b> Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln:  70 %	<b>B3</b> Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung:  50 %	<b>B4</b> Eigentum und Mitentscheidung:  60 %
<b>C: MITARBEITENDE</b>	<b>C1</b> Menschenwürde am Arbeitsplatz:  60 %	<b>C2</b> Ausgestaltung der Arbeitsverträge:  40 %	<b>C3</b> Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden:  30 %	<b>C4</b> Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz:  50 %
<b>D: KUND*INNEN &amp; MITUNTERNEHMEN</b>	<b>D1</b> Ethische Kund*innen beziehungen:  80 %	<b>D2</b> Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen:  50 %	<b>D3</b> Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen:  70 %	<b>D4</b> Kund*innen Mitwirkung und Produkttransparenz:  70 %
<b>E: GESELLSCHAFTLICHES UMFELD</b>	<b>E1</b> Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen:  70 %	<b>E2</b> Beitrag zum Gemeinwesen:  60 %	<b>E3</b> Reduktion ökologischer Auswirkungen:  60 %	<b>E4</b> Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung:  70 %
Testat gültig bis: <b>30.11.2024</b>				<b>BILANZSUMME:</b> <b>529</b>

Mit diesem Testat wird das Audit des Gemeinwohl-Berichtes bestätigt. Das Testat bezieht sich auf die Gemeinwohl-Bilanz 5.0.

TestatID: **u706**

Nähere Informationen zur Matrix und dem Auditsystem finden Sie auf [www.ecogood.org](http://www.ecogood.org)



Testat für Gemeinwohl-Bilanz 2020/2021

# Das Unternehmen und das Gemeinwohl

Die SRH übernimmt in der Freien und Hansestadt Hamburg als Unternehmen kritischer Infrastruktur umfassende Leistungen im Bereich der langfristigen Entsorgungssicherheit und somit der Daseinsvorsorge. Wir sind uns unserer Systemrelevanz bewusst und sehen uns zudem als Mitgestalterin der Lebensqualität und Nachhaltigkeit Hamburgs.

Kreislaufwirtschaft schafft intelligente Märkte und flexible Infrastrukturen. In diesem Kontext reagiert die SRH auf neue Herausforderungen schon heute mit innovativen, sektorenübergreifenden Lösungen, Produkten und Dienstleistungen, um ihren Beitrag für die Energie-, Wärme- und Verkehrswende auszubauen. Dazu gehört auch, dass wir unseren Fuhrpark komplett auf alternative Antriebe umstellen und unsere Abfallverwertungsanlagen zu autarken, preisstabilen und klimaschonenden Ver- und Entsorgungsanlagen weiterentwickeln.

Für diesen Zukunftspfad entwickeln wir unsere Leistungen stetig weiter, erschließen neue Geschäftsfelder und bauen innerstädtische wie auch metropolübergreifende Kooperationen weiter aus. Dabei kommt stabilen Finanzierungsquellen und einer bedarfsgerechten Personalauswahl und -entwicklung eine besondere Bedeutung zu.

Unsere daraus resultierenden Beiträge für das Gemeinwohl sind transparent und erlebbar. So unterstützen unsere Projekte und Maßnahmen – beispielsweise die leisere und saubere Kehrmaschine, das Müllfahrzeug mit alternativem Antrieb, die Wärme aus Müllverbrennungsanlagen und die verstärkte Säuberung der Radwege – die Steigerung der Lebensqualität in der Hansestadt.

Mit unserer ersten Gemeinwohl-Bilanz möchten wir unseren Beitrag für die Gesellschaft, den Citizen Value, transparenter machen und unsere Verantwortung für Mensch und Umwelt aufzeigen. Der systematische Ansatz ermöglicht uns die Bilanzierung unseres Status quo und eine selbstkritische Auseinandersetzung mit bisherigen Leistungen. Im Sinne einer modernen Unternehmenskultur ist die Gemeinwohl-Bilanz ein weiterer Impuls für ein bewussteres Handeln und mehr Beteiligung.

die **SRH** als

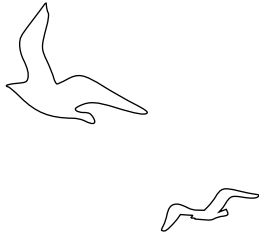
**MITGESTALTERIN  
DER LEBENSQUALITÄT  
UND NACHHALTIGKEIT  
HAMBURGS**

Der Koalitionsvertrag zwischen der SPD-Landesorganisation Hamburg und dem Landesverband Hamburg von Bündnis 90/ Die Grünen beinhaltet für die 22. Legislaturperiode der Hamburgischen Bürgerschaft von 2020–2025 ein Pilotprojekt der Gemeinwohl-Bilanzierung für öffentliche Unternehmen. So sollen Erfahrungen gesammelt und die Möglichkeit einer GWB für alle öffentlichen Unternehmen Hamburgs überprüft werden. Die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA) evaluiert diesen Prozess federführend, unterstützt von der Finanzbehörde. Die SRH hat sich in ihrem Selbstverständnis als Innovationstreiberin und zur Umsetzung der Senatsziele bereit erklärt, diesen Piloten durchzuführen.





# Allgemeine Informationen zum Unternehmen



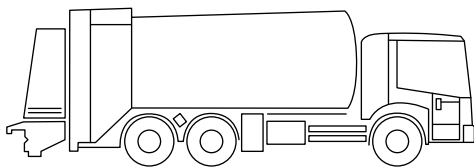
**Firmenname** Stadtreinigung Hamburg

**Rechtsform** AöR

**Eigentümerin** zu 100 Prozent im Eigentum der Freien und Hansestadt Hamburg

**Branche** kommunale Abfallwirtschaft

**Firmensitz** Hamburg



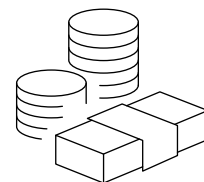
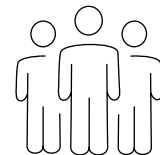
**Gesamtanzahl der Mitarbeitenden** 3.397 (2020), 3.427 (2021)

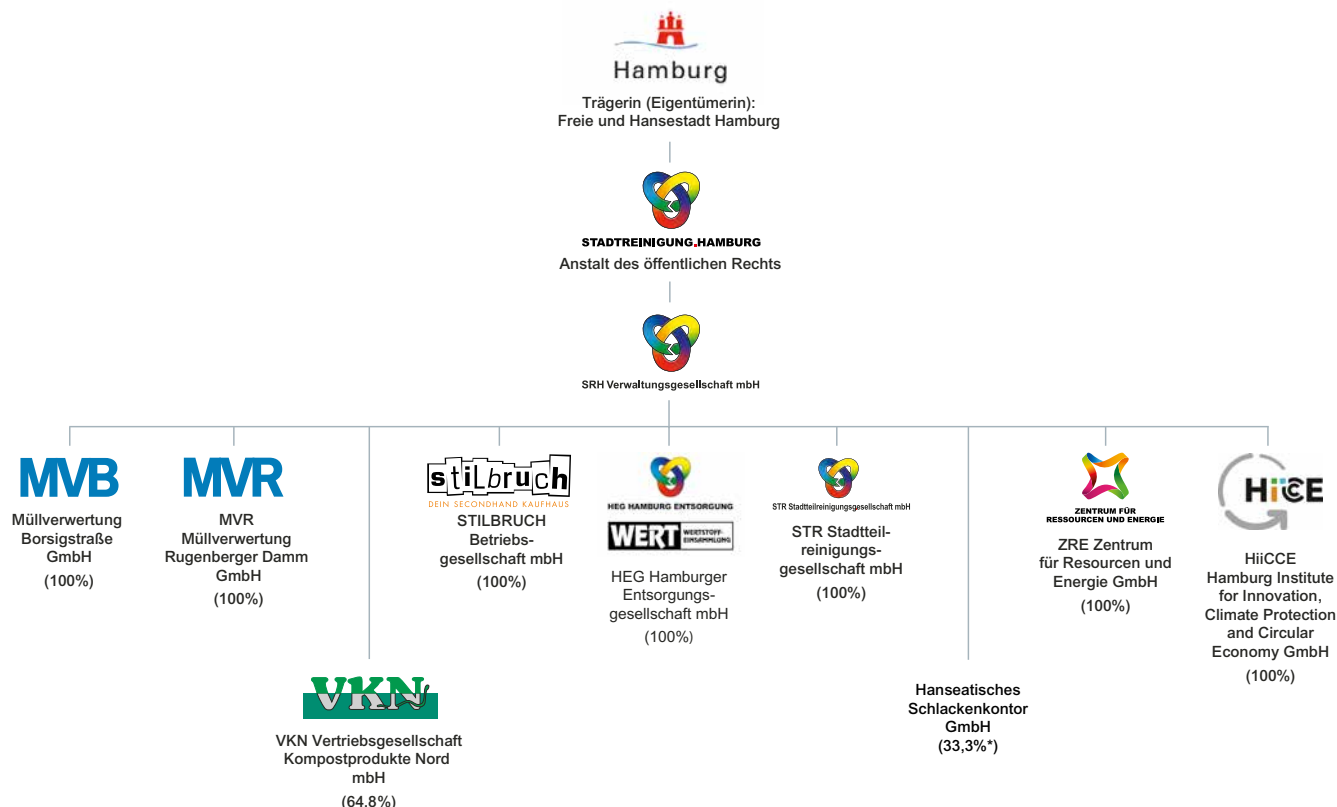
**Vollzeitäquivalente** 3.177 (2020), 3.191 (2021)

**Saison- oder Zeitarbeitende** 8 (2020), 6 (2021)

**Umsatz** 379 Millionen Euro (2020), 410 Millionen Euro (2021)

**Jahresüberschuss** 3,7 Millionen Euro (2020), 10,8 Millionen Euro (2021)





\* Anteil der SRH Verwaltungsgesellschaft mbH; weitere Anteile von je 16,7 % halten die Müllverwertung Borsigstraße GmbH und die MVR Müllverwertung Rugenberger Damm GmbH

Stand: August 2022

## Konzernstruktur

### Tochtergesellschaften/Verbundene Unternehmen:

Der Konzern Stadtreinigung Hamburg hat eigene Tochterunternehmen und hält Beteiligungen an anderen Gesellschaften. Diese sind unter der SRH Verwaltungsgesellschaft mbH (SRHV)

organisiert, die als Holding das Beteiligungsmanagement der Stadtreinigung Hamburg (SRH) übernimmt. Die SRHV ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Stadtreinigung Hamburg AöR. Alle Unternehmen haben ihren Sitz in Hamburg.

# Kurzpräsentation des Unternehmens – Struktur und Handlungsfelder

Die SRH wurde auf der Grundlage des Gesetzes über die Stadtreinigung Hamburg 1994 als rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts in alleiniger Trägerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg errichtet. Mit ihren Verwaltungs- und Betriebseinheiten ist sie an mittlerweile 30 Standorten in der ganzen Stadt präsent.

Basierend auf dem öffentlichen Auftrag hat sich die SRH seither als umfassende Anbieterin von Dienstleistungen einer zukunftsorientierten Ressourcen- und Energiewirtschaft sowie für die Sauberkeit und Pflege des öffentlichen Raumes in Hamburg etabliert und sukzessive weiterentwickelt. Mit mehr als 3.400 Mitarbeitenden bietet sie als Full-Service-Partnerin im öffentlichen, gewerblichen und privaten Auftrag Wertstoffverwertung und Abfallentsorgung sowie Reinigungsleistungen aus einer Hand. Insbesondere die operativ-betrieblichen Aufgabenfelder der Abfalllogistik und Reinigung sind systemrelevantes Herzstück des Unternehmens und gleichzeitig Basis für die Mitgestaltung einer sauberen und lebenswerten Stadt Hamburg. Um diese Gestaltungsfähigkeit gemeinsam mit allen Mitarbeitenden zu intensivieren, entwickelt die SRH ihre Strategien und Geschäftsprozesse stetig weiter. Dazu gehört es auch, Antworten auf Klimawandel, Pandemien, Katastrophen, Ver- und Entsorgungsfragen sowie andere politische Herausforderungen zu finden. In diesem Sinne möchte die SRH ihre Kund:innen langfristig und nachhaltig auf einem hohen Qualitätsniveau betreuen und das Prädikat „Beliebtestes Unternehmen der Stadt“ als Markenzeichen dauerhaft führen.

## Vier strategische Handlungsfelder

Aus einer Reihe relevanter interner und externer Einflussfaktoren auf die Konzerntätigkeit leiteten wir 2020/2021 vier neue Handlungsfelder ab: „Organisation und Ökonomie“, „Gemeinwohl“, „Umwelt, Klima und Ressourcen“ und „Personal“. Sie setzen die Struktur und Orientierung für neue Wertschöpfungsketten und Synergien, um auch langfristig Innovationen voranzutreiben und schnell auf neue Herausforderungen reagieren zu können. Bestehende und neue Geschäftsfelder werden mit ihrer Hilfe möglichst optimal eingeschätzt und die Entwicklung und Auswahl zielgerichteter Lösungswege und Strukturen vereinfacht. So tragen sie zum Erreichen unserer strategischen Ziele bei und definieren die Verhaltensgrundsätze gegenüber maßgeblichen Stakeholdern.



SRH übernimmt neue Aufgaben, wie die Schilderreinigung

## Organisation und Ökonomie

Die SRH steht für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung und nachhaltiges Wirtschaften. Regeltreues Verhalten, eine transparente Kommunikation, Gebührenstabilität sowie sozial- und umweltverträgliche Lieferantenbeziehungen sind die Grundlage für unsere tägliche Arbeit. Um auch dem zunehmenden wirtschaftlichen Druck in allen Leistungsbereichen erfolgreich begegnen zu können, sind weitere Effizienzsteigerungsmaßnahmen unumgänglich. So entwickeln wir neue Geschäftsfelder und erschließen weitere Marktsegmente, verschlanken Prozessabläufe, bauen Vertriebsaktivitäten im gewerblichen Bereich aus und entwickeln uns konsequent hin zu einem modernen Ent- und Versorgungsunternehmen. Der für diese Transformation erforderliche Kulturwandel hat bei der SRH bereits begonnen und wird bereichsübergreifend gefördert und begleitet.





Unsere vier strategischen Handlungsfelder

### Gemeinwohl

Die SRH handelt im öffentlichen Auftrag und trägt mit ihren Aktivitäten maßgeblich zur Daseinsvorsorge im Sinne einer langfristigen Entsorgungssicherheit mit nachhaltiger Abfall- und Ressourcenwirtschaft bei. Dazu gehören der Aufbau einer funktionierenden Kreislaufwirtschaft und die Förderung der Lebensqualität in unserer Stadt. Die daraus resultierenden ökologischen Effekte wie beispielsweise saubere Luft oder weniger Verschmutzung durch Abfall sind mit unseren Leistungen in Hamburg für alle Bürger:innen spürbar. Gleichzeitig motivieren wir unsere Kund:innen durch gezielte Wissensvermittlung und zielgruppengerechte Projekte, auch selbst einen Beitrag für unsere Umwelt zu leisten.

Die SRH stellt sich den umfassenden öffentlichen Leistungsanforderungen, die weit über eine langfristige, bedarfs- und umweltgerechte und zeitgleich kostengünstige Entsorgungssicherheit hinausgehen. So obliegt der SRH die Steuerungsverantwortung für die relevanten Aufgaben der Stadtsauberkeit, denen sie sich umfänglich widmet, um dem gesamtstädtischen Auftrag gerecht zu werden.

### Umwelt, Klima und Ressourcen

Ob durch ihre Anlagen, Fahrzeuge oder Gebäude – die SRH verbraucht Ressourcen und stößt Emissionen aus. Für den Schutz von Umwelt und Klima arbeiten wir mit durchdachten Konzepten und innovativen Lösungen daran, unsere Auswirkungen bestmöglich zu reduzieren. Die modernen Anlagen des SRH-Konzerns

ermöglichen es, den Energiegehalt der Abfälle für die Hamburger Energienetze (Fernwärme, Strom) nutzbar zu machen. Mit der genannten Entwicklung hin zu einer modernen Ent- und Versorgerin leistet die SRH somit einen bedeutsamen Beitrag zur Fernwärme Hamburgs wie auch zum Kohleausstieg und beteiligt sich somit an der Energiewende in der Hansestadt. Mit dem Einsatz innovativer Technologien und umfassenden Klimaschutzmaßnahmen übernimmt die SRH eine Vorreiterrolle unter öffentlichen Unternehmen und leistet einen starken Beitrag zur Dekarbonisierung.

### Personal

Die Beschäftigten der SRH sind jeden Tag für alle Menschen in ganz Hamburg da. Damit sie ihre Aufgaben möglichst gut erledigen können, fördern wir ihre individuellen Fähigkeiten und achten auf ihr Wohlergehen. Das macht die SRH als verantwortungsbewusste Arbeitgeberin aus. Unser Leitbild legt größten Wert auf Gesundheit, Motivation und Qualifikation der Mitarbeitenden. Die Personalgewinnung ist in vielen Bereichen, in denen ein Mangel an gut ausgebildeten Fachkräften herrscht, eine strategische Herausforderung. Durch Nutzung innovativer Recruiting-Wege und mit diversen Schulungs- und Ausbildungsformaten wirkt die SRH dem entgegen und positioniert sich als attraktive Arbeitgeberin.

# Produkte und Dienstleistungen

Die Stadtreinigung Hamburg übernimmt in der Hansestadt umfassende Leistungen im Bereich der Daseinsvorsorge.

Mit unseren Dienstleistungen tragen wir zur Lebensqualität der Hamburger:innen bei, sichern die Entsorgung und fördern die nachhaltige Ausrichtung unserer Stadt.

## Entsorgung und Verwertung

Als öffentlich-rechtliche Entsorgungsträgerin und zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb stellt die SRH die Sammlung, Behandlung und umweltgerechte Entsorgung der Abfälle aus über einer Millionen Haushalte und rund 100.000 Industrie- und Gewerbebetrieben in Hamburg sicher. Für größere Abfallmengen und Wertstoffe haben wir Depotcontainer und Recyclinghöfe über das gesamte Stadtgebiet verteilt. So stellen wir die Infrastruktur und Logistik für die Trennung von Bioabfall, Altpapier, Glas, Alttextilien, Elektroaltgeräten sowie einer Vielzahl weiterer Wertstoffe und Restmüll sicher. Mit unseren Dienstleistungen sorgen wir täglich dafür, dass knappe Ressourcen optimal genutzt und Wertstoffe in den Kreislauf zurückgeführt werden können. Dabei orientieren wir uns an der fünfstufigen Abfallhierarchie nach dem Kreislaufwirtschaftsgesetz. Abfallvermeidung und Wiederverwendung stehen

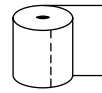
dabei an oberster Stelle. Dazu tragen wir durch unsere Umweltbildung und Aufklärungsarbeit sowie durch die Gebrauchtwarenkaufhäuser unserer Tochtergesellschaft Stilbruch bei. Durch unsere Recyclinghöfe und weitere Strukturen zur Abfalltrennung schaffen wir außerdem die Voraussetzungen dafür, dass Wertstoffe wiederverwendet oder recycelt werden können. Nicht vermeidbare Abfälle, die nicht mehr recycelbar sind, entsorgen wir thermisch in unseren Tochtergesellschaften Müllverwertung Borsigstraße (MVB) und Müllverwertung Rugenberger Damm (MVR) sowie dem Biomasseheizkraftwerk zur Altholzverwertung in der MVB. Im eigenen Biogas- und Kompostwerk (BKW) Bützberg verwerten wir außerdem gesammelte Bioabfälle stofflich zu Kompost und gewinnen gleichzeitig Biogas, das von uns aufbereitet und ins Gasnetz eingespeist wird.



Müllabfuhr leert Biotonnen



**Öffentliche  
WCs**



**Wiederverwendung  
und Verwertung**

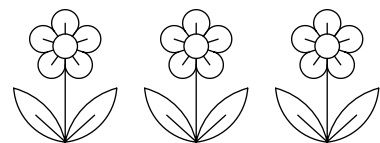
**Sammlung  
und Transport**



**Straßen- und  
Wegereinigung**



**Grünflächenreinigung**



**Stadtreinigung  
Hamburg**

**Winterdienst**



**Behandlung und  
Energieerzeugung**



**Recyclinghöfe**





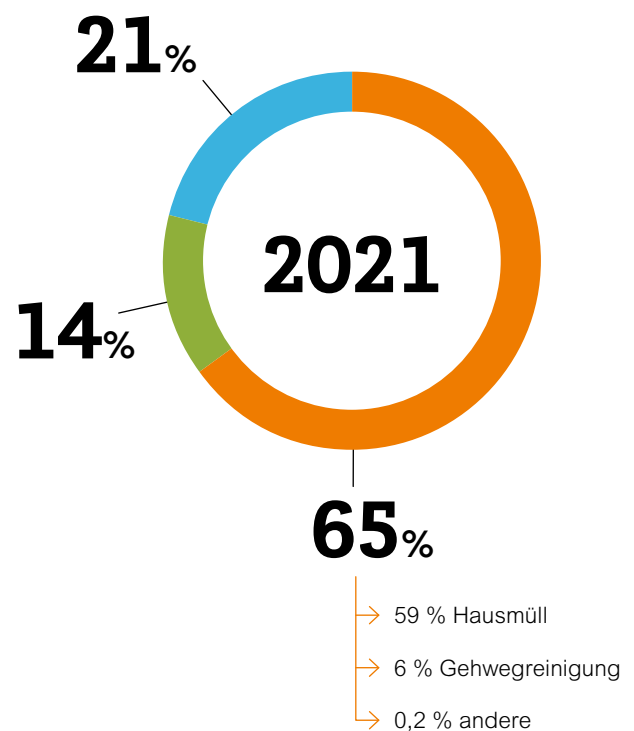
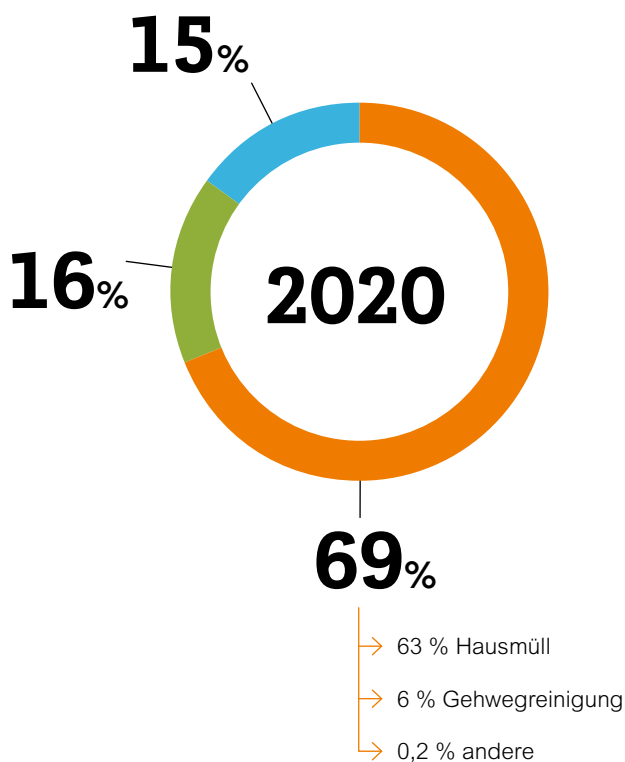
## Reinigung

Von der Reinigung der öffentlichen Fahrbahnen, Gehwege, Fahrradwege, Grünflächen und Spielplätze, Straßen- und Verkehrsschilder und des Elbstrandes über die Neuaufrichtung, Leerung, Reinigung und Instandsetzung der roten Papierkörbe und Depotcontainer bis hin zur Entfernung wilder Müllablagerungen – Sauberkeit und Verkehrssicherheit sind ein weiterer zentraler Teil unseres Auftrags. So obliegt uns die Steuerungsverantwortung für die Stadtsauberkeit Hamburgs. Mit unserem Verkehrssicherungsdienst beseitigen wir verkehrsgefährdende Verschmutzungen wie beispielsweise nach Unfällen entstandene Ölsuren oder verlorene Ladungen. In den Wintermonaten entfernen wir Schnee- und Eisglätte auf Rad- und Gehwegen, an Bushaltestellen, auf Überwegen sowie auf verkehrswichtigen Fahrbahnen und in Busbuchten. Darüber hinaus sind wir für den Neubau, die Unterhaltung, die Sanierung und den Betrieb von 134 öffentlichen Toiletten im Stadtgebiet verantwortlich.

## Assoziierte Dienstleistungen

Zum Dienstleistungsangebot der SRH gehören neben dem Kerngeschäft im hoheitlichen Bereich nach Bedarf und Anforderung auch assoziierte Dienstleistungen wie Veranstaltungsreinigungen, gewerblicher Winterdienst oder Garantie- und Zollvernichtungen. Diese sind ausdrücklich durch das Stadtreinigungsgesetz abgedeckt. Die operativen Dienstleistungen werden häufig in Kooperation mit Tochtergesellschaften oder privaten Partner:innen durchgeführt. Dies gilt insbesondere für abfallwirtschaftliche Leistungen sowie Leistungen der Bereiche Reinigung und Winterdienst.

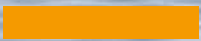
## Zusammensetzung der Umsatzerlöse 2020/2021



- Gebühren
- Erstattungen der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA)
- Verkauf von Recyclingprodukten (Papier, Altmittel etc.) und Erträge aus der Abfallbehandlung, sonstige Umsatzerlöse



# Berührungs- gruppen





 **Kund:innen und Mitunternehmen**

 **Gesellschaftliches Umfeld**

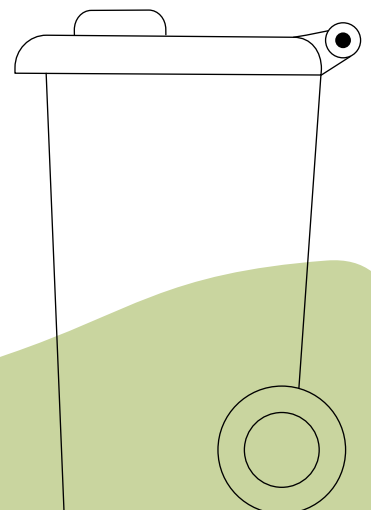
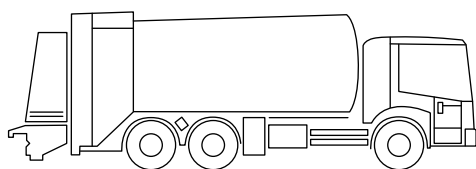
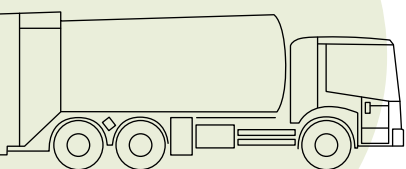
 **Mitarbeitende**

 **Lieferant:innen**

 **Eigentümer:innen und Finanzpartner:innen**



# Kund:innen und Mitunternehmen



# Ethische Kundenbeziehungen

## MENSCHENWÜRDIGE KOMMUNIKATION MIT KUND:INNEN



Die SRH dient der öffentlichen Daseinsvorsorge und zählt zu den Unternehmen der kritischen Infrastruktur. Somit ist das Handeln der SRH nicht auf Gewinnerzielung ausgerichtet, sondern basiert auf der Bereitstellung und Aufrechterhaltung von Grundinfrastruktur.



### Überblick über die Kund:innen

Zu unseren Kund:innen zählen die rund 1,85 Millionen Bürger:innen Hamburgs aus etwa einer Million Haushalte sowie rund 100.000 kleine Gewerbebetriebe wie beispielsweise Friseursalons und Handwerksbetriebe. Ein besonderes Augenmerk liegt hierbei auf der Kundengruppe Wohnungswirtschaft, die den Großteil der Hamburger Privathaushalte repräsentiert. Das Abfallaufkommen ist vorrangig hoheitlich. Aufgrund der baulichen Gegebenheiten und der unterschiedlichen Nutzer:innen entstehen besondere Herausforderungen, die eine Spezialisierung in der Kundenbetreuung erfordern. Auch die öffentlichen Auftraggeber:innen (z. B. Behörden, Schulen, öffentliche Unternehmen) stehen im besonderen Fokus unserer Kundenbetreuung. Dahinter verbirgt sich mit dem FHH-Konzern unsere Eigentümerin. Diese im Wettbewerb platzierten gewerblichen Angebote müssen kostendeckend kalkuliert sein und dürfen nicht von Gebührenzahler:innen subventioniert werden.

Die SRH hat sich ganz bewusst bereits vor Jahren entschieden, die gebührenpflichtigen Bürger:innen Hamburgs nicht als „Gebührenschnuldner:innen“, sondern als Kund:innen zu betrachten und zu benennen. Denn unser Anspruch ist es, diesen Kundenkreis ebenso professionell und umfassend zu betreuen wie unsere großen Gewerbekund:innen.

### Kundenzufriedenheit

Die Kund:innen stehen im Fokus der SRH. Ein zufriedenstellender Umgang mit ihnen ist Ziel und zeitgleich Fundament unserer Arbeit. Dies halten wir in unserem Unternehmenskonzept, der Unternehmensstrategie und in der Balanced Scorecard fest. Die Anforderungen einer nachhaltigen Kreislaufwirtschaft lassen sich ohne eine ethische, kundenorientierte Betreuung und entsprechende Kundenzufriedenheit nur schwer erfüllen. Wir richten uns an den Bedürfnissen der Hamburger:innen und unserer

Gewerbekund:innen aus und erbringen in allen Geschäftsbereichen zuverlässige und hochwertige Leistungen.

Dass unsere Maßnahmen wertgeschätzt werden, zeigen die Ergebnisse einer FORSA-Umfrage im Auftrag des Hamburger Abendblatts aus den Jahren 2019 und 2020: In beiden Jahren wurde die SRH von den Bürger:innen zum beliebtesten Unternehmen der Stadt gewählt. Wir erklären uns dieses sehr gute Ergebnis unter anderem durch die Vielzahl direkter Kundenkontakte. Die Mitarbeitenden der SRH sind für die Hamburger Kund:innen sehr präsent, jederzeit persönlich ansprechbar und über zahlreiche Wege erreichbar.





## Kundenkontakt digital

Für einen schnellen und niedrigschwelligen Kundenkontakt weiten wir unser digitales Angebot kontinuierlich aus. Als zentrale Online-Plattform dient hier unser Kundenportal, über das Haus- und Wohnungseigentümer:innen sowie Akteur:innen der Wohnungswirtschaft alle Aufträge und Änderungen, von der Tonnengröße bis hin zu Leerungsintervallen, bearbeiten können. Seit 2021 ist es außerdem möglich, über das Portal Gebührenbescheide einzusehen und herunterzuladen. Immer mehr Kund:innen nehmen die verfügbaren digitalen Services in Anspruch. So waren Ende 2021 bereits rund 12.000 Personen auf dem Kundenportal registriert. Zugleich haben wir 2021 unsere Bemühungen fortgesetzt, die Plattform auch für unsere Kund:innen der Wohnungswirtschaft freizuschalten und diese entsprechend zu schulen.

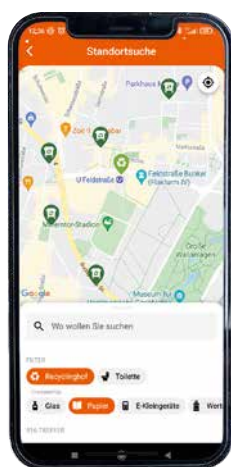
## „Stadtreinigung Hamburg“-App

Über unsere App „Stadtreinigung Hamburg“ sind die wichtigsten Dienstleistungen der SRH abrufbar. Die Nutzer:innen können beispielsweise nach Wertstoffcontainern und öffentlichen Toiletten suchen oder den Abfuhrkalender einsehen. Zu unserem digitalen Serviceangebot gehört außerdem unsere Online-Abfuhrerinnerung, die bereits rund 136.000 Hamburger:innen abonniert haben. Zusätzlich können uns Bürger:innen mit der App-Funktion „Müllecke melden“ Verschmutzungen ganz einfach per Foto mitteilen. Eine Bilderkennungssoftware ordnet die Meldung einer Verschmutzungsart zu – von überfüllten Papierkörben über Schrottfahrräder bis hin zu abgestellten Einkaufswagen. 2021 erweiterten wir die SRH-App um die Funktion der Glättemeldungen. Die Kund:innen nehmen das Angebot gut an: 2021 gab es über 116.000 Meldungen (2020: 112.000), davon 62.000 per App, die restlichen über Telefon, Internet und E-Mail.

## Servicecenter


Die zentrale Anlaufstelle für unsere Kund:innen ist unser firmeneigenes Servicecenter. Es ist von Montag bis Freitag jeweils von 07:00 bis 18:00 Uhr erreichbar und ermöglicht dadurch den persönlichen Kontakt. Die Mitarbeitenden des Servicecenters führen situativ persönliche Gespräche und agieren, nach langfristiger Einarbeitung und regelmäßigen Schulungen, als Generalist:innen. So müssen Kund:innen nicht bezüglich verschiedener Anliegen mit unterschiedlichen Abteilungen sprechen. Die umfangreiche Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden im Servicecenter sorgt dabei für eine nachhaltig hohe Kundenzufriedenheit. Im Rahmen unserer jährlichen Umfrage haben in den Jahren 2020 und 2021 mehr als 90 Prozent der jeweils rund 1.100 befragten Kund:innen unsere Leistungen im Servicecenter mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. Wir konnten die Qualität demnach trotz des durch die Corona-Pandemie gestiegenen Anfrageaufkommens halten. 88 Prozent der befragten Kund:innen gaben 2021 an, dass ihr Anliegen im Telefonat abschließend gelöst beziehungsweise bearbeitet wurde.

Da sich der Großteil der Kund:innen im hoheitlichen Gebührenbereich befindet, also einer Anschlusspflicht unterliegt, führen unsere Mitarbeitenden Beratungs- und Kundenservicetätigkeiten durch und keine Verkaufstätigkeiten. Entsprechend hat die SRH keine umsatzabhängigen Bestandteile in ihren Arbeitsverträgen. Die Entlohnung erfolgt unabhängig vom Vertriebs Erfolg. Interne monetäre Umsatzvorgaben gibt es nicht. Auf diese Weise können unsere Mitarbeitenden unsere Kund:innen ohne Verkaufsdruck betreuen.



In der App „Stadtreinigung Hamburg“ sind die wichtigsten Dienstleistungen der SRH zusammengefasst.



 WasteWatcher+ beim Clean Schnack am Elbstrand

### Kontakt zu Bürger:innen

Wir gehen zudem aktiv in den persönlichen Kontakt mit den Bürger:innen. 2021 haben wir die sogenannten „Clean Schnacks“ ins Leben gerufen – eine gemeinsame Aktion der SRH, der BUKEA, den zuständigen Bezirksamtern und der Polizei Hamburg. Hierbei werben unsere WasteWatcher+ bei den Besucher:innen von Park- und Grünanlagen im direkten Austausch aktiv für die Sauberkeit der Anlagen und verteilen Informationsblätter, Müllsäcke und Taschenaschenbecher. 2021 fand die Aktion „Clean Schnack“ an drei Terminen an jeweils drei Orten parallel statt. Das Format soll als eigene Marke auch 2022 fortgeführt werden. Die WasteWatcher+ sind auch an Sonn- und Feiertagen auf öffentlichen Plätzen, in Parks und Grünanlagen präsent, um Verschmutzungen durch Aufklärung vorzubeugen. Mit Dienstkleidung und -ausweis ausgestattet sind sie auch berechtigt, Ordnungswidrigkeiten mit Bußgeldern zu ahnden.

### Kundeninformation

Aufgrund der gemeinwohlorientierten Ausrichtung macht die SRH keine klassische Werbung zur Vermarktung ihrer Dienstleistungen oder Produkte. Der Fokus unserer Kampagnen liegt auf Information, Sensibilisierung und Aufklärung der Bürger:innen hinsichtlich Abfallvermeidung, Mülltrennung und eines verantwortungsvollen Umgangs mit Abfällen. Die Kundenkommunikation erfolgt nach den Unternehmensleitlinien, die die ethische Grundhaltung und Werte der SRH spiegeln: Wertschätzung, Ehrlichkeit, Loyalität.

### Umgang mit Kundenwünschen und Reklamationen

Sämtliche Reklamationen werden über das interne Servicecenter per Telefon, E-Mail, Social Media, Brief, Fax oder das Kundenportal entgegengenommen und direkt an die zuständigen Betriebsplätze, Fachabteilungen oder verantwortlichen Mitarbeitenden weitergeleitet. In jedem Fahrzeug gibt es mobile Endgeräte für die Tourenplanung, über die unsere gewerblichen Kolleg:innen Abfuhrschwierigkeiten wie nicht bereitgestellte Mülltonnen oder nicht befahrbare Straßen direkt in das SAP-System übertragen können. So hat das Servicecenter bei einem Anruf von Kund:innen sofortigen Zugriff auf aktuelle Informationen und ist direkt auskunftsfähig. Jede Beschwerde wird digital erfasst. Sollte das Anliegen nicht im direkten beziehungsweise ersten Kundenkontakt gelöst werden können, wird es an die zuständige Betriebseinheit weitergeleitet. Mögliche Nachlieferungen, der Austausch defekter Tonnen, Verschmutzungen etc. werden so berücksichtigt. Handelt es sich um keine Standardreklamation, setzt sich die entsprechende Gruppenleitung oder Fachabteilung direkt mit den Kund:innen in Verbindung.

Jeder Kundenkontakt wird im Servicecenter über eine Kundenkontaktsanalyse erfasst, nach Abfallfraktion und Reklamationsart ausgewertet und monatlich den einzelnen Betriebseinheiten und plätzen zur Verfügung gestellt. Dabei wird auch analysiert, wie viele aktuelle Prozesse jeweils abgeschlossen oder noch offen sind. So hat die SRH jederzeit einen Überblick, welche Themen für unsere Kund:innen gerade in welcher Gewichtung relevant sind, und kann kontinuierlich Verbesserungspotenzial identifizieren.

## Datenschutz

Mit Blick auf den Schutz der Kundendaten erfüllen wir alle gesetzlichen Rahmenbedingungen. Zentral sind die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Unsere Datenschutzbeauftragte berät die verantwortlichen Abteilungen und zuständigen Personen zu gesetzlichen Vorschriften im Umgang mit Kunden- und Mitarbeitendendaten und zu den unternehmensinternen Regelungen und Vertraulichkeitspflichten. Über unseren digitalen Unterweisungsmanager werden alle kaufmännischen Mitarbeitenden jährlich zur DSGVO unterwiesen und im Anschluss geprüft. Die gewerblichen Mitarbeitenden werden von ihren Vorgesetzten einmal im Jahr durch ein Merkblatt auf diese Themen hingewiesen.

## Gebührenanpassungen

Aufgrund der hoheitlichen Daseinsvorsorge ist das Handeln der SRH nicht auf das Erzielen von Gewinn ausgerichtet, sondern auf die Erfüllung des öffentlichen Auftrags zu kostendeckenden Gebühren. Die SRH verfolgt das Ziel, im Rahmen der vom Senat genehmigten Wirtschaftspläne die optimale Versorgung der Bürger:innen mit ihren Dienstleistungen sicherzustellen. Die zugrunde liegenden Gebühren und Entgelte werden durch demokratisch legitimierte Gremien beschlossen und sind komplett transparent und öffentlich zugänglich. Interne Umsatzvorgaben bestehen nicht individualisiert, sondern allgemein im Rahmen der durch die Gremien beschlossene Wirtschaftsplanung. Gebührenanpassungen erfolgen nach den Regelungen des Hamburgischen Gebührengesetzes. Sollten die ermittelten Ansätze über beziehungsweise unter einer zu erwartenden inflationsbedingten Gebührenerhöhung in Höhe von circa zwei bis drei Prozent liegen (Stand 2021), sind sie zu erläutern. Hieraus leitet sich für uns das Ziel ab, die Gebührenentwicklung in Orientierung an der allgemeinen Preissteigerungsrate grundsätzlich stabil zu halten. Dies ist uns immer gelungen.

## Entwicklung Gebühren im Vergleich zum Verbraucherpreisindex (Allgemein) in Deutschland<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Berechnung aus Angaben des Statistischen Bundesamts.

<sup>2</sup> Prognose Frühjahrsgutachten 2022 (Gemeinschaftsdiagnose der führenden wirtschaftswissenschaftlichen Forschungsinstitute), April 2022.

## BARRIEREFREIHEIT

Die Dienstleistungen und Serviceangebote der SRH sollen möglichst für alle Hamburger:innen zugänglich und nutzbar sein. Unser Grundverständnis ist, dass wir alle in Hamburg lebenden Menschen unabhängig von Herkunft, Religion, Bildungs- oder Einkommensniveau oder etwaiger körperlicher oder geistiger Einschränkungen als unsere Kund:innen betrachten.

Die SRH analysiert im Zusammenhang mit sämtlichen Angeboten mögliche Hindernisse für Menschen mit Einschränkungen. Bei neuen Angeboten wird dies direkt in der Planung berücksichtigt, bei bereits bestehenden wird gegebenenfalls optimiert. Dies gilt neben der barrierefreien Informationsvermittlung auch für die physische Zugänglichkeit der Dienstleistungen wie beispielsweise Papierkörbe, Müllbehälter oder öffentliche Toiletten. Grundsätzlich entscheidet die SRH nach Verhältnismäßigkeit, was barrierefrei umgesetzt wird, und reagiert zudem auf Hinweise von Bürger:innen oder aus der Politik sowie von Verbänden. Derzeit ist dazu keine Beschwerdelage vorhanden.

### Barrierefreie öffentliche Toiletten

Das Bereitstellen sicherer, gut zugänglicher Toiletten, die es allen Menschen ermöglichen, am öffentlichen Leben teilzuhaben, ist ein wichtiger Bestandteil unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Im Auftrag der FHH sind wir für den Neubau und Betrieb von 134 öffentlichen Toiletten zuständig, die wir schrittweise sanieren. Dabei ist es wichtig, demografische Veränderungen und solche im gesellschaftlichen Bewusstsein zu berücksichtigen. Öffentliche Toiletten, die für alle Besucher:innen sicher, bequem und in Würde zu nutzen sind, tragen zu einem guten Gesamteindruck und zur Lebensqualität der Stadt Hamburg bei. Dabei sollten die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen, älteren Menschen und von Familien mit kleinen Kindern verstärkt ins Auge gefasst werden. So hat die SRH folgende Erneuerungen beschlossen, die sie nun sukzessive umsetzt:

- Gestaltung der Türgriffe und -schlösser derart, dass auch Menschen, die körperlich nicht (mehr) kräftig sind, sie problemlos öffnen können
- gute Beleuchtung für Menschen mit nachlassender Sehkraft
- rutschfeste Böden (auch bei feuchten Böden) zur Minimierung der Sturzgefahr

- bessere und einheitlichere Beschilderung (Piktogramme) für sehbehinderte Menschen 2020 und 2021 an insgesamt 14 Standorten
- geschlechtsneutrale Toiletten seit Ende 2021 als Standard

Insgesamt sind von unseren neu gebauten Toiletten und solchen in Altbauten, bei denen es durch entsprechende Umbaumaßnahmen möglich ist, im Jahr 2021 56 % (2020: 55 %) barrierefrei gestaltet.

### Barrierefreie Entsorgungsmöglichkeiten

In einem Wohnquartier in Hamburg-Lurup entwickeln und testen wir derzeit neue technische Möglichkeiten von unterirdischen Müllbehältern. Diese sind beispielsweise mit einer Restmüllpresse, barrierefreien Beschriftungen und einem chipbasierten Schließsystem ausgestattet, um die Bedienbarkeit zu erleichtern. Momentan prüft die SRH, welche relevanten Punkte für Neuentwicklungen sinnvoll und von Nutzer:innen gewünscht sind. Diese werden in einer neuen Systemausschreibung 2022 berücksichtigt.



Öffentliche Toilette der SRH am Außenmühlendamm in Harburg





Die SRH beschäftigt Menschen aus über 50 Nationen.

### Barrierefreie Depotcontainer

Im Jahr 2021 haben wir in einem Projekt Depotcontainer mit einem in geringer Höhe angebrachten Einwurf entwickelt. Dies soll die barrierefreie Nutzung für Rollstuhlfahrer:innen, kleinwüchsige Menschen und Kinder ermöglichen. Sofern der Test erfolgreich ist, werden wir bei Neustellung die barrierefreien Depotcontainer nutzen. Vorab haben wir dazu mit dem Blinden- und Sehbehindertenverein Hamburg e.V. darüber gesprochen, ob beispielsweise auch Blindenschrift eingesetzt werden soll.

### Digital barrierefrei

In Design und Funktionalität legt die SRH besonderen Wert auf größtmögliche Barrierefreiheit ihrer digitalen Angebote. Die Website ist grundsätzlich so gestaltet, dass sie die Bestimmungen zur Barrierefreiheit bestmöglich erfüllt. Entsprechend der BITV-2.0-Norm gibt es unter anderem einen Text in einfacher Sprache. Des Weiteren können sich Menschen mit Sehbehinderung die Seite vorlesen lassen. Die SRH lässt eine unabhängige, repräsentative Barrierefreiheitsprüfung ihrer Website, der SRH-App und des digitalen Konzern- und Nachhaltigkeitsberichts nach BIK-BITV-Test durchführen, um die Barrierefreiheit ihrer digitalen Angebote auf hohem Niveau zu gewährleisten.

### Interkulturelle Kompetenz

Die SRH beschäftigt Menschen aus über 50 Nationen. Im täglichen Geschäft hilft dies, direkt mit unseren Kund:innen in Kontakt zu treten und offene Fragen zu klären, da diese meist auf Sprachverständnis stoßen. Um dennoch mögliche kulturelle Hürden zu beseitigen, bot die SRH Ende 2019 erstmals allen Mitarbeitenden einen eintägigen Workshop zum Thema „Interkulturelle Kompetenz: Zukunft statt Herkunft. Arbeiten und Leben mit Migranten und Geflüchteten“ an. Inhaltlich wurde auf mögliche Vorurteile im Kundenkontakt eingegangen. Die bisher vorhandenen Missverständnisse in der Kommunikation konnten spürbar verringert beziehungsweise aufgeklärt werden. Aufgrund des positiven Feedbacks ist im Servicecenter geplant, den Workshop zukünftig allen neuen Mitarbeitenden anzubieten. Aufgrund der Corona-Pandemie war dies allerdings 2020 und 2021 nicht möglich.

In Design und Funktionalität legt die SRH besonderen Wert auf größtmögliche Barrierefreiheit ihrer digitalen Angebote.



# Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen

## KOOPERATION MIT MITUNTERNEHMEN

Als Unternehmen der kommunalen Daseinsvorsorge Hamburgs verfolgt die SRH bei allen Kooperationen das Ziel, den städtischen Grundauftrag effizient, nachhaltig und mit regionaler Wertschöpfung zu erbringen. Die Zusammenarbeit mit Partner:innen der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette erfolgt diskriminierungsfrei und nach objektiven, nachvollziehbaren und dokumentierten Kriterien.

Auch in Sachen Kreislaufwirtschaft arbeiten wir gemeinsam mit verschiedenen Partner:innen zusammen, um neue Lösungen zu entwickeln und den Wissenstransfer zu fördern. Denn die SRH sieht in der Kreislaufwirtschaft eine Schlüsselrolle, um Ressourcen und Klima wirksam zu schützen, und legt darauf einen besonderen Fokus ihres Engagements.

### Kooperation mit Unternehmen der Abfallwirtschaft

Mit den Entsorgungsunternehmen der Region kooperiert die SRH seit einigen Jahren. Bei der Planung des Zentrums für Ressourcen und Energie (ZRE) beispielsweise wurden auch Bedürfnisse privater Entsorgungsfirmen Hamburgs berücksichtigt. Anstelle des Neubaus einer weiteren Verwertungsanlage wurden langfristige Entsorgungsverträge geschlossen und das Kesselvolumen beim ZRE entsprechend der benötigten Kapazität erhöht. Dadurch werden Synergien zwischen der SRH und der privaten Entsorgungswirtschaft erreicht.

Immer wieder ist die SRH Beraterin von Abfallwirtschaftsunternehmen anderer Großstädte und unterstützt sie durch das Teilen von Informationen und Erfahrungswerten. Beispielsweise beteiligt sie sich an Arbeitsgemeinschaften zu Themen wie Entsorgungslogistik, Fuhrpark, Nachhaltigkeit, Stadtbildpflege oder Leben – Arbeit – Gesundheit. Andere kommunale Unternehmen berät sie beispielsweise zum Einsatz von Unterflursystemen. So hat sich für die SRH-Regelungen im Unterflurbereich bundesweit der Ausdruck „Hamburger Modell“ durchgesetzt.

### Kooperationen mit Unternehmen anderer Branchen


Wir sind davon überzeugt, dass man gemeinsam besser und erfolgreicher denken und handeln kann und sich dadurch Synergien ergeben können. Deshalb kooperieren wir auch mit Unternehmen aus anderen Branchen. In einem Zusammenschluss mit dem Umweltdienstleister Veolia, dem Konsumgüterhersteller Unilever, der Drogeriemarktkette BUDNI und der Technischen Universität Hamburg (TUHH) haben wir gezeigt, dass ein regionaler Recyclingkreislauf funktioniert. Gemeinsam haben wir eine Waschmittelflasche entwickelt, die zu 100 Prozent aus recyceltem Kunststoff der gelben Hamburger Wertstofftonne beziehungsweise dem gelben Sack besteht.

### Kooperationen mit öffentlichen Unternehmen Hamburgs

Im Zuge des Entwicklungsprojekts Stellingr Moor steht die SRH mit anderen öffentlichen und privaten Unternehmen in Kontakt, um die vorhandene Fläche in der Schnackenburgallee bestmöglich im Sinne der Hamburger:innen zu nutzen und dabei Synergieeffekte zu erzielen. So entwickelte die SRH im Berichtszeitraum in Abstimmung und Kooperation mit anderen öffentlichen Unternehmen eine Strategie zur Erzeugung und Nutzung von Wasserstoff aus regenerativen Quellen. Diese Aktivitäten sind ein wesentlicher Baustein in der Entwicklung der Stadt Hamburg zur Realisierung einer klimaneutralen Gesellschaft der Zukunft.

Mit dem Betrieb und dem Bau von Verwertungsanlagen liefert die SRH verlässliche klimafreundliche Energie für das städtische Versorgungsnetz und entwickelt sich immer mehr von einer ehemals reinen Entsorgerin hin zu einer Ent- und Versorgerin. Die Fernwärme aus den Anlagen des SRH-Konzerns ist elementar für die Wärmewende Hamburgs und wird ab der Heizperiode 2025/26 mehr als 50 Prozent der gesamten Fernwärmeleistung Hamburgs betragen. In diesem Zusammenhang wurden langfristige



 Beirat von HiiCCE

Wärmelieferverträge mit den Hamburger Energiewerken HEnW geschlossen. Das sichert der Stadt und ihren Bürger:innen langfristige Wärme zu stabilen, krisensicheren Preisen. Darüber hinaus hat die SRH mit HEnW einen allgemeinen Kooperationsvertrag geschlossen.

### Kooperation mit der Wissenschaft

Mit der TUHH hat die SRH einen umfangreichen Kooperationsvertrag zur Kreislauf- und Ressourcenwirtschaft geschlossen, der unter anderem Forschung, Entwicklung und Lehre umfasst. Gemeinsam mit der TUHH und unserer ehemaligen Tochtergesellschaft JOMA Umwelt-Beratungsgesellschaft GmbH haben wir das „Hamburg Institute for Innovation, Climate Protection, and Circular Economy GmbH“ (HiiCCE) ins Leben gerufen. Seit Mitte 2021 führt das HiiCCE als anerkanntes An-Institut der TUHH die Kompetenzen der SRH und der Arbeitsgruppe Sustainable Resource and Waste Management der TUHH unter einem Dach zusammen. In dieser Konstellation bietet es vielseitige Problemlösungen zu abfallwirtschaftlichen Themen für Kommunen, Unternehmen, Wirtschaftsvereinigungen und Nichtregierungsorganisationen, aber auch für Länderregierungen und internationale Organisationen.

### Verbandsaktivitäten

Unsere Expertise bringen wir zudem in Verbänden ein und fördern den Austausch mit anderen Akteur:innen der Abfallwirtschaft. Zentral sind unsere Mitgliedschaften im Verband kommunaler Unternehmen (VKU), in der zugehörigen Landesgruppe Küstenländer, in der International Solid Waste Association (ISWA), in der Interessengemeinschaft der Thermischen Abfallbehandlungsanlagen

Deutschland (ITAD) und in der Entsorgungsgemeinschaft der Deutschen Entsorgungswirtschaft (EdDE). Die Geschäftsführung der SRH sowie einzelne Mitarbeitende sind in diesen und weiteren Spitzengremien nationaler und internationaler Organisationen vertreten. 2021 lud die SRH die VKU-Landesgruppe Küstenländer zur Fachtagung nach Hamburg ein. Diskutiert wurden unter anderem der Ausbau der spartenübergreifenden Zusammenarbeit, die Norddeutsche Wasserstoffstrategie, neue Betätigungsfelder für die kommunale Abfallwirtschaft sowie Maßnahmen zur Qualitätssteigerung von Bioabfall und Kompost.

### Politische Willensbildung

Die SRH beteiligt sich aktiv an der politischen Willensbildung und Gesetzgebung. Dabei bündelt sie gemeinsame Interessen von kommunalen und von privaten Unternehmen aus der Abfallwirtschaft. Beispiele sind das Voranbringen und die Anerkennung aktueller Entwicklungen und technologischer Neuerungen wie die Gewinnung von orangem Wasserstoff aus Strom der Müllverbrennungsanlagen. Die SRH fördert außerdem Forschungsvorhaben in der Abfallwirtschaft und gibt regelmäßig Stellungnahmen im Rahmen der behördlichen und verbandsmäßigen Befassung mit regionalen, nationalen und europäischen Gesetzgebungsverfahren ab – so beispielsweise zum Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der EU-Abfallrahmenrichtlinie oder zum Klimaschutzgesetz und den Eckpunkten des Klimaschutzprogramms 2030. Bei all unseren Tätigkeiten zeigen wir, dass kommunale Unternehmen primär keine privatwirtschaftlichen Zwecke verfolgen, sondern dem Gemeinwohl verpflichtet sind.

## SOLIDARITÄT MIT MITUNTERNEHMEN

Ein Grundsatz der SRH ist die solidarische Haltung gegenüber städtischen und privaten Unternehmen. Zugleich wird die Entsorgungssicherheit hergestellt. Als gebührenfinanziertes Unternehmen muss die SRH dabei zwingend kostendeckend, aber nicht gewinnorientiert arbeiten.

Der SRH sind als Sachverwalterin der Gebührengelder in Bezug auf Sponsoring, Spenden etc. sehr enge satzungsmäßige Grenzen von maximal 500 Euro gesetzt. Darüber hinaus bedarf es der Zustimmung der Aufsichtsgremien. Solidarität mit Mitunternehmen wird daher bei Bedarf im Rahmen der Möglichkeiten umgesetzt. Die solidarische Unterstützung der SRH drückt sich meistens praktisch aus.

### Solidarität in Notsituationen

Nach der Flutkatastrophe 2021 im Ahrtal haben wir aktiv unsere Hilfe angeboten, denn mit den durch das Hochwasser verstärkt anfallenden Abfallmengen kamen viele Kommunen und Landkreise an ihre Belastungsgrenzen. Von August 2021 bis Januar 2022 entsorgte der SRH-Konzern insgesamt rund 1.600 Tonnen Abfall aus dem Hochwassergebiet Eschweiler/Ahrweiler. In vergangenen Jahren halfen wir in ähnlicher Art mit der Annahme von Abfallmengen aus Italien und England, als es dort beispielsweise aufgrund von Streiks der dortigen Müllabfuhr zu größeren Verwertungsengpässen kam.

Die SRH ist zudem in den Norddeutschen Ausfallverbund Müllverbrennungsanlagen eingebunden. Partner:innen helfen sich in Notsituationen gegenseitig mit Kapazitäten der Abfallbehandlung und anderen Entsorgungsunternehmen durch kurzfristige Mengenübernahmen.

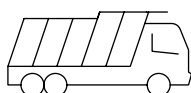
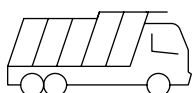
### Solidarität während Corona

Viele kleinere Unternehmen gerieten durch den Corona-bedingten Lockdown in eine Notsituation. Nach Rücksprache mit der vorgesetzten Behörde konnte die SRH die betroffenen Betriebe in Hamburg unterstützen, indem sie schnell und unbürokratisch vereinfachte Zahlungsbedingungen und zinsfreie Stundungen anbot. Speziell Kleinunternehmen aus der Gastronomie, dem Veranstaltungsbereich oder Kleingewerbe konnten wir so kurzfristig und unbürokratisch helfen.

Zudem hat die SRH eine Impfstraße ins Leben gerufen, um nicht nur alle Mitarbeitenden, sondern auch deren Familienmitglieder impfen zu können. Dieses Angebot wurde auf andere Hamburger öffentliche Unternehmen erweitert.

rund **1.600 Tonnen**  
**Abfall**

entsorgte der SRH-Konzern von August 2021  
bis Januar 2022 aus dem Hochwassergebiet  
Eschweiler/Ahrweiler





# Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen

## ÖKOLOGISCHES KOSTEN-NUTZEN-VERHÄLTNIS VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN (EFFIZIENZ UND KONSISTENZ)

Die SRH ist sich ihrer Verantwortung bei der Lösung globaler Herausforderungen wie des Klimawandels und der Ressourcenknappheit bewusst und nimmt diese in der täglichen Arbeit ernst. Wir wissen, dass unsere Geschäftstätigkeiten und Dienstleistungen Auswirkungen auf die Umwelt haben. Diese direkten Umweltauswirkungen können wir beeinflussen und kontrollieren. Unser Ziel ist es, die positiven Auswirkungen zu erhöhen und schädliche Auswirkungen zu minimieren.

### Kreislaufwirtschaft

Unsere Aufgaben erfüllen wir im Sinne der Kreislaufwirtschaft (Circular Economy) unter Berücksichtigung der fünfstufigen Abfallhierarchie des Kreislaufwirtschaftsgesetzes. Diese legt die grundsätzliche Stufenfolge aus Abfallvermeidung, Wiederverwendung, Recycling, energetischer Verwertung von Abfällen und schließlich der Abfallbeseitigung fest. Vorrang hat die jeweils beste Option aus Sicht des Umweltschutzes. Dabei werden neben den ökologischen Auswirkungen auch technische, wirtschaftliche und soziale Folgen berücksichtigt. Darüber hinaus fördern und gestalten wir die Transformation zu einer Kreislaufwirtschaft mit, in der Abfall nicht als Müll, sondern als wertvolle Ressource betrachtet wird.

Ein weiteres Instrument, um Abfallvermeidung und Mülltrennung zu stärken, ist unsere Gebührenstruktur. Diese ist unter Beachtung der Finanzierungsfunktion für die hoheitlichen Entsorgungsleistungen auf die Reduzierung der Hauptdienstleistung Restmüllabfuhr ausgerichtet. Die ökologisch höherwertigen Fraktionen Papier und Bioabfall werden mit den Hausmüllgebühren querfinanziert, um auch einen wirtschaftlichen Anreiz zu schaffen, die häusliche Getrenntsammlung zu intensivieren. Seit Einführung der Wertstoff-Offensive 2011 und der entsprechenden Verordnungs- und Gebührenstrukturen konnten die Getrenntsammlungsmengen konstant ausgeweitet und die Hausmüllmengen reduziert werden.

### Anreize zur Abfallvermeidung und Mülltrennung

Insbesondere bei der Abfallvermeidung sind wir auf die Hilfe der Bürger:innen Hamburgs angewiesen. Durch verschiedene Kampagnen und Informationen, Beratungsangebote, Mitmachaktionen, Apps und Angebote zur Umweltbildung sprechen wir Menschen – analog und digital, von der Vorschule bis zum Erwachsenenalter – an, sich für Ressourcenschutz und Abfallvermeidung zu engagieren. Auch bei gewerblichen Abfällen kann eine erfolgreiche Abfalltrennung nur von den betroffenen Unternehmen und den handelnden Personen direkt umgesetzt werden.

### Bei Hausmüllanalysen zeigen sich Erfolge

Dass unsere Maßnahmen erfolgreich sind, zeigen auch die Ergebnisse unserer Hausmüllanalysen, die in dieser Systematik und Detailtiefe in Deutschland einzigartig sind. Seit 2011 untersucht die SRH regelmäßig die Menge und Zusammensetzung der Abfälle, die in den privaten Haushalten anfallen und über die Regelabfuhr entsorgt werden. Nachdem schon in den Vorjahren ein Rückgang des pro Kopf erzeugten Hausmülls der Hamburger:innen festgestellt werden konnte, hat sich dieser Trend 2021 fortgesetzt. So sanken die Hausmüllmengen um 3,3 Kilogramm auf 199,2 Kilogramm – gemessen pro Jahr und

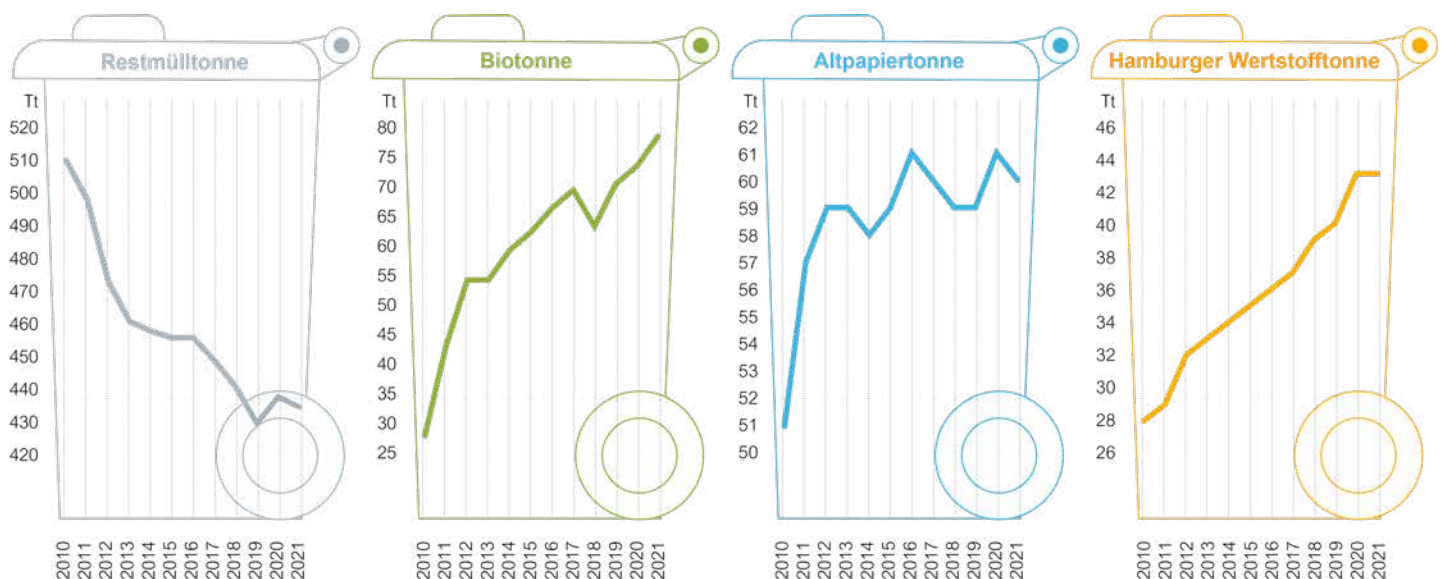
Kopf. Damit ist der Wert erstmals unter die 200-Kilogramm-Grenze gesunken. Die Ergebnisse belegen, dass die Angebote für die Wertstoff-Getrenntsammlensysteme Wirkung zeigen und zu einer stetigen und messbaren Reduzierung des Restmülls führen. So sind insbesondere die im Hausmüll enthaltenen Fehlwürfe von Wertstoffen wie biogenen Stoffen, Glas, Papier und Metall weiter gesunken.

Eine Ausnahme beim Rückgang bildet das Jahr 2020, als das Hausmüllaufkommen aufgrund der Corona-Pandemie insgesamt um rund zwei Prozent gestiegen ist. Das liegt unter anderem an der Ausweitung des Homeoffice, am Anstieg an Online-Bestellungen und an der stärkeren Nutzung von To-go-Angeboten.

### Wiederverwendung

Einen Beitrag zur Wiederverwendung gebrauchter Gegenstände leisten wir mit den Gebrauchtgüterkaufhäusern unserer Tochtergesellschaft Stilbruch. Auf unseren zwölf Recyclinghöfen und durch unsere eigens auf die Wiederverwendung ausgerichtete schonende Sperrmüllabfuhr sammeln wir gut erhaltene Second-Hand-Waren wie Einrichtungsgegenstände, Kleidung und Bücher. Diese bieten wir zu günstigen Konditionen zum Verkauf in unseren zwei Stilbruch-Filialen an. So ermöglichen wir diesen Gebrauchtgüter ein zweites Leben.

### Entwicklung der Abfallmengen in Hamburg zwischen 2010 und 2021



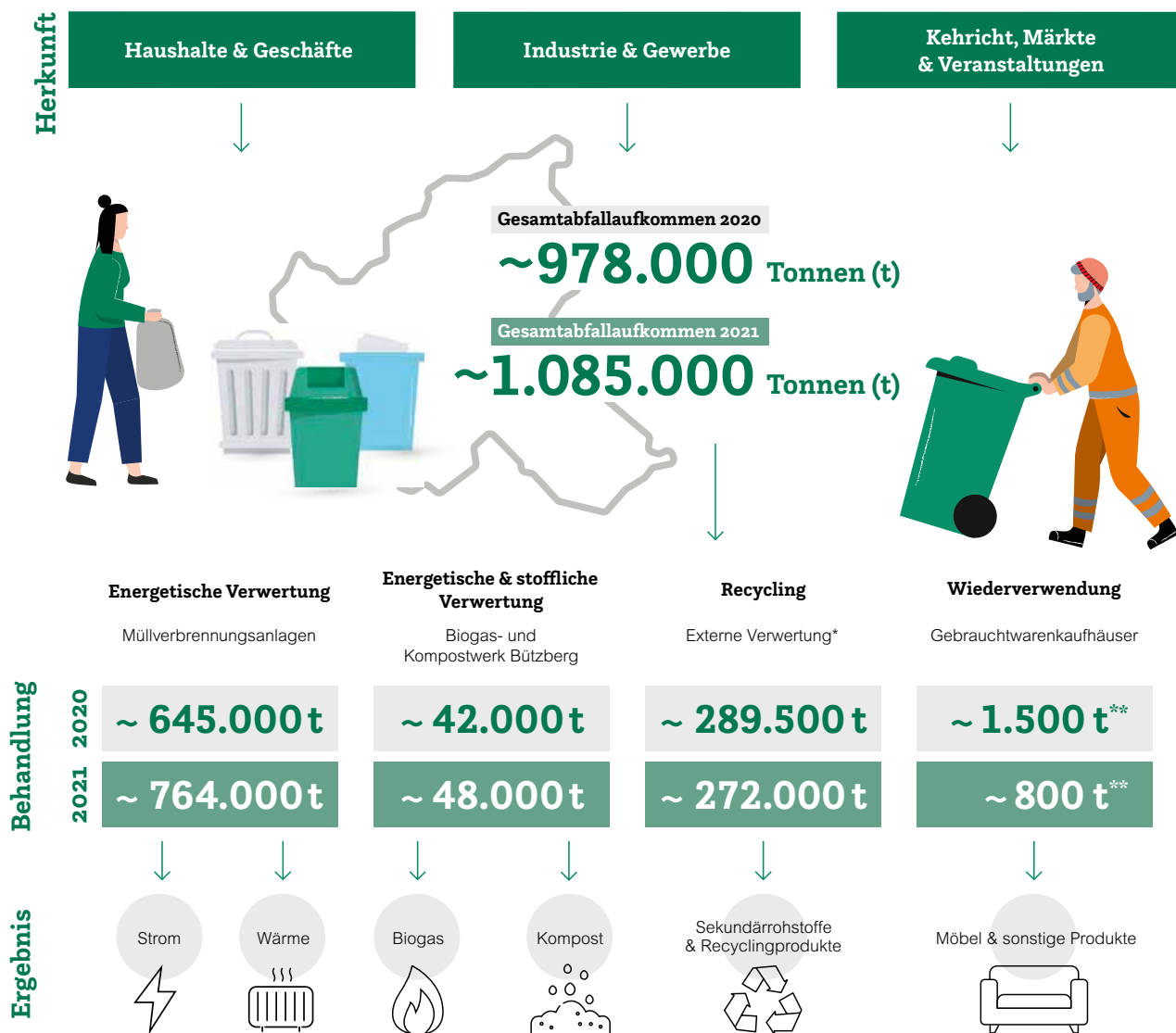
### Recycling und Verwertung

Ist eine Vermeidung oder Wiederverwendung nicht möglich, kümmern wir uns um Recycling und Verwertung. Durch den consequenten Ausbau von Getrenntsammlungen in den Bereichen Papier, Pappe und Kartonagen sowie Leichtverpackungen (Hamburger Wertstofftonne), Bioabfall und weiterer Stoffe auf unseren Recyclinghöfen sichern wir die Stoffströme und die jeweiligen Recyclingprozesse. Das Recycling übernehmen wir entweder selbst oder geben die Abfälle an zertifizierte Entsorgungsfachbetriebe weiter. Aus Bioabfällen erzeugen wir in unserem BKW Bützberg hochwertigen Kompost mit Humuseigenschaften und Biogas, das aufbereitet in das öffentliche Erdgasnetz eingespeist wird. Das BKW Bützberg ist eine der größten Fermentationsanlagen ihrer Art in Deutschland. 2021 haben wir aus 48.400 Tonnen Bio- und Grünabfällen (2020: über 42.000 t) über 9.000 Megawattstunden Biogas (2020: rund 10.300 MWh) und rund 16.000 Tonnen (2020: 16.800 t) Kompostprodukte erzeugt.

### SRH als Versorgerin

Können Abfälle wie beispielsweise Restabfall nicht stofflich verwertet werden, nutzen wir ihr energetisches Potenzial und erzeugen durch ihre Verbrennung in unserer Tochtergesellschaft MVB klimafreundlichen Strom und Wärme für Hamburger Haushalte. Derzeit liefert die MVB aus der thermischen Abfallverwertung die gesamte Grundlast (etwa 20 Prozent) des zentralen Fernwärmenetzes Hamburgs. Die MVB, ebenfalls Teil des SRH-Konzerns, versorgt Industriebetriebe im Hamburger Hafen sowie Haushalte im südlichen Bereich Hamburgs mit umwelt- und klimafreundlich erzeugter Wärme. Hierdurch werden große Mengen fossiler Energieträger und somit CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart. Die Erzeugung und der Vertrieb von Energie sind vor wenigen Jahren sogar in das Stadtreinigungsgesetz aufgenommen worden.

## Abfallmanagement 2020 und 2021



\* Papier, Pappen, Kartonagen, Metalle, Holz, E-Schrott, Laub etc.

\*\* Mengen aus dem Sperrmüll (Hol- und Bringsystem) der SRH AöR

### Abfallsammlung

Mit dem Vier-Tonnen-System bestehend aus der blauen Papiertonne, der grünen Biotonne, der gelben Hamburger Wertstofftonne und der schwarzen Restmülltonne ermöglichen wir eine umweltgerechte Müll- und Wertstofftrennung. Nahezu 100 Prozent der anschlussfähigen Hamburger Haushalte sind mit den vier Tonnen ausgestattet. Ausgenommen sind Haushalte, die ihren Bioabfall selbst kompostieren oder nachweislich zu wenig Platz für eine Papier- und Biotonne haben. Bei einigen dieser Haushalte wird der Abfall noch in rosa Müllsäcken gesammelt. Um diese zu reduzieren, ersetzen wir sie gemeinsam mit dem jeweils zuständigen Bezirksamt schrittweise durch unterirdische Müllcontainer (Unterflursysteme) oder Mülltonnen in Boxen auf öffentlichem Grund (Oberflursysteme) in unmittelbarer Nähe der Haushalte.

### Bedarfsgerechte Müllabfuhr

In einem Quartier in Lurup haben wir im Berichtszeitraum teilweise nicht mit festen Abfuhrterminen gearbeitet, sondern eine bedarfsgerechte Müllabfuhr angeboten. Sensoren, die in den Unterflursystemen angebracht sind, erfassen die Füllstände und leiten die Daten automatisch an die Tourenplanung weiter. Diese kann entsprechend reagieren, wenn die Behälter voll sind. Damit sollen unnötige und ineffiziente Touren vermieden und die Abholungen direkt an tatsächliche Bedarfe angepasst werden – auch und insbesondere bei saisonalen und durch Feiertage bedingten Schwankungen. Eine detaillierte Auswertung des Tests erfolgt 2022. Erste Ergebnisse zeigen aber, dass die „Abfuhr on demand“ nicht zwingend an allen Standorten zu einer Reduzierung der Abholungen führte. Mit unserer herkömmlichen





Recyclinghof Wilma-Witte-Stieg in Wandsbek

Volumeneinschätzung und Tourenplanung sind wir demnach bereits gut aufgestellt. Inwieweit eine „Abfuhr on demand“ noch zusätzliche Positiv-Aspekte liefern kann und trotzdem wirtschaftlich darstellbar ist, muss noch detailliert betrachtet werden.

### Recyclinghöfe

Auf den zwölf Recyclinghöfen der SRH haben die Bürger:innen Hamburgs die Möglichkeit, Abfälle und Wertstoffe abzugeben, die nicht über das Vier-Tonnen-System zu entsorgen sind. Hier finden beispielsweise Elektroaltgeräte, Sperrmüll, Alttextilien, Grünabfall oder Altholz ihren Platz. Außerdem nehmen wir gesundheitsgefährdende Problemstoffe wie Laugen oder Säuren an und entsorgen sie fachgerecht. Im Berichtszeitraum nutzten über 1,4 Millionen Kund:innen das Angebot. Zwar waren die Recyclinghöfe während der Corona-Pandemie dauerhaft geöffnet, zum Schutz der Besucher:innen und unserer Beschäftigten durfte jedoch zeitweise nur eine begrenzte Anzahl Personen das Gelände gleichzeitig betreten. Der Anteil der Recyclingstoffe an den abgegebenen Wert- und Reststoffen lag 2021 bei rund 71 Prozent (2020: 70 %) und blieb damit konstant zu den Vorjahren.

### Quartiershöfe

Für bestmögliche Lösungen zur Müllentsorgung bringen wir uns schon frühzeitig bei der Planung neuer Wohngebiete ein. So arbeiten wir für optimale Entsorgungslösungen in den neu

geplanten Quartieren Oberbillwerder und Grasbrook eng mit den städtischen Planungsgesellschaften zusammen. In fußläufig erreichbaren Quartiershöfen sollen die Bewohner:innen künftig unter anderem die häufigsten Abfallarten, die nicht in eine der vier Tonnen gehören, abgeben können. Neben Altglas oder Alttextilien zählen dazu auch Problemstoffe wie Farbreste, Laugen und Säuren. Die Quartiershöfe benötigen weniger Fläche als die großen Recyclinghöfe und können mit Carsharing-Parkplätzen, Leihfahrradstationen oder Paketstationen kombiniert werden.

### Studie zu Alttextilien

Angesichts sinkender Sammlungsqualität stellte die SRH Mitte 2020 die Alttextilsammlung über ihre 120 Depotcontainer im öffentlichen Raum ein. Hierfür waren nicht nur die häufigen Fehlwürfe maßgeblich, die oftmals zur Verunreinigung gesamter Containerfüllungen führten, sondern auch die Auswirkungen von Fast Fashion und der geringeren Qualität der Textilfasern. Die SRH leitete daraus umgehend neue Maßnahmen ab. Gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik (IML) führte sie umfangreiche Studien durch, um die Beschaffenheit der Alttextilsammlung zu analysieren und neue Erkenntnisse für die Textilverwertung der Zukunft zu gewinnen. So hat sich gezeigt, dass die durch die Beschäftigten kontrollierte Sammlung auf den Recyclinghöfen eine sehr gute Qualität liefert. Über 87 Prozent davon können verwertet werden.

### Umweltfreundlicher Winterdienst

Auch beim Winterdienst arbeiten wir stetig daran, die Umweltauswirkungen so weit wie möglich zu reduzieren. So beteiligten wir uns im Berichtszeitraum an einem Forschungsprojekt mit alternativen, abtauenden Streustoffen auf Radwegen (Projekt E-WIN). Das Projekt wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur zur Umsetzung des Nationalen Radverkehrsplans 2020 finanziert und von der Technischen Universität Dresden begleitet. Seit Januar 2021 testen wir drei alternative Streumittel sowie Natriumchlorid-Sole als Referenzstoff auf Betriebsgeländen. Ende 2021 testeten wir die Mittel erstmals auf öffentlichen Hamburger Radwegen. Die Erkenntnisse werden wir auch anderen Kommunen zugänglich machen. Zur Auswertung werden Daten aus der Fahrzeugflotte für den Winterdienst herangezogen. Durch die Nutzung zeitgemäßer Informationssysteme optimieren wir die Winterdienstabläufe weiter. Hierzu zählt der Einsatz modernster Streutechnik und Glättemeldeanlagen. Das Projekt verfolgt das Ziel, die Salzmengen auf das Nötigste zu reduzieren, um so einen weiteren Beitrag zum Umweltschutz zu leisten. Insbesondere die alternativen Streustoffe sollen bei der Räumung von Schnee und Eis auf verkehrswichtigen Hamburger Velorouten zum Einsatz kommen beziehungsweise perspektivisch das herkömmliche abstumpfende Streumittel Splitt ersetzen.

### Klimaschutz

Die SRH leistet durch ihr Abfall- und Energiemanagement und das Forcieren einer gelebten Kreislaufwirtschaft bereits seit Jahren einen überdurchschnittlichen Beitrag zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung und damit auch zum Klimaschutz. Der SRH-Konzern übernimmt seit einigen Jahren diverse Anstrengungen, um die Treibhausgase, die während der Sammlung und Behandlung der Abfälle anfallen, stetig zu reduzieren. Dazu zählen vor allem Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz in den Gebäuden und Behandlungsanlagen, die Umstellung des Fuhrparks auf klimaneutrale Antriebe, der Zukauf von Ökostrom und die Ausweitung der Produktion erneuerbarer Energien.

Die SRH fühlt sich nach ihren Leitlinien dem Klimaschutz besonders verpflichtet und verfolgt die klimapolitischen Zielsetzungen der FHH konsequent. Daher hat sich der SRH-Konzern das ambitionierte Ziel gesetzt, bis 2035 klimaneutral zu sein. Damit investiert der Konzern in eine Reduzierung von CO<sub>2</sub>-Emissionen zum Erhalt einer lebenswerten Umwelt für alle Bürger:innen und sichert seine Leistungsfähigkeit unter neuen gesetzlichen Anforderungen. Die 2021 erstellte Klimabilanz der SRH enthält die erstmalige umfassende Bilanzierung der Treibhausgasemissionen der SRH inklusive aller Tochterunternehmen und zeigt die Entwicklungen der Emissionen in den Jahren 2012 bis 2020 auf.

### Klimaneutrale Reinigung

Um unsere Auswirkungen auf die Luftqualität Hamburgs weiter zu reduzieren, haben wir das Projekt „Klimaneutrales Reinigungsteam“ gestartet. 2021 gestalteten wir in diesem Zuge die gesamte Straßen- und Flächenreinigung eines definierten Gebiets nach klimaneutralen Aspekten. Dafür kommen ausschließlich Kehrmaschinen und Fahrzeuge mit alternativen Antrieben zum Einsatz. Das Reinigungsteam nutzt außerdem E-Lastenräder und elektrisch betriebene Laubblasgeräte. Nach einer Evaluation und Prüfung der Möglichkeiten ist eine Ausweitung auf weitere Gebiete denkbar.

### Wasserstoff für die Energiewende

Die SRH plant die Entwicklung eigener Wasserstoffkapazitäten. So ist sie Partnerin des Verbundvorhabens Norddeutsches Reallabor (NRL), das im Rahmen des Ideenwettbewerbs des Förderprogramms „Reallabore der Energiewende“ ausgewählt wurde. Dabei handelt es sich um eines der größten sogenannten Reallabore der Energiewende im Rahmen des siebten Energieforschungsprogramms der Bundesregierung. Dort, wo aus Hamburger Bioabfällen Biogas und hochwertiger Kompost erzeugt werden, soll in Zukunft eine Elektrolyseanlage mit Überschussstrom Wasserstoff produzieren. Statt CO<sub>2</sub> freizusetzen, wird es aktiv genutzt. Zudem ermöglicht es dieses Vorhaben, überschüssigen Strom umzuwandeln und im Erdgasnetz, dem größten Energiereservoir Deutschlands, zu speichern. 2021 wurde die Förderung abschließend genehmigt und die Entwurfsplanung fertiggestellt.

### Forschungsvorhaben

Das Projekt BAUSEP, an dem sich die SRH gemeinsam mit weiteren Partner:innen beteiligt, ist 2021 neu gestartet. Ziel des Forschungsvorhabens ist es, Recyclingrohstoffe aus Müllverbrennungssaschen und Schlacke zu erschließen und sie bei der Herstellung verschiedener Bauprodukte wie Pflastersteine und Kanalsegmente einzusetzen. Vermeintliche Abfälle werden damit als Baustoffe genutzt und natürliche Ressourcen geschont.

Um die Qualität des Komposts weiter zu verbessern, beteiligt sich die SRH am Forschungsvorhaben SOILCOM. In dem durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung geförderten Projekt beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Kompost die Bodenqualität verbessern kann. Ziel ist es, Kompost zu entwickeln, der den Nährstoffgehalt wie auch die Wasser- und Kohlenstoffspeicherkapazitäten der Böden erhöht und speziell für den Zierpflanzen- und Gemüseanbau geeignet ist.


## Großprojekte der Tochtergesellschaften

Bei unseren Tochtergesellschaften initiieren wir Großprojekte, um die ökologischen Auswirkungen ihrer und unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren.


### Zentrum für Ressourcen und Energie

Um das Potenzial der Hamburger Abfälle für Ressourcenschonung und Energiewende noch besser nutzen zu können, bauen wir derzeit ein Zentrum für Ressourcen und Energie (ZRE). Mit dem ZRE werden wir durch die erstmals einer Müllverbrennungsanlage vorgeschaltete Sortieranlage einen noch größeren Beitrag zur umweltfreundlichen Abfallbehandlung in Hamburg leisten. Die Sortieranlage wird jährlich bis zu 145.000 Tonnen Hausmüll behandeln: Recyclingfähige Materialien werden aussortiert und in den Kreislauf zurückgeführt. Die CO<sub>2</sub>-Anteile der Anlagen können zukünftig als industrielle Vorprodukte für synthetische Kohlenwasserstoffe dienen. Damit wird das ZRE mit seinen Anlagen eine relevante Stellung zur Versorgung des Fernwärmenetzes mit klimaneutraler Wärme einnehmen und einen nennenswerten Beitrag zur Dekarbonisierung des Hamburger Fernwärmenetzes leisten. Voraussichtlich ab 2025 kann die SRH die Stadt Hamburg mit etwa der Hälfte der benötigten Fernwärme versorgen.



 Virtueller Rundgang durch das ZRE



 Installation von Absorptionswärmepumpen für das Wärmeprojekt der MVB

### Wärmeprojekt Müllverbrennungsanlage Borsigstraße

Die SRH treibt gemeinsam mit der Hamburger Energiewerke GmbH das bundesweit einzigartige Projekt „Erweiterte Wärmenutzung“ in der Müllverbrennungsanlage Borsigstraße (MVB) voran. Nach offizieller Genehmigung 2021 geht es sukzessive in die Umsetzungsphase. Mit Fertigstellung der Effizienzsteigerungsmaßnahmen Ende 2023 wird die MVB pro Jahr zusätzlich rund 350.000 Megawattstunden Wärme in das Leistungsnetz der Hamburger Energiewerke einspeisen und die Wärmeleistung am Standort von 100 auf 160 Megawatt steigern. Die Leistungserhöhung erfolgt ohne zusätzliche Brennstoffzufuhr und stellt eine energetische Weiterentwicklung der Anlage dar. Allein dadurch werden jedes Jahr rund 104.000 Tonnen CO<sub>2</sub> vermieden. Ein vergleichbares Projekt der MVR befindet sich noch in der Planungsphase.



## MASSVOLLE NUTZUNG VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN (SUFFIZIENZ)

Der maßvolle Umgang mit Ressourcen ist nicht nur im Geschäftsmodell und den Dienstleistungen der SRH verankert, sondern auch Teil unseres Selbstverständnisses. Jeden Tag setzen wir uns mit unseren Leistungen für mehr Lebensqualität und Nachhaltigkeit in Hamburg ein. Zudem motivieren wir Bürger:innen generationsübergreifend dazu, einen Beitrag dazu zu leisten, und fördern die Bewusstseinsbildung für abfallwirtschaftliche Themen im Kontext unserer strategischen Ausrichtung.

Abfallentsorgung und die damit einhergehende Entsorgungssicherheit Hamburgs sind das Kerngeschäft der SRH. Diese Dienstleistung wird nicht als solche beworben, sondern ist auf Suffizienz ausgerichtet. Unter der Maxime „Der beste Müll ist der, der gar nicht erst entsteht“ haben wir zahlreiche Kampagnen, Informations- und Bildungsangebote ins Leben gerufen. Darin informieren wir über die vielfältigen Aspekte der Abfallwirtschaft. Um trotz der Corona-Pandemie viele Menschen zu erreichen, haben wir uns 2020/2021 vor allem auf die Digitalisierung unserer Angebote konzentriert.

Im Folgenden sind beispielhaft weitere Maßnahmen aufgeführt, die unser Engagement zur Förderung von Suffizienz intern und extern verdeutlichen:

### Einkaufsguide Verpackungen

Der Einkaufsguide Verpackungen ist eine Hilfestellung für Bürger:innen in Sachen Produktauswahl/Verpackungswahl und fördert ressourcen- und umweltschonende Entscheidungen. Eine Neuauflage des Guides speziell für To-go-Verpackungen ist im April 2022 erschienen. Die erste Auflage wurde an insgesamt 23 weitere Städte/Abfallwirtschaftsunternehmen weitergegeben.



Einkaufsguide hier  
herunterladen



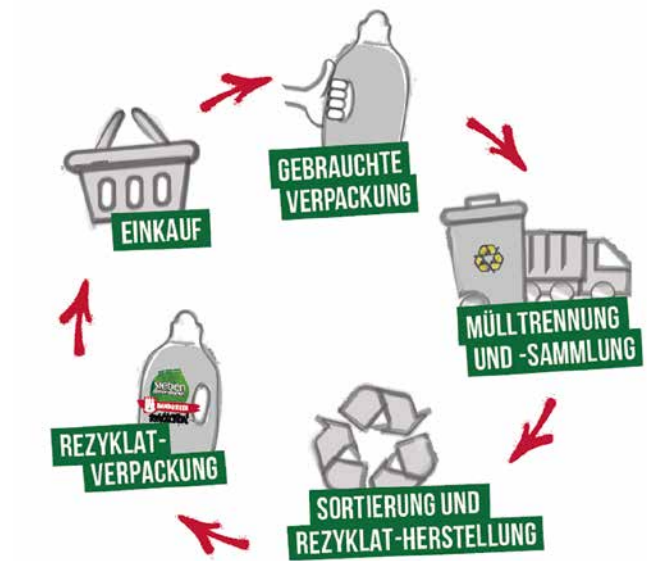
Der Einkaufsguide Verpackungen ist eine Hilfestellung für Bürger:innen.


### Hamburg T.R.E.N.D.

2020 regten wir in unserem sechsten Fachsymposium Hamburg T.R.E.N.D., einer Kooperation zwischen SRH und TUHH, den Diskurs mit anderen Unternehmen der Abfallwirtschaft zu den grundlegenden Fragen unserer Branche an. Mit über 200 Vertreter:innen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und kommunalen Unternehmen diskutierten wir über das Schwerpunktthema „Kreislaufwirtschaft am Tropf?“. Neben dem aktuellen Stand und möglichen Perspektiven der Kreislaufwirtschaft diskutierten wir denkbare Lösungsansätze, um den Suffizienz-Gedanken in der Branche weiterzutragen.

## Hamburgs Wertstoff Innovative

Als Abfallwirtschaftsunternehmen haben wir neben der Bewusstseins- und Umweltbildung kaum einen Hebel, um auf Abfallvermeidung und -reduzierung hinzuwirken. Deshalb haben wir mit wissenschaftlicher Begleitung das Projekt „Hamburgs Wertstoff Innovative“ ins Leben gerufen. Als Initiatorin zeigt die SRH in Zusammenarbeit mit dem Umweltdienstleister Veolia, dem Konsumgüterhersteller Unilever, der Hamburger Drogeriemarktkette BUDNI und der Technischen Universität Hamburg, dass ein Recyclingkreislauf funktioniert. Das Ergebnis: ein Waschmittel der Unilever-Marke bei BUDNI, abgefüllt in einer Flasche, die zu 100 Prozent aus recyceltem Kunststoff aus Hamburger Wertstofftonnen/dem gelben Sack besteht. Insbesondere Verpackungen aus 100 Prozent Post-Consumer-Rezyklat (PCR), ohne Beimischung von Rezyklaten aus Produktions-/Industrieabfällen, gibt es bisher kaum. Die Waschmittelflasche wurde in einer Auflage von 10.000 Stück im August 2020 in den Handel gebracht. Sie ist lediglich ein Anfangsprojekt und Fingerzeig auf die Möglichkeiten der Kreislaufführung von Wertstoffen und soll Anreiz für andere innovative Lösungen bieten. Die Planungen für ein Nachfolgeprojekt 2022 haben wir bereits vorangetrieben.



 Kreislauf von Hamburgs Wertstoff Innovative

## Förderung von Müllvermeidung und -trennung

In der Großwohnsiedlung am Osdorfer Born führten wir von 2019 bis 2021 in Kooperation mit der Hamburger Wohnungsbau-Gesellschaft SAGA-Unternehmensgruppe und ihrer Tochterfirma ProQuartier das Projekt wiedergeBORN durch. Als Teil der EU-Forschungsprojekte REPAIR und FORCE verfolgte es das Ziel, Bewohner:innen für Müllvermeidung, Mülltrennung und Sauberkeit zu sensibilisieren. Wir boten in der gesamten Zeit etwa 1.000 Haushalte, führten Workshops in Kitas und Schulen sowie Aufklärungsveranstaltungen durch und testeten, ob neue Tonnenmarkierungen und verschiedene spielerische Ansätze zu verbesserter Mülltrennung und mehr Stadtsauberkeit führen. Eine abschließende Befragung ergab, dass der Ansatz des wiedergeBORN-Projekts und die durchgeführten Maßnahmen sehr gut angenommen wurden. Das Projekt führte zu deutlichen Verbesserungen bei der Mülltrennung – im Speziellen beim Biomüll. Außerdem konnten wir Handlungsempfehlungen als Grundlage für weitere Projekte ableiten und bereits Erkenntnisse in die tägliche Kundenberatung bei Großwohnsiedlungen einfließen lassen.

## Gebrauchtwarenkaufhäuser Stilbruch

Suffizienz ist im Geschäftsmodell unserer Tochtergesellschaft Stilbruch fest verankert. Stilbruch verkauft gut erhaltene gebrauchte Gegenstände zu kleinen Preisen und leistet damit einen Beitrag zur Wiederverwendung und zu einem reduzierten Abfallaufkommen. Inzwischen betreibt Stilbruch zwei Filialen sowie zwei Werkstätten für Elektroaltgeräte. Die Waren stammen von Privatpersonen oder unseren Recyclinghöfen, wo unser geschultes Personal

die gut erhaltenen Gegenstände aussortiert. Einen geringeren Anteil erhält Stilbruch aus der schonenden Sperrmüllabfuhr, bei der unsere Mitarbeitenden verwertbare Gegenstände getrennt sammeln. Alte, kaputte Fahrräder reparieren wir wenn möglich in unserer eigenen Werkstatt und verkaufen sie bei Stilbruch.

## Forschungsprojekt FORCE

Von 2017 bis 2021 beteiligte sich die SRH am EU-geförderten Forschungsprojekt FORCE (Cities Cooperating For Circular Economy). Im Rahmen des Projekts wurden für die Abfallströme Plastik, Elektroaltgeräte, Bioabfall und Holzabfall Maßnahmen für eine optimierte Kreislaufwirtschaft erprobt. So wurde in den Harburg Arcaden beispielsweise ein Stilbruch-Pop-up-Store mit Fokus Elektroaltgeräte eröffnet. Alle dort angebotenen Geräte wurden vor dem Verkauf in den beiden Stilbruch-Werkstätten überprüft. Zudem gab es auf diese Geräte eine Gewährleistung für die Dauer von einem Jahr. Mit Ende des Projekts wurde der Pop-up-Store planmäßig geschlossen. Im Berichtszeitraum wurden außerdem Messgeräte angeschafft, mit denen wir die Funktionsfähigkeit der Geräte schon auf den Recyclinghöfen testen und defekte Geräte frühzeitig aussortieren können. Funktionsfähige Geräte werden in den rund 70 neu angeschafften Transportwagen und über 1.000 Transportkisten verstaut und zu Stilbruch gebracht. So verhindern wir Transportschäden und ermöglichen eine sichere Lieferung und problemlose Wiedernutzung der Geräte.

# Kundenmitwirkung und Produkttransparenz

## KUNDENMITWIRKUNG, GEMEINSAME PRODUKTENTWICKLUNG UND MARKTFORSCHUNG

Hamburger Bürger:innen haben einen großen Einfluss auf die Produkt- und Dienstleistungsentwicklung der SRH. Die SRH als öffentliches Unternehmen folgt den Vorgaben der demokratisch gewählten Organe Senat und Bürgerschaft und wird fachlich von der zuständigen Behörde und den Aufsichtsgremien kontrolliert. So sind die Interessen der Bürger:innen grundsätzlich gewährleistet.

Die nachfolgend aufgeführten Beispiele zeigen, dass viele langfristig wirksame Prozesse und Programme unter intensiver Beteiligung von Berührungsgruppen entstanden sind.

### Mitwirkung beim SRH-Kundenportal

Zur Entwicklung des Kundenportals hat die SRH die erste Version für Pilotkund:innen der Hamburger Wohnungswirtschaft freigeschaltet. Deren Anregungen haben wir in Workshops aufgenommen und in die weitere Entwicklung einbezogen. Demnach spielen eine einfache Bedienbarkeit, Datensicherheit und abgebildete Fallvarianten eine wichtige Rolle. Außerdem besteht der Wunsch, Alltagsprobleme schnell und unkompliziert melden und Gebührenbescheide digital abrufen zu können, damit eine direkte digitale Verarbeitung möglich und kein Postversand nötig ist.

### Velo-Workshop

Der stetige Ausbau des Hamburger Radstreckennetzes bedeutet auch neue Anforderungen an die SRH: Neue Radwege müssen gereinigt, im Herbst von Laub befreit und bei Schnee und Glätte durch Streuen wieder befahrbar gemacht werden. Daher veranstaltete die SRH 2019 einen Velo-Workshop mit über 60 relevanten Stakeholdern aus Politik, Verwaltung, Verbänden und Interessenvertretungen der Radfahrenden Hamburgs. Themen waren unter anderem unsere Projekte für mehr Sicherheit im Radverkehr. Anregungen und Wünsche wurden aufgenommen und 2020 in ein Pilotprojekt überführt, in dem wir ausgewählte Fahrradwege auf Fahrbahnen mit einem hohen Baumbestand im Herbst zweimal wöchentlich zusätzlich reinigten. Aufgrund der positiven Resonanz in der Bevölkerung haben wir die Maßnahme 2021 fortgeführt und nochmals deutlich erweitert. Den für 2020 geplanten Folge-Workshop haben wir aufgrund der Corona-Pandemie auf 2023 verschoben.

### Kundenbefragungen

Die SRH ist auch in Sachen Marktforschung aktiv, um vor Einführung weiterer Dienstleistungen ein Meinungsbild der betreffenden Zielgruppen zu erhalten. Beispielsweise haben wir bei 10.000 Hamburger Gartenbesitzer:innen Informationen zu einer möglichen Laubsaisonzone gesammelt, Vor-Ort-Befragungen bei Nutzer:innen der Depotcontainer durchgeführt oder auf Wunsch der Hamburger:innen 500 zusätzliche rote Papierkörbe auf Freiflächen aufgestellt. Die SRH führt auch Veranstaltungen für die Hamburger Wohnungswirtschaft, Genossenschaften und Verwaltungen durch, um diesen Stakeholdern ein Forum zu bieten.



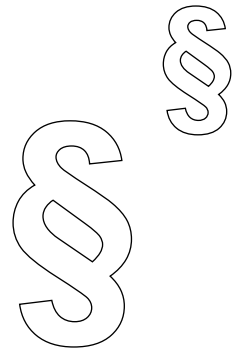
Zusätzliche Papierkörbe am Elbstrand





# Gesellschaftliches Umfeld

---



# Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen

## PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN DECKEN DEN GRUNDBEDARF UND DIENEN DEM GUTEN LEBEN

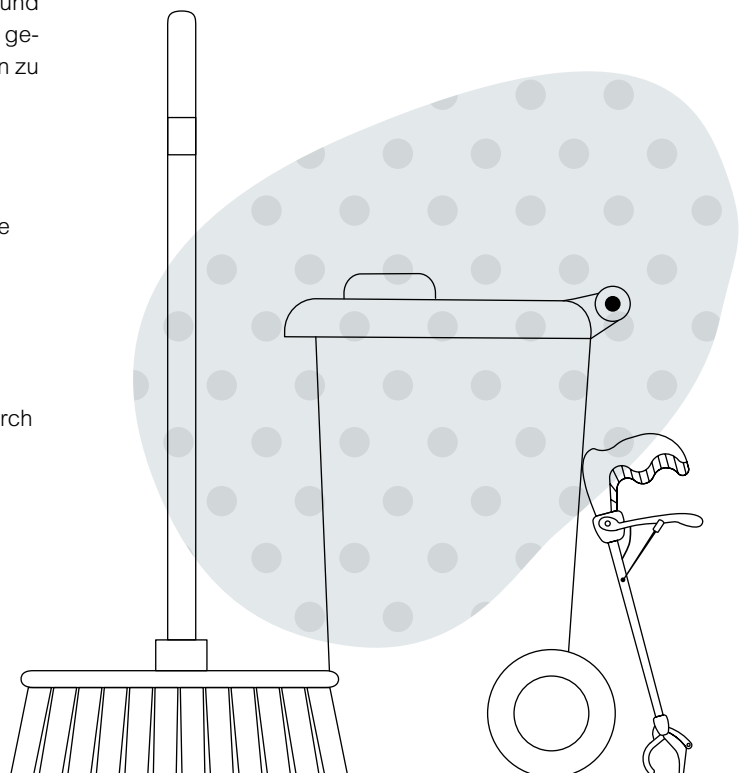
Die SRH ist als kommunales Unternehmen der Abfallwirtschaft der Daseinsvorsorge verpflichtet und trägt mit den ihr übertragenden Aufgaben zur Erfüllung gesellschaftlicher Grundbedürfnisse bei.

Die SRH ist in Hamburg nicht nur eine Garantin für Stadtsauberkeit und -hygiene, sondern sorgt durch das Schaffen ausreichender Entsorgungssicherheit für Stadtgesundheit und in zunehmendem Maße auch für Versorgungssicherheit. Um die jährlich entstehenden Abfallmengen fachgerecht, zuverlässig und klimaschonend zu entsorgen, ermöglicht die SRH mit ihren regelmäßigen, qualitativen Wartungen der Anlagen einen reibungslosen Prozess in der Abfallverwertung. Mit den von den Tochterunternehmen betriebenen Verwertungsanlagen versorgt sie immer mehr Haushalte mit umweltfreundlicher Wärme, Strom und Biogas. Mit der ihr übertragenen Steuerungsverantwortung für die Stadtsauberkeit ist die SRH eine zentrale, verlässliche und kompetente Ansprechpartnerin für die Bedürfnisse der Hamburger:innen. Sie ist zudem ganzheitliche und proaktive Partnerin der Stadt, indem sie sich in der Umweltbildung und in Gremien engagiert, bei öffentlichen Veranstaltungen unterstützt und Wissen rund um die Kreislaufwirtschaft und Recycling vermittelt. Diese Dienstleistungen und Angebote erhöhen die Lebensqualität, sorgen somit für eine gesteigerte Grundzufriedenheit der Hamburger:innen und tragen zu folgenden Grundbedürfnissen bei:

- Schutz/Sicherheit:
  - Entsorgungssicherheit
  - erhöhtes (subjektives) Sicherheitsgefühl und allgemeine Verkehrssicherheit sowie Ermöglichung durchgängiger ganzjähriger Mobilität durch Winterdienst und Straßenreinigung
- Muße/Erholung:
  - Verstärkung des Wohlempfindens und der Erholung durch saubere Grünanlagen

- Lebenserhaltung/Gesundheit/Wohlbefinden:
  - funktionierende Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit sowie öffentliche Toiletten für gute hygienische Bedingungen
  - barrierefreier Zugang zu sauberem Wasser und somit ein menschenwürdiges Leben auch für Randständige durch 134 öffentliche Toiletten

In diesem Kontext agieren wir im Einklang mit den Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen.



## UN-Entwicklungsziele

Mit ihren Dienstleistungen trägt die SRH zudem regional, aber auch global zur Lösung gesellschaftlicher und ökologischer Probleme bei. Dies verdeutlicht auch unser Beitrag zur Erreichung der UN-Entwicklungsziele.



### SDG 4 „Hochwertige Bildung“

Wir engagieren uns im Rahmen unserer umweltpädagogischen Aufgaben in Kindergärten und Schulen, damit der nachhaltige Umgang mit Ressourcen fester Bestandteil der Schulbildung wird.



### SDG 6 „Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen“

Wir bauen, sanieren und betreiben öffentliche Toiletten in Hamburg. Diese gestalten wir soweit möglich im Rahmen von Sanierungen barrierefrei und genderneutral. Auch die neuen SRH-Automatiktoiletten sind barrierefrei zugänglich, nach DIN 18040 behindertengerecht ausgebaut und zudem genderneutral und für Menschen aller Religionen benutzbar.



### SDG 7 „Bezahlbare und saubere Energie“

Wir erzeugen erneuerbare Energie – zum einen aus der energetischen Verwertung von Abfall, Altholz und Deponiegas, zum anderen durch Windkraft-, Solarthermie- und Photovoltaikanlagen auf eigenen Betriebsplätzen und Liegenschaften.



### SDG 8 „Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum“

Wir bieten langfristige Arbeitsplätze mit geschlechtsunabhängiger Entlohnung und setzen uns für Chancengleichheit sowie für Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz unserer Beschäftigten ein.



### SDG 9 „Industrie, Innovation und Infrastruktur“

Wir bringen unsere Kompetenzen und Erfahrungen in wissenschaftliche Forschungsprojekte ein und fördern Innovationen im Unternehmen, mit denen wir die Abfallwirtschaft sauberer und umweltverträglicher gestalten können.



### SDG 11 „Nachhaltige Städte und Gemeinden“

Wir senken die von der Abfallwirtschaft ausgehende Umweltbelastung, unter anderem mit besonderer Aufmerksamkeit für die Luftqualität. Wir investieren in Fahrzeuge mit alternativen Antrieben, die emissionsarm und leise auf Hamburgs Straßen unterwegs sind. Wir betreiben moderne, effiziente, umweltverträgliche Anlagen, die den Ausstoß von Luftschadstoffen gering halten und Schadstoffe im Abfall beseitigen.



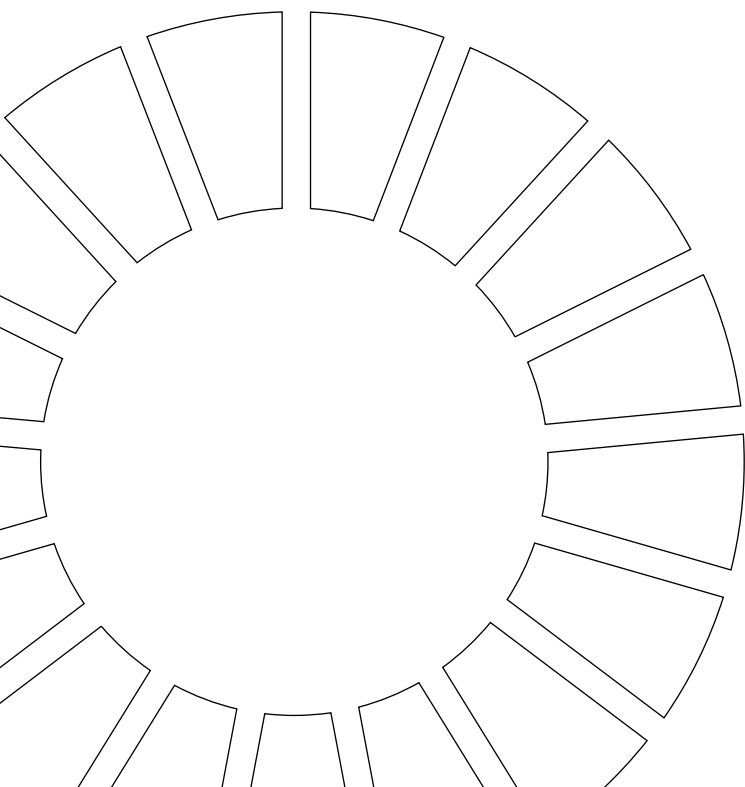
### SDG 12 „Nachhaltig produzieren und konsumieren“

Wir stellen Angebote und Informationen zur Abfallvermeidung und Mülltrennung bereit, um das Abfallaufkommen, insbesondere von Restmüll, in Hamburg zu reduzieren. Zudem schaffen wir Formate, mit denen wir die Zusammenarbeit von Industrie, Handel, Politik und Wissenschaft zur Kreislaufwirtschaft initiieren. Mit unserer Beschaffung fördern wir gezielt nachhaltige Produktionsweisen.



### SDG 13 „Maßnahmen zum Klimaschutz“

Wir erzeugen mit der energetischen Verwertung von Abfällen klimafreundliche Wärme für Hamburg. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Anlagen, Fahrzeuge und Gebäude reduzieren wir stetig durch Effizienzmaßnahmen und die Nutzung neuer, innovativer Technologien.





## GESELLSCHAFTLICHE WIRKUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Als öffentliches Unternehmen hat die SRH die Aufgabe, ihrem gesetzlichen Auftrag gerecht zu werden und machbare, tragfähige Lösungen zu entwickeln. Mit stetig neuen Zuständigkeiten und Verantwortungsbereichen für die FHH rund um Stadtsauberkeit, Ver- und Entsorgung sowie Klimaschutz wachsen die Anforderungen an eine lebenswerte Stadt zum Wohlfühlen. Daraus ergibt sich für uns, dass Kinder, Jugendliche und Erwachsene auf die Reise dieser Themen mitgenommen werden müssen.

Praktische Tipps und vielfältige Informationen fördern Wissen und führen so zu einer Einstellungs- und Lebensstiländerung. Neben der geradlinigen Kommunikation sorgen auch der Dialog und verschiedene digitale, alltagsnahe und nutzerfreundliche Maßnahmen für die aktive Teilnahme der Bürger:innen.

Zur Zielgruppenansprache gehören auszugsweise folgende unserer Ansätze:

- **Politik und Ausschüsse:** Im Rahmen Kleiner und Großer schriftlicher Anfragen beantwortet die SRH sämtliche Fragestellungen transparent und wahrheitsgemäß. Unsere Geschäftsführung und Expert:innen vertreten das Unternehmen in offiziellen Ausschusssitzungen und Versammlungen.
- **NGOs, Vereine und Verbände:** Die SRH ist regional und überregional (z. B. in allen Fachausschüssen des VKU vertreten) im ständigen Dialog und kooperiert mit NGOs (z. B. NABU, BUND), Vereinen und Verbänden.
- **Stadtgesellschaft, Familien und Unternehmen:** Wir nutzen digitale und analoge Medien zur Information der großen Allgemeinheit. Dazu gehören barrierefreie Websites und Apps genauso wie Flyer, Infobroschüren oder Einkaufsratgeber.
- **Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene:** Unser vielfältiges pädagogisches Angebot informiert, sensibilisiert und befähigt zu zukunftsfähigem, verantwortungsbewusstem und nachhaltigem Denken und Handeln.

2021 konnten wir, trotz der Corona-Pandemie, rund 330 Maßnahmen (2020: 315) umsetzen und erreichten damit etwa 63.000 Menschen (2020: 17.300). Im Folgenden stellen wir beispielhaft eine Auswahl dieser Aktivitäten vor:

### Umweltbildung

Präventive Maßnahmen (Öffentlichkeitsarbeit und Umweltbildung) schaffen die Basis, um mehr Abfälle zu vermeiden, wilde Müllablagerungen und Littering zu reduzieren und eine verbesserte Trennung von Abfällen zu erreichen. Durch ein gezieltes und flächendeckendes Umweltbildungsprogramm werden kleine und große Hamburger:innen zum verantwortungsvollen Handeln für die genannten Themen befähigt. Nur so kann langfristig ein Beitrag zur Stadtsauberkeit und Kreislaufwirtschaft geleistet werden.


Bei der Planung und Durchführung unserer Angebote orientieren wir uns am Konzept „Bildung für nachhaltige Entwicklung“. Dabei betrachten wir folgende Schwerpunktthemen: „Abfallentsorgung, -verwertung und -vermeidung“, „Kreislaufwirtschaft“, „Ressourcenschonung“, „Stadtsauberkeit“ und „Klimaschutz“. Die Themen vernetzen wir miteinander und gehen auf ihre Komplexität ein.

In Kindertagesstätten und Grundschulen bieten wir das „Kunterbunte Müllmobil“ und die Lerneinheit „Abfalltrennung und Recycling“ an. Für Jugendliche und junge Erwachsene führen wir Workshops über Kreislaufwirtschaft und Recycling durch. Lehrkräfte können sich zudem unseren Schulkoffer ausleihen, der über vielfältiges Material für alle Altersstufen verfügt.

### Netzwerkarbeit

Wir sind der Überzeugung, dass gemeinsam mehr erreicht werden kann, und möchten durch unsere aktive Netzwerkarbeit mit Partner:innen einen Beitrag zur Erreichung unserer Ziele im Umwelt- und Klimaschutz leisten sowie Erfahrungen, Wissen und Meinungen austauschen. Bei unseren partizipativen Angeboten wie beispielsweise den Treffen von „Hamburgs Cleanup Community“ und Mitmachmöglichkeiten bei der Stadtputzaktion „Hamburg räumt auf!“ stehen wir in einem direkten Austausch mit Bürger:innen und Organisationen und diskutieren gemeinsam über




 Viele Kinder machen mit bei „Hamburg räumt auf!“.

eine sauberere und nachhaltigere Stadt. Zu den Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen, mit denen wir zusammenarbeiten, gehören unter anderem die BUKEA, der NABU, der BUND, die Gesellschaft für ökologische Planung, Neuntöter e. V. und die Hamburger Klimaschutzstiftung/Gut Karlshöhe. Zudem gibt es eine Reihe von Unternehmen, die uns bei Großaktivitäten unterstützen.

### „Hamburg räumt auf!“

Seit 20 Jahren laden wir zu Deutschlands größter Stadtputzaktion, „Hamburg räumt auf!“, ein. 2021 fand die Aktion nach pandemiebedingter Absage wieder eingeschränkt mit 47.000 freiwilligen Helfer:innen statt (2019: 82.500). In rund 900 Initiativen wurden etwa 90 Tonnen Müll gesammelt. Die SRH motiviert und begleitet die Freiwilligen und bestätigt sie in ihrem Handeln. Die Stadtputzaktion mit Teilnehmenden aus allen Bereichen der Gesellschaft ist authentisch und führt auch außerhalb des Aktionszeitraums zu privat organisierten Putzaktionen in der Stadt. Mithilfe von Sponsoren schaffen wir Anreize, stellen Handschuhe und klimaneutrale Müllsäcke zur Verfügung und führen den gesammelten Abfall einer fachgerechten Entsorgung zu. Die über die Jahre abnehmende Pro-Kopf-Menge gesammelten Abfalls bei der Aktion zeigt, dass diese und alle anderen Aktivitäten und Dienstleistungen zur Stadtsauberkeit Früchte tragen.



 Infozentrum Energieberg Georgswerder


### Bildende Aktivitäten

Im Rahmen von zielgruppenspezifischen Führungen (z. B. naturkundliche oder technische Exkursionen), Seminaren, Ausstellungen und vielfältigen Veranstaltungen auf dem Energieberg Georgswerder, einer ehemaligen Hausmülldeponie, informieren wir über die Wege des Hamburger Abfalls, Umweltschutz, erneuerbare Energien und Ressourcenschonung. Beim „Elektrotag“ beispielsweise machten wir das Thema Klimaschutz erlebbar. Unsere Fahrer:innen präsentierten den Elektrofuhrpark und vermittelten Wissenswerte zu den Themen Klimawandel, Abfallentsorgung sowie Elektro- und Hybridmobilität. Im Berichtszeitraum



konnte der Energieberg pandemiebedingt nur mit Einschränkungen und unter besonderen Sicherheitsvorkehrungen betrieben werden. Dennoch konnten wir 2021 über 8.200 Besucher:innen begrüßen, rund 1.100 mehr als im Vorjahr.



 Mit der Zero Waste Map Orte finden, die auf klimafreundlichen Konsum achten und auf vermeidbare Verpackungen verzichten


### „Zero Waste Map“-App

Immer mehr Menschen möchten ihren Alltag nachhaltiger gestalten, klimafreundlicher konsumieren und auf unnötige Verpackungen verzichten. Unsere kostenlose, werbefreie „Zero Waste Map“-App hilft dabei. Nutzer:innen und Einzelhandelsgeschäfte können abfallarme Angebote dort direkt und kostenlos bekannt machen und sich in ihrer direkten Umgebung nach sogenannten Hotspots umsehen. Die App wird kontinuierlich verbessert und den Bedürfnissen der Menschen angepasst. Eine Ausweitung auf andere Städte und Kommunen außerhalb Hamburgs wurde mit der Erstellung eines Vertriebskonzeptes angestoßen, um eine breitere Gesellschaft zu erreichen.

### Kooperationen mit akademischen Einrichtungen

Fast Fashion und steigende Mengen Textilien beeinflussen nicht nur die Abfallwirtschaftsbranche, sondern auch Designer:innen der Gegenwart und Zukunft. In Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW Hamburg) initiierten wir daher das Praxisprojekt „Modeverwertungsverfahren“. Dass aus Alttextilen interessante neue Mode entstehen kann, war anschließend in einer digitalen Ausstellung zu sehen. Alle ausgestellten Designs wurden von Studierenden der HAW Hamburg aus den Studiengängen Mode- und Kommunikationsdesign im Wintersemester 2021/2022 entworfen und entstanden aus Alttextilien, die sich die angehenden Designer:innen vom Recyclinghof und bei Stilbruch aussuchen konnten. Durch unterschiedliche Upcycling-Techniken entstanden daraus echte Unikate.



 Ausstellungsstand des Praxisprojektes „Modeverwertungsverfahren“



# Beitrag zum Gemeinwesen

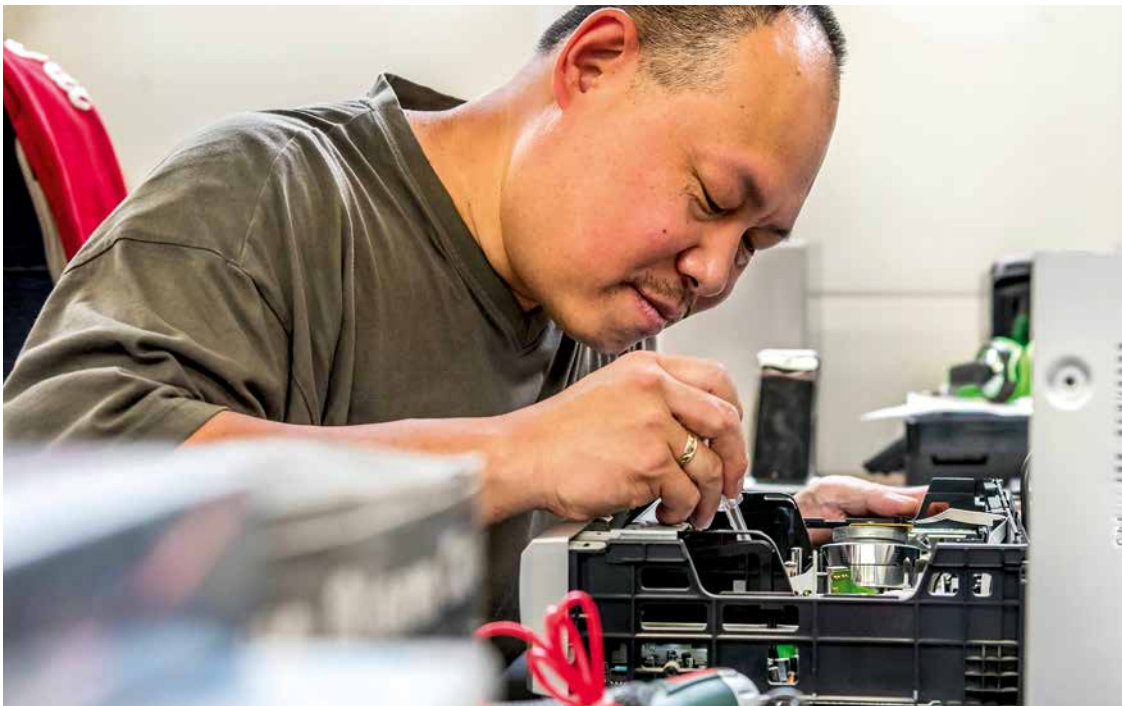
## STEUERN UND SOZIALABGABEN

Als eines der größten kommunalen Dienstleistungsunternehmen Hamburgs hat die SRH als Auftraggeberin und Arbeitgeberin sowie aufgrund der hiermit verbundenen Steuern und Abgaben einen positiven Effekt auf das Gemeinwesen.

Die SRH entrichtet zudem Ertragsteuern auf erwirtschaftete Gewinne aus Leistungen der Betriebe gewerblicher Art. Da diese Gewinne dem hoheitlichen Bereich zufließen, entrichtet die SRH auch darauf die Kapitalertragsteuern. Daneben werden sonstige Steuern (z. B. Strom- und Kfz-Steuer) entsprechend den geltenden Vorschriften gezahlt.

Die SRH leistet im Rahmen ihrer Tätigkeiten als öffentlich-rechtliche Entsorgungsträgerin einen überdurchschnittlichen Beitrag zum Gemeinwesen und fördert die Kreislaufwirtschaft. Um Projekte realisieren zu können, beantragt sie einzelfallbezogen Fördermittel, erhält aber keine Subventionen.

Daneben ist die SRH als Innovationstreiberin in verschiedenen europaweiten Forschungsprojekten aktiv, beispielsweise bei den EU-geförderten Vorhaben REPAiR und FORCE in den Bereichen Kunststoffe, Elektroaltgeräte, Biomasse und Holz. Darüber hinaus entwickelt sie innovative Lösungen zum Beispiel in Sachen Wasserstoffwirtschaft.



## FREIWillIGE BEITRÄGE ZUR STÄRKUNG DES GEMEINWESENS

Unsere Aktivitäten im Rahmen des gesellschaftlichen Engagements sind auf die Nähe zum Kerngeschäft ausgerichtet. Zusätzlich finden sämtliche Veranstaltungen öffentlich zugänglich statt und beziehen die Bürger:innen, Initiativen und Vereine aktiv mit ein. Ein Großteil des Engagements besteht schon viele Jahre und hat sich in Hamburg etabliert.

Wir versuchen, eine gute Balance zwischen unserem gesellschaftlichen Engagement und unserer Verantwortung als gebührenfinanziertes Unternehmen zu erreichen. Das wirkt sich entsprechend auf unsere freiwilligen Beiträge zur Stärkung des Gemeinwesens aus.

### Wirkungsmessung

Im Bereich der Umweltbildung haben unsere Aktivitäten das übergeordnete Ziel, zum Erwerb von Kompetenzen und Fähigkeiten beizutragen, die es den Lernenden ermöglichen, in ihrem Alltag verantwortungsbewusste Entscheidungen zu treffen. Die Wirkungsmessung von Lernprozessen ist mit vielen Schwierigkeiten verbunden, da es sich um individuelle Prozesse mit vielen von außen einwirkenden Faktoren handelt. Dennoch führen wir vor und nach der Aktivität Befragungen zu Faktenwissen, Zufriedenheit und Interesse durch. Zurzeit messen wir die Anzahl der Teilnehmenden unserer Aktivitäten und nutzen insbesondere bei neuen Formaten Fragebögen und Gespräche. Im konkreten Beispiel der jährlichen SRH-Hausmüllanalysen lassen sich z. B. über einen längeren Zeitraum die Verbesserungen im Trennverhalten der Bürger:innen ablesen. Die Gründe dafür können unterschiedlich sein, sicherlich spielen die zahlreichen Kampagnen und die Umweltbildungsprogramme der SRH hier aber eine tragende Rolle.

Nachfolgend ein Überblick über unsere Maßnahmen für das freiwillige gesellschaftliche Engagement – auch über die Stadtgrenzen hinaus.

### Spielzeugsammlung

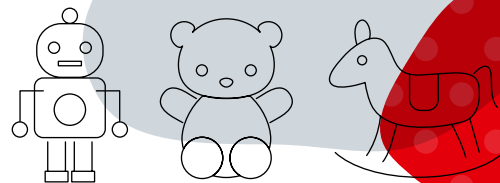
**Engagement:** Spielzeugsammlung für bedürftige Kinder in Hamburg (2006–2020)

**Partner:innen:** Weißer Ring und Hamburger Toys Company

**Outcome:** 550 Kubikmeter Spielzeug 2020

**Mehrwert:** Die SRH initiiert gemeinsam mit Partner:innen Unterstützung für Bedürftige.

rund **550** Kubikmeter  
Spielzeug in 2020 gesammelt



Moderatorin Monica Lierhaus bei der Spielzeugsammlung 2020



Fertig gestellte Kompostanlage in Dar es Salaam

### Globale Partnerschaften

**Engagement:** Beratung der Hamburger Partnerstadt Dar es Salaam (Tansania) in Sachen nachhaltiger Abfallwirtschaft und Unterstützung beim Bau einer Kompostierungsanlage seit 2015

**Partner:innen:** Senatskanzlei, BUKEA und Dar es Salaam

**Outcome:** Kompostierungsanlage mit künftiger Verarbeitung von bis zu 18.000 Tonnen Bioabfall pro Jahr

**Mehrwert:** Die SRH leistet in Kooperation mit anderen Akteur:innen Entwicklungshilfe und Know-how-Transfer, um der globalen Verantwortung gerecht zu werden und auch über Hamburg hinaus als Botschafterin zu agieren.

### Hilfsprojekte

**Engagement:** Unterstützung des Hilfsprojekts „Die Kinder vom Müllberg“ in León seit 2000

**Partner:innen:** Hamburgs Partnerstadt León (Nicaragua)

**Outcome:** Jährlich rund 3.000 Euro Spenden der SRH-Mitarbeitenden aus festen Anteilen des Gehalts oder Wechselgeld in Kantinen ermöglichen Kindern in León eine warme Mahlzeit täglich, medizinische Betreuung und Nachhilfeunterricht.

**Mehrwert:** Die SRH übernimmt auch über Hamburg hinaus soziale Verantwortung für Benachteiligte.

### Nachwuchsförderung

**Engagement:** Prof. Dr. Rüdiger Siechau, Sprecher der SRH-Geschäftsführung, hält seit 2009 regelmäßig Vorlesungen zur thermischen und biologischen Abfallbehandlung sowie zum Klima- und Ressourcenschutz.

**Partner:innen:** Technische Universität Hamburg (TUHH) in Zusammenarbeit mit dem Institut für Umwelttechnik und Energiewirtschaft (IUE)

**Mehrwert:** Wir fördern junge Talente und akademische Bildung.

Bau einer Kompostierungs-  
anlage mit Verarbeitung  
von bis zu

**15.000  
TONNEN  
BIOABFALL**



pro Jahr in Dar es Salaam  
unterstützt

### Ausbildungszentren

**Engagement:** Seit 1997 spendet die SRH jährlich 100.000 Euro für das Projekt NEUSTART des Hamburger Ausbildungszentrums.

**Partner:innen:** Hamburger Ausbildungszentrum, Bundesagentur für Arbeit sowie weitere Kooperationen mit Trägern der Jugendhilfe, unter anderem über Jugendbildung Hamburg, Jugendclub Container Langenhorn, Haus der Jugend Steilshoop, Welcome to Barmbek e.V. und Veddel aktiv e.V.

**Outcome:** Die SRH ermöglicht so die Schaffung von Ausbildungsplätzen für Jugendliche mit schwachem oder keinem ersten Schulabschluss sowie sozialer Benachteiligung.

**Mehrwert:** Die SRH engagiert sich auch außerhalb der eigenen Branche für die Chancengleichheit sozial Benachteiligter.



## MANGELNDE KORRUPTIONSPRÄVENTION

Als kommunales Unternehmen sind wir uns unserer Vorbildfunktion bewusst. Regel- und gesetzeskonformes Verhalten ist Basis unseres Handelns. Es umfasst die Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften, die Abwehr von Korruption und Datenmissbrauch sowie den transparenten, sparsamen und rechtmäßigen Umgang mit öffentlichen Mitteln.

### Gefährdungsatlas

Ein Gefährdungsatlas stellt die Korruptionsgefahren für die jeweiligen Geschäftsbereiche dar und gibt Hinweise auf den Grad einer Gefährdung von Aufgaben und Tätigkeiten sowie auf die Wirksamkeit vorhandener Sicherungssysteme in einer Organisationseinheit. So soll verdeutlicht werden, welche Tätigkeiten innerhalb der SRH aufgrund ihres Korruptionspotenzials besondere Maßnahmen erfordern. Daher dient der Gefährdungsatlas auch dem Schutz der Beschäftigten in korruptionsgefährdeten Bereichen. Der Gefährdungsatlas wird bedarfsgerecht von der Konzernrevision aktualisiert.

### Hinweisgebersystem

Kund:innen, Lieferant:innen und Beschäftigte können über ein Hinweisgebersystem potenzielle Regelverstöße im Bereich der SRH anonym melden. Eingehende Hinweise werden umgehend entweder durch den Compliance-Beauftragten oder die Konzernrevision überprüft. Auf dieses Hinweisgebersystem werden alle neuen Beschäftigten in einer Schulung zur Korruptionsprävention hingewiesen. 2021 wurden vier (2020: 9) Verdachtsfälle von Korruption gemeldet. Davon wurde einer (2020: 4) an das Dezernat für interne Ermittlungen weitergegeben. Einmal im Jahr wird im Aufsichtsrat über das Verfahren, die Verstöße und eingeleitete Maßnahmen berichtet.

### Antikorruptionsmaßnahmen

In den Bereichen Einkauf und Verkauf dienen eine Reihe interner Maßnahmen der Verhinderung von Korruption. Dazu zählen das Vier-Augen-Prinzip, die Funktionstrennung, bargeldloser Zahlungsverkehr und Transparenz bei Entscheidungen durch nachvollziehbare und dokumentierte Begründungen. Freigabe- und Unterschriftenregelungen sowie Budgetkontrollen sind systemseitig über Freigabe-Workflows implementiert. In Entscheidungsprozessen werden grundsätzlich über Funktionstrennung und das Vier-Augen-Prinzip Vorkehrungen gegen Korruption getroffen. Die Entscheidungen werden gemäß den Verfahrensanweisungen dokumentiert.

### Schulungen für Mitarbeitende

Alle neu eingestellten Beschäftigten werden über die Bedeutung von Korruption und deren Vermeidung informiert. Zusätzlich müssen sie sich einer Schulung zur Korruptionsprävention unterziehen. Alle Beschäftigten müssen darüber hinaus einmal jährlich an einer Unterweisung teilnehmen. Die Mitarbeitenden im administrativen Bereich erhalten dafür eine Online-Unterweisung, Beschäftigte aus dem gewerblichen Bereich werden durch ihre jeweiligen Vorgesetzten unterwiesen. Nahezu alle unsere Beschäftigten wurden zur Korruptionsprävention geschult – nicht geschult werden konnte eine geringe Anzahl dauerhaft erkrankter Personen.





### Innerbetriebliche Anordnungen

Die innerbetriebliche Anordnung zur Vermeidung der Annahme von Belohnungen und Geschenken schreibt fest, dass die Annahme von Belohnungen, Geschenken, Provisionen, Vorteilen oder sonstigen Vergünstigungen in Bezug auf das Amt oder die dienstliche Tätigkeit grundsätzlich verboten ist. Alle Beschäftigten sind verpflichtet, ihren Vorgesetzten jeden Fall zu melden, bei dem versucht wird, ihre Arbeitsführung durch das Angebot von Vorteilen zu beeinflussen. In der Allgemeinen Geschäftsanweisung sind die übergeordneten innerbetrieblichen Verhaltensregeln aufgeführt. Zudem gibt es für die einzelnen Geschäftsprozesse Verfahrensanweisungen/Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen. Über unseren Newsletter, Social-Media-Kanäle und interne Kommunikation werden die Öffentlichkeit und die Beschäftigten über die Antikorruptionsregelungen informiert. In der Sperrmüllabfuhr beispielsweise ist ein entsprechender Hinweis auf der Quittung aufgeführt.

### Offizielle Regularien

Die Geschäftstätigkeit der SRH wird durch das Stadtreinigungsgesetz, die Verordnung über die Satzung der SRH und die Geschäftsordnung des Aufsichtsrats geregelt beziehungsweise gesteuert. Daneben kommen dem Unternehmenskonzept, dem Organisations- und Geschäftsverteilungsplan, dem Geschäftsbericht, dem Wirtschaftsplan und dem Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK) erhebliche Bedeutung zu.

Der HCGK soll dazu beitragen, einen kontinuierlichen Prozess zur Verbesserung der Unternehmensführung in den öffentlichen Unternehmen Hamburgs anzustoßen, die Transparenz dieser Unternehmen zu erhöhen und durch mehr Öffentlichkeit und Prüfbarkeit das Vertrauen in Entscheidungen aus Verwaltung und Politik zu erhöhen. Außerdem dient er dazu, dass sich Geschäftsführungen den Nachhaltigkeitszielen der FHH verpflichten und dazu berichten (u. a. Beiträge zum Klimaschutz, zu einem nachhaltigen Beschaffungswesen und zum Umwelt- und Ressourcenschutz), einen Standard für das Zusammenwirken von Gesellschafter:innen, Aufsichtsorgan und Geschäftsführung festzulegen und in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzutreten.

# Reduktion ökologischer Auswirkungen

## ABSOLUTE AUSWIRKUNGEN/MANAGEMENT UND STRATEGIE

Grundlage für unser Umweltmanagementsystem, zertifiziert nach EMAS, sind die Umweltaspekte Abfälle, Abwasser, Emissionen, Grundwasser und Boden sowie Ressourcen. Gemeinsam mit den Fachleuten der SRH bewerten wir die potenziellen und tatsächlichen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit entlang dieser Umweltaspekte.

Wir analysieren unter anderem, welche Umweltrisiken und Gefahrenpotenziale durch unser Tagesgeschäft oder bei potenziellen Betriebsstörungen oder Notfallsituationen entstehen. Dazu zählen beispielsweise schwerwiegende Unfälle in den Verwertungsanlagen wie Brände oder technische Störungen, aber auch Unfälle im Straßenverkehr oder Hochwasser. Auch die Chancen, die sich

durch die Umsetzung konkreter Maßnahmen ergeben, fließen in die Analyse mit ein. Die Bewertung der Umweltaspekte erfolgt nach den Einstufungen A (sehr wesentlich), B (durchschnittlich) und C (gering). Sie spiegelt den Ist-Zustand wider und zeigt auf, wo es noch Optimierungspotenziale gibt.

### Direkte und indirekte Umweltauswirkungen der Geschäftstätigkeit

Prozesse	Umweltaspekte				
	Abfälle	Abwasser	Emissionen	Grundwasser und Boden	Ressourcen
<b>Direkt</b>					
Abfallsammlung	C	C	B	C	A
Reinigung	C	B	B	C	B
Recyclinghöfe	B	C	B	C	B
Kompostierung und energetische Verwertung	C	C	C	C	B
Bau und Instandhaltung	B	C	C	C	B
Winterdienst	C	C	B	C	B
Deponienachsorge	C	C	B	C	C
<b>Indirekt</b>					
Externe MVA und Verwerter			B		
Lieferanten			C		

Umweltauswirkungen bezogen auf Schwere, Häufigkeit und Wahrscheinlichkeit des Eintretens nach den von der SRH ergriffenen Maßnahmen: A = wesentlich, B = durchschnittlich, C = gering

## Direkte Umweltauswirkungen

Mit unseren Tätigkeiten in der Abfallsammlung, der Reinigung, dem Winterdienst, den Recyclinghöfen, der Kompostierung und den Alt-Deponien erzeugen wir sowohl Belastungen als auch Entlastungen der Umwelt. Auch mit dem Bau und Betrieb unserer Gebäude und Anlagen hinterlassen wir einen ökologischen Fußabdruck. Viele unserer Umweltauswirkungen können wir direkt steuern. So minimieren wir schädliche Auswirkungen auf die Umwelt, indem wir beispielsweise unseren Ressourcenverbrauch reduzieren und weniger Emissionen ausstoßen. Zudem erhöhen wir die positiven Auswirkungen, indem wir unter anderem für die Wiederverwendung alter Gegenstände sorgen und klimafreundliche Energie erzeugen.

## Indirekte Umweltauswirkungen

Unsere Geschäftspartner:innen beeinflussen unsere relevanten Umweltaspekte indirekt. Insbesondere die Tätigkeiten der von uns beauftragten Entsorgungsfirmen und ihrer Auftragnehmer:innen können negative Umweltauswirkungen haben, beispielsweise durch den Kraftstoffverbrauch für Transporte oder die Emissionen der externen Anlagen. Diese Auswirkungen können wir nur teilweise beeinflussen, versuchen sie aber unter anderem durch umweltrelevante Auflagen, die fester Bestandteil unserer Ausschreibungen sind, zu minimieren.

## Umwelt-Kernindikatoren

	2020	2021	
Kraftstoffverbrauch pro gesammelter Tonne Systemmüll	4,1	4,7 <sup>1</sup>	l/t
Fahrzeuge mit alternativen Antrieben pro 1.000 Mitarbeiter:innen	35	40	Anzahl
Wärmeenergie pro Quadratmeter beheizbare Fläche	160	184	MWh/m <sup>3</sup>
Stromverbrauch pro Mitarbeiter:in	1,64	1,66	MWh
Erzeugte Energie pro Mitarbeiter:in	1,08	0,73 <sup>2</sup>	MWh
Fläche pro Mitarbeiter:in	408	464 <sup>3</sup>	m <sup>2</sup>
Anteil an wiederverwendetem Wasser	8	9	%
Gesamtrecyclingquote	58,1	57,4 <sup>4</sup>	%

1 Erhöhung aufgrund von mehr Fahrten pro Tour durch die Corona-Pandemie. Teilweise wurden zwei Fahrzeuge pro Sammeltour benötigt, um die Mitarbeitenden zu separieren und so zu schützen. Des Weiteren führen wir die Leerung der Depotcontainer seit 2021 selbst durch. Unseren Fuhrpark haben wir entsprechend aufgestockt.

2 Nach 30-jähriger Nutzung mussten wir zwei von drei Windkraftträdern im Jahr 2021 abschalten, da sie nicht mehr nach Umwelt- und Wirtschaftlichkeitsaspekten zu überholen und zu reparieren gewesen wären. Deswegen haben wir einen Rückgang bei der regenerativen Energieerzeugung und somit auch bei dem Kernindikator zu verzeichnen.

3 2021 haben wir für Neubauprojekte unsere Fläche vergrößert, aber nicht im selben Umfang neue Personen eingestellt. Daher ist der Flächenverbrauch pro Mitarbeiter:in gestiegen.

4 Leichter Rückgang durch Änderung der Berechnung; Holz IV wird zukünftig nicht mehr in die Gesamtrecyclingquote einbezogen. Entsprechend wurde lediglich die Zuordnung angepasst bei unveränderten Entsorgungswegen. Im nächsten Jahr ist eine Verbesserung im Vergleich zu 2021 zu erwarten.

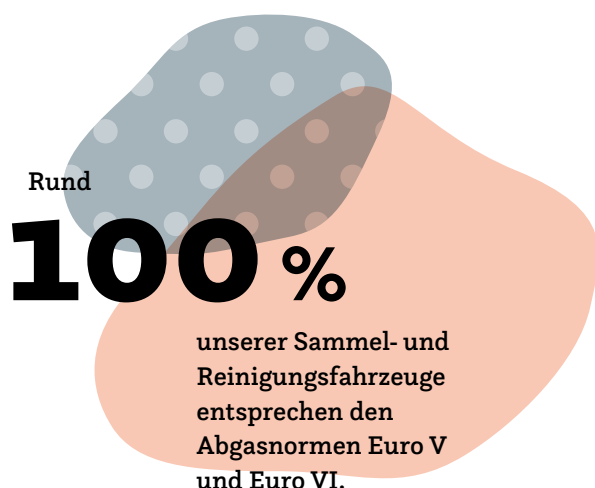
## Wirkungsmessung

Zur Messung unserer Auswirkungen nutzen wir Kernindikatoren, die sich an relevanten Umweltaspekten orientieren. Sie beziehen sich auf die Themen Abfall, Materialeffizienz, Wasser, Energie, Emissionen und biologische Vielfalt und helfen uns, die Wirksamkeit von Maßnahmen zu evaluieren und das Maßnahmenprogramm weiterzuentwickeln.

## Energieverbrauch

	2020	2021	
Diesel	50.820	53.207	MWh
Benzin	464	435	MWh
Strom	5.568	5.677	MWh
Erdgas	3.993	4.717	MWh
Propan-Butan-Gas	42	37	MWh
Fernwärme	4.100	4.754	MWh





### Klimabilanz SRH-Konzern<sup>1</sup>

Laut Hamburger Koalitionsvertrag sollen alle öffentlichen Unternehmen bis spätestens 2040 bilanziell klimaneutral wirtschaften. Der SRH-Konzern hat sich diesem Ziel nicht nur verpflichtet, sondern will es bereits 2035 erreichen. Dafür entwickeln wir derzeit ein Klimaschutzkonzept. Im ersten Schritt wurde 2021 die THG-Bilanzierung (Treibhausgasemissionen) des SRH-Konzerns inklusive Sammlung bereits laufender oder initiiert Maßnahmen erstellt. Die erstmalige umfassende Bilanzierung zeigt die Entwicklung der Emissionen in den Jahren 2012 bis 2020.

Die Bilanzierung erfolgt nach dem international anerkannten Standard des Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Entsprechend wurden die direkten und indirekten Emissionen des SRH-Konzerns aus den Scopes 1 und 2 und die als wesentlich eingestuft Emissionen aus Scope 3 berücksichtigt. In den Scope-1-Emissionen sind unter anderem alle direkten Emissionen enthalten, die aus dem Betrieb der Gebäude und Anlagen, des Fuhrparks sowie aus den Behandlungsprozessen inklusive weiterer Anlagen (wie z. B. Altablagerungen) entstehen. Die Scope-2-Emissionen enthalten darüber hinaus alle indirekten Emissionen aus dem Bezug von Strom, Fernwärme und Dampf. Die Scope-3-Emissionen umfassen weitere indirekte Emissionen, die entlang der Wertschöpfungskette der SRH vor- oder nachgelagert entstehen, aber von der SRH nicht direkt beeinflusst werden können. Die SRH berichtet freiwillig über wesentliche Kategorien aus Scope 3. Auf der Grundlage der Klimabilanz verschaffen wir uns ein klares Bild über die Entwicklung unseres Treibhausgasausstoßes und über Reduzierungspotenziale. In einem nächsten Schritt werden wir konkrete Maßnahmen planen. Ab 2023 ist die Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Klimaschutzkonzeptes, begleitet durch ein kontinuierliches Monitoring und die Kommunikation unserer Fortschritte, geplant.

### CO<sub>2</sub>-Emissionen

Für die SRH AöR entfallen im Berichtszeitraum rund 90 Prozent auf die Scope-1-Emissionen und etwa 10 Prozent auf die Scope-2-Emissionen. Die Emissionen in Scope 3, verursacht durch Flüge, schlagen kaum zu Buche.

	2020	2021
<b>Gesamt</b>	<b>14.658</b>	<b>15.495 t CO<sub>2</sub></b>
<b>Scope 1</b>	<b>13.322</b>	<b>13.950 t CO<sub>2</sub></b>
Diesel	12.400	12.982 t CO <sub>2</sub>
Benzin	109	102 t CO <sub>2</sub>
Erdgas	803	858 t CO <sub>2</sub>
Propan-Butan-Gas	10	8 t CO <sub>2</sub>
<b>Scope 2</b>	<b>1.332</b>	<b>1.545 t CO<sub>2</sub></b>
Fernwärme	1.332	1.545 t CO <sub>2</sub>
Strom	0	0 t CO <sub>2</sub>
<b>Scope 3</b>	<b>4</b>	<b>0 t CO<sub>2</sub></b>
Flugreisen	4	0 t CO <sub>2</sub>

### Energiepolitische Kooperationsvereinbarung


2019 hat die SRH mit der BUKEA eine energiepolitische Kooperationsvereinbarung geschlossen, die 2020 in Kraft getreten ist und für fünf Jahre gilt. Ziel ist es, die energiepolitische, aber auch die abfallwirtschaftliche Bedeutung der SRH zur Geltung zu bringen, die Zusammenarbeit mit den energiewenderelevanten Unternehmen zu fördern und somit den Zielen des Hamburger Klimaplanes zu entsprechen. Schwerpunktthemen sind beispielsweise Entsorgungssicherheit und Schließung der Stoffkreisläufe, Beschaffung, Forschung und Innovation, umweltfreundliche Energieversorgung, Mobilität und Infrastruktur sowie nachhaltiges Bauen.

### Beispiel: klimafreundlicher Fuhrpark

Die SRH betreibt mit 1.024 (2020: 984) Fahrzeugen einen der größten Fuhrparks Hamburgs. Dieser ist für einen großen Teil unseres Energieverbrauchs und unserer Emissionen verantwortlich. Um die unerwünschten Auswirkungen auf die Luftqualität in Hamburg minimal zu halten, entsprechen mittlerweile nahezu 100 Prozent unserer Sammel- und Reinigungsfahrzeuge den Abgasnormen Euro V und Euro VI. Damit halten sie die strengen Grenzwerte für den Ausstoß von Stickoxiden, Rußpartikeln und anderen Luftschadstoffen ein. Die SRH unterstützt durch den Ausbau der betrieblichen Elektromobilität und den Einsatz von E-Lastenfahrrädern den Luftreinhalteplan der FHH aktiv. Der Elektrofahrzeugbestand konnte

<sup>1</sup> Anmerkung: Tochtergesellschaften sind nicht Teil des Gemeinwohl-Berichts.



 Elektrofahrzeuge der Stadtreinigung Hamburg

seit 2009 auf 138 Fahrzeuge (2020: 121) vergrößert werden. Bezogen auf die Pkw-Flotte, bestehend aus Dienstwagen und Kleintransportern, sind das 67 Prozent.

Um den Kraftstoffverbrauch trotz zusätzlicher Leistungen und Wege konstant zu halten oder gar zu reduzieren, setzen wir moderne Fahrzeuge und Arbeitsmaschinen ein. Durch die Umstellung auf alternative Antriebe reduzieren wir den Verbrauch fossiler Brennstoffe, da wir die Fahrzeuge mit 100 Prozent Ökostrom betreiben. Mit einem elektrischen Müllfahrzeug sparen wir im Vergleich zu einem dieselbetriebenen Müllwagen jährlich rund 31 Tonnen CO<sub>2</sub> ein. Neben Pkws werden seit 2019 auch erste leichte Nutzfahrzeuge wie beispielsweise Kleinkehrmaschinen auf die klimafreundliche Elektro-Antriebstechnik umgestellt. Momentan befinden sich Großfahrzeuge wie eine Großkehrmaschine und zwei Mobilbagger mit elektrifiziertem Antrieb im täglichen Testeinsatz. Weiterhin wurden im Jahr 2021 Fördermittel für je zwei wasserstoffbetriebene Müllfahrzeuge und Großkehrmaschinen beantragt und bewilligt. Die Fahrzeuge sollen im Laufe des Jahres 2022 in Betrieb genommen werden.

Die SRH arbeitet für die technische Weiterentwicklung und den Einsatz von Prototyp-Fahrzeugen sehr eng mit verschiedenen Herstellern zusammen. Ziel dieser Zusammenarbeit ist die Entwicklung emissionsfreier Fahrzeugserien, die auch den Anforderungen des Betriebs gerecht werden. Je nach Ergebnis, Verfügbarkeit und Wirtschaftlichkeit ist eine sukzessive Umstellung dieses Fuhrparkbereichs angedacht.

Neben unseren Fahrzeugen beeinflussen auch Tourenplanung und Fahrweise den Kraftstoffverbrauch. Aus diesem Grund optimiert die SRH ihre Sammelrouten und die Auslastung der Fahrzeuge ständig. Nach internen Berechnungen können unsere

Beschäftigten den Spritverbrauch durch vorausschauendes und niedertouriges Fahren im Vergleich zu ungeschulten Fahrer:innen um bis zu acht Prozent reduzieren.

### Beispiel: nachhaltiges Bauen

Im Gebäudebereich gibt es ein enormes Einsparpotenzial für CO<sub>2</sub>-Emissionen und damit für Investitionen in den Klimaschutz. Auch bei den Liegenschaften der SRH besteht der Anspruch, den Ressourcenverbrauch möglichst gering zu halten. Nachhaltiges Bauen, sowohl auf den Betriebsplätzen als auch bei den Recyclinghöfen, bedeutet, in allen Phasen des Lebenszyklus eines Gebäudes effizient mit Ressourcen umzugehen und die Umwelt möglichst wenig zu belasten. Bereits 2017 ließ die SRH deshalb im Rahmen der Erarbeitung eines Klimaschutzteilkonzepts die Einsparpotenziale bei ihren Gebäuden analysieren. Demnach könnten mithilfe von Modernisierungsmaßnahmen jährlich rund 1.800 Megawattstunden Energie und somit über 600 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden. Für die Identifizierung und Umsetzung dieser Maßnahmen ist eine Klimaschutzmanagerin der SRH zuständig. Ihre Stelle wird im Rahmen der nationalen Klimaschutzinitiative gefördert.

Als erstes Gebäude wird die Kfz-Werkstatt am Betriebsplatz Bulwerdeich seit 2021 bis voraussichtlich 2023 einer umfangreichen energetischen Modernisierung unterzogen. Danach wird sie den KfW-Effizienzhausstandard 75 erreicht haben. Damit wäre der im Hamburgischen Klimaschutzgesetz derzeit vorgegebene Standard von 100 übertroffen. Parallel dazu wird das Energiemonitoring ausgebaut, um Einsparergebnisse genauer beziffern und die Wirksamkeit der Maßnahmen beurteilen zu können. Dafür werden die zu modernisierenden Gebäude mit Messgeräten ausgestattet, die einen Vorher-nachher-Vergleich ermöglichen.

## RELATIVE AUSWIRKUNGEN

Ein Vergleich mit anderen Abfallwirtschaftsbetrieben ist sehr schwer, ein direkter Vergleich nicht möglich. Jede Stadt und jede Kommune hat ein anderes Portfolio an Aufgaben, das sie bedient, und die örtlichen Gegebenheiten variieren zum Teil sehr.

Ein Vergleich der ökologischen Auswirkungen ist weder sinnvoll noch aussagekräftig. Dennoch versuchen wir im Folgenden eine Einordnung unserer Auswirkungen im Vergleich.

### Brancheneinordnung

Da wir den Pflichten der EMAS-Verordnung als Mindeststandard bereits entsprechen, wollen wir unsere Umweltleistung auch darüber hinaus steigern. Als Hilfsmittel hierfür hat die Regierung das Branchendokument Abfallbewirtschaftung verabschiedet. Darin werden mögliche Verbesserungspotenziale aufgezeigt und beschrieben. Um diese einzuführen und umzusetzen, orientieren wir uns am Branchendokument Abfallbewirtschaftung vom 18.04.2020.

Viele dieser Hinweise hat die SRH schon vor Veröffentlichung des Branchendokuments eingeführt und umgesetzt. Einige Beispiele dafür sind die folgenden:

- Abfallstrategie, Abfallvermeidung, Wiederverwendung von Produkten und Vorbereitung zur Wiederverwendung von Abfällen, Abfallsammlung und -behandlung
- Ökobilanz der Abfallbewirtschaftungsoptionen
- fortschrittliche Abfallüberwachung

Des Weiteren sind wir wo möglich auf dem neuesten Stand der Technik, beispielsweise bei unseren Fahrzeugen.

Zitat aus dem Branchendokument:

”

**Wann immer eine Organisation plant, ihre Umweltleistung zu verbessern (und diese überprüft), konsultiert sie das branchenspezifische Referenzdokument zu bestimmten Themen, um Anregungen für die thematischen Fragen zu finden, die in einem schrittweisen Ansatz als Nächstes geregelt werden sollten.**

“





# Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung

## GESELLSCHAFTLICHE MITENTSCHEIDUNG

Um die Sauberkeit einer Großstadt nicht nur vorübergehend, sondern nachhaltig auf hohem Niveau zu gewährleisten, ist die Beteiligung und Mitwirkung der Öffentlichkeit, von einzelnen Bürger:innen über die gewählten Vertreter:innen bis hin zu Interessengruppen und Verbänden, eine wichtige Grundvoraussetzung. Die SRH bietet Bürger:innen deshalb unterschiedliche Möglichkeiten, um mit ihr in Dialog zu treten.

### Gremien und Politik

Innerhalb der Stabsstelle Unternehmenskommunikation gibt es den Abschnitt „Gremien und Politik“, in dem mehrere Mitarbeitende den ständigen Austausch mit den politischen Institutionen gewährleisten. Dadurch werden Anfragen und Eingaben, die über die gewählten politischen Vertreter:innen in die Bürgerschaft oder auch Bezirksversammlungen eingebracht werden, schnell bearbeitet und tragen so zum politischen Diskurs bei. Darüber hinaus stellt die SRH auf diesem Wege bei entsprechenden Anfragen ihre Expertise zur Verfügung – etwa in beratender Funktion im Austausch mit den Behörden oder durch die Teilnahme ihrer Mitarbeitenden an Bezirksversammlungen und Ausschusssitzungen. So nahmen Vertreter:innen der SRH in den vergangenen Jahren mehrfach an Sitzungen des Umwelt- und des Finanzausschusses der Hamburgischen Bürgerschaft teil. Gleiches gilt für Ausschusssitzungen der Bezirksversammlungen, bei denen Referent:innen der SRH ihr Fachwissen zu Themen rund um die Stadtsauberkeit, Abfallwirtschaft, Stadtteilentwicklung und Bauplanung einbrachten.

### Verbände und NGOs

Die SRH pflegt einen engen Austausch mit Verbänden und NGOs. Der NABU ist beispielsweise langjähriger Partner der Aktion „Hamburg räumt auf!“. 2021 organisierten wir zudem regelmäßige Workshops unter dem Titel „Hamburgs Cleanup Community“. Umweltverbände und privat organisierte Cleanup-Initiativen nahmen daran teil, um über gemeinsame Themen zu diskutieren und ihre Initiativen vorzustellen. Darüber hinaus organisierte die SRH in der Vergangenheit Velo-Workshops, in denen radverkehrsspezifische Themen besprochen und laufende Projekte zur Förderung der Fahrradstadt Hamburg vorgestellt wurden. Viele der zuletzt umgesetzten Änderungen hinsichtlich des Winterdienstes auf Radwegen fußen auf dem Meinungsaustausch, der im Rahmen dieser Workshops stattfand.

### Anrainer:innen

Die SRH steht im Austausch mit den Anrainer:innen ihrer Anlagen und Recyclinghöfe. Die Mitarbeitenden des BKW Bützberg beispielsweise pflegen einen kontinuierlichen Kontakt zur Nachbarschaft. Den Anrainer:innen der Recyclinghöfe, überwiegend Gewerbetreibende, stehen Mitarbeitende der SRH zum konstruktiven Austausch zur Verfügung. Bei Lärm- oder Verkehrsproblemen wird in Zusammenarbeit mit der Polizei und Behörden (z. B. Stau vor Recyclinghöfen) gemeinsam nach Lösungen gesucht. So wurden Hinweisschilder aufgestellt oder zeitweise zusätzliches Personal zur Verkehrsführung aktiviert.

### Mitgestaltung

Die Anliegen und Ideen der Bürger:innen, die sich an die SRH richten, haben in vielen Fällen Einfluss auf die Organisation, Entwicklung und Optimierung von Leistungen und Serviceangeboten. Die Umsetzung solcher Maßnahmen findet dabei immer in enger Rücksprache mit den jeweils zuständigen politischen Organen und Gremien statt.

### Beispiel: Mitgestaltung durch Radfahrende

Die deutliche Zunahme des Radverkehrs und die damit verbundenen Anliegen der Radfahrenden in Hamburg hatten einen direkten Einfluss auf die Organisation des Winterdienstes der SRH. In Zusammenarbeit mit der BUKEA und der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) wurde erstmalig ein zusammenhängendes Winterdienstnetz für Radwege definiert, das seit dem zurückliegenden Winter mit hoher Priorität und grundsätzlich doppelt bearbeitet wird. So wird die ganzjährige Nutzbarkeit der wichtigsten Radverkehrsstrecken in Hamburg bestmöglich sichergestellt.

Der besondere Bedarf der Radfahrenden in Hamburg hatte auch direkten Einfluss auf die Planung und Programmierung der neuen



Bei der ersten MESSE.DIGITAL standen die Auswirkungen der Corona-Pandemie im Fokus.

SRH-App, die im November 2021 veröffentlicht wurde. In der App gibt es während der Wintermonate eine Funktion, mit der glatte Stellen einfach und direkt an den Winterdienst der SRH gemeldet werden können. Eine direkte Anbindung an unser SAP-System ermöglicht es, diese Meldungen im Betrieb innerhalb kürzester Zeit zu prüfen und darauf zu reagieren.

Nicht zuletzt war es auch der Austausch mit den aktiven und engagierten Radfahrenden, der einen großen Anteil daran hatte, dass die SRH innerhalb kurzer Zeit sämtliche Fahrzeuge über 3,5 Tonnen mit Abbiege-Assistenzsystemen ausstattete und somit einen wichtigen Beitrag zur Verkehrssicherheit in Hamburg leistete.

### Beispiel: Mitgestaltung durch Nutzung der SRH-App

Die SRH-App verfügt bereits seit Jahren über die bewährte Funktion der Verschmutzungsmeldung, die ein niedrighwelliges und leicht nutzbares Serviceangebot darstellt. Mit dieser Funktion können sich die Bürger:innen aktiv an der Stadtsauberkeit beteiligen. Das ambitionierte Qualitätsversprechen, gemeldete Verschmutzungen bei entsprechender Zuständigkeit innerhalb von drei Arbeitstagen zu entfernen, kann die SRH in mehr als 90 Prozent der Fälle einhalten.

Auch die sehr viel prominentere Platzierung des Abfuhrkalenders in der neuen SRH-App, die vereinfachte Verwaltung der Abholadresse und die Abfuhrerinnerung per Push-Benachrichtigung waren Vorschläge, die im Vorfeld mehrfach über die genannten Kontaktmöglichkeiten an die SRH gerichtet wurden.

### Stakeholder-Roundtable

Die SRH initiiert den regelmäßigen Dialog mit ihren Stakeholdern. Der Austausch hilft uns, Feedback einzuholen, wesentliche Entwicklungen mitzugestalten und uns stetig zu verbessern. Aus diesem Grund laden wir die Vertreter:innen unserer wichtigsten Anspruchsgruppen regelmäßig ein, um über aktuelle Nachhaltigkeitsentwicklungen und die Rolle der SRH in diesem Kontext zu sprechen. Dazu zählen Gesellschafterin und Aufsichtsrat, Politik, gemeinnützige Organisationen und Initiativen, Verbände,

Wohnungswirtschaft, soziale Kooperationspartner:innen, Kund:innen, Geschäftspartner:innen, Arbeitnehmervertreter:innen und Wissenschaftler:innen. 2017 führte die SRH dafür erstmals einen Stakeholder-Roundtable durch – 2019 den zweiten. Gemeinsam mit internen Expert:innen der SRH und den geladenen Stakeholdern wurden die Nachhaltigkeitsherausforderungen im Bereich Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit, aktuelle Entwicklungen in Hamburg und die Rolle der SRH diskutiert. Dabei wurden insbesondere die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der SRH geschärft, die in die Berichterstattung und die Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsprogramms einfließen. Da unser Fokus der internen strategischen Überarbeitung galt, fand 2021 entgegen dem bisherigen Zwei-Jahres-Rhythmus kein Stakeholder-Roundtable statt.

### Stakeholder-Klimagipfel

Für Herbst 2022 ist ein Klimagipfel geplant, zu dem die SRH alle wichtigen Stakeholder einlädt. Ziel ist es, diese für aktuelle Herausforderungen und Diskussionen der Entsorgungswirtschaft in Bezug auf den Klimaschutz zu sensibilisieren. Der Fokus liegt auf der thermischen Abfallverwertung als alternativlosem Bestandteil der Entsorgungssicherheit und Kreislaufwirtschaft und zunehmend bedeutsamem Faktor für die Energieversorgung.

### „MESSE.DIGITAL“

Weil die Weltleitmesse für Abfallwirtschaft IFAT aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden konnte, haben wir im Juni 2020 die „MESSE.DIGITAL | Kommunale Kompetenz – Gemeinsam krisenfest und zukunftsweisend“ veranstaltet. Bei dieser ersten digitalen Messe der SRH diskutierten zehn Expert:innen über die Abfallwirtschaft in der Corona-Krise – von der Sicherstellung der Daseinsvorsorge über die Herausforderungen der Kommunikation bis hin zu den Lehren aus der Krise. Fast 200 Interessierte nahmen an dem dreitägigen Programm teil und konnten ihre Fragen, Meinungen und Anregungen direkt an die Expert:innen der SRH herantragen.

## TRANSPARENZ

Die SRH genießt in Hamburg ein hohes Vertrauen seitens der Bürger:innen, Politik, Behörden, Kund:innen und Geschäftspartner:innen. Um diesem gerecht zu werden, informieren wir umfassend, transparent und regelmäßig über unsere Tätigkeiten in den einzelnen Geschäftsfeldern.

### Konzern- und Nachhaltigkeitsbericht

Die SRH veröffentlicht bereits seit 2006 einen Nachhaltigkeitsbericht, seit 2009 gemäß den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI), einem international anerkannten Berichtsstandard. Seit 2015 erscheint der Nachhaltigkeitsbericht jährlich in Kombination mit dem Geschäftsbericht als Konzern- und Nachhaltigkeitsbericht (KNB). Darin legen wir die Informationen und Kennzahlen über ökonomische, ökologische und soziale Leistungen des Unternehmens transparent offen. Unser eigener Anspruch ist es, den Bericht gemäß der höchsten Anwendungsebene zu erstellen, um so möglichst transparent, umfassend und faktenbasiert unsere Stakeholder zu informieren. So erfüllt der Bericht die höchsten Anforderungen hinsichtlich Tiefe und Umfang der Berichterstattung. Grundlage ist eine umfangreiche Wesentlichkeitsanalyse. Dabei werden die Erwartungshaltungen an die Nachhaltigkeitsaktivitäten der SRH von externen Stakeholdern, die jeweils meinungsführend auf ihrem Gebiet sind, eingeholt. In internen Workshops diskutieren die Expert:innen im Unternehmen die Ergebnisse und bewerten sie hinsichtlich Dringlichkeit, Stärken und Schwächen sowie Risikopotenzial. Da die SRH Nachhaltigkeit als kontinuierlichen Entwicklungsprozess versteht, werden die Wesentlichkeitsanalyse und die identifizierten Themen jährlich einer Prüfung durch eine:n externe:n Prüfer:in unterzogen. Die betriebswirtschaftlichen wie auch die Umwelt- und Personalkennzahlen aus dem KNB stammen aus extern geprüften Dokumenten: dem Lagebericht, dem Personalbericht und der EMAS-Umwelterklärung. Des Weiteren überprüft die GRI die richtige Umsetzung der Leitlinien. Im Berichtszeitraum erschien 2019 und 2020 jeweils ein KNB. Der KNB 2020 steht erstmals für alle unsere Stakeholder als Online-Bericht sowie als PDF zum Download bereit. Beide Berichte wurden in Übereinstimmung mit den GRI-Standards in der Option „umfassend“ erstellt. Neben unseren Leistungen in den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen wie beispielsweise Klima- und Ressourcenschutz, Kreislaufwirtschaft, nachhaltige Beschaffung, Chancengleichheit und Gleichstellung sowie Compliance stellen wir darin auch die entsprechenden Chancen und Risiken sowie ein umfangreiches Zielprogramm transparent dar.



**Der KNB 2020 stand erstmals für alle unsere Stakeholder als Online-Bericht sowie als PDF zum Download bereit.**

### Umwelterklärung

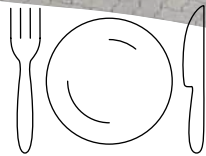
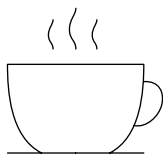
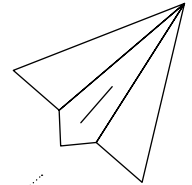
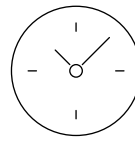
Seit 1999 veröffentlichen wir zudem jährlich eine Umwelterklärung nach EMAS. Damit legen wir unseren Stakeholdern eine Bilanz unseres Umweltmanagements offen. Sie verdeutlicht, wie wir die Auswirkungen unserer Handlungen auf die Umwelt konsequent und systematisch reduzieren und mit gezielten Maßnahmen einen Beitrag zum Umweltschutz leisten. Sie zeigt aber auch, in welchen Bereichen wir noch Verbesserungspotenziale haben. So können wir auch zukünftig an den richtigen Stellen Optimierungen vornehmen, um den Umwelt- und Klimaschutz weiter voranzutreiben.







# Mitarbeitende



# Menschenwürde am Arbeitsplatz

## MITARBEITERORIENTIERTE UNTERNEHMENSKULTUR

Ob vor oder hinter den Kulissen: Die Beschäftigten der SRH sind jeden Tag für die Menschen in ganz Hamburg da. Da ihr Einsatz maßgebend für unseren Erfolg ist, sorgen wir für ein attraktives und sicheres Arbeitsumfeld und fördern eine offene Unternehmenskultur.

### Unternehmensleitlinie

Die Grundlage des Miteinanders stellt seit 2013 unsere Unternehmensleitlinie dar. Sie legt wichtige Prinzipien für das tägliche Handeln und den Umgang miteinander fest und dient als Orientierung für jede:n Einzelne:n. Die Unternehmensleitlinie definiert unsere zentralen Werte: Wertschätzung, Ehrlichkeit und Loyalität.

Die Anwendung unserer Leitlinie ist auch wichtige Voraussetzung für die Erreichung unserer Unternehmensziele. Sie beschreibt und definiert die Erwartung an die Grundhaltung aller Mitarbeitenden. Unsere Führungskräfte tragen als Vorbilder eine besondere Verantwortung bei der Umsetzung. Neu eingestellt werden sie daher in einem zweitägigen Seminar „Neu in Führung“ mit den Unternehmensleitlinien und den Führungsinstrumenten vertraut gemacht.

### Neue Mitarbeitende

Unseren neuen Mitarbeitenden ermöglichen wir zunächst durch verschiedene Onboarding-Maßnahmen einen reibungslosen Start. Seit 2013 finden die Einführungstage „Neu in der SRH“ für alle neuen Beschäftigten statt. Das Ziel: Aufgaben, Strukturen und Ansprechpartner:innen bei der SRH greifbar zu machen und einen ersten Erfahrungsaustausch zu ermöglichen. Aufgrund der Corona-Pandemie fand die Veranstaltung 2020 und 2021 als Online-Format statt.

Bei den Entsorger:innen erfolgt eine intensive Einweisung und Einarbeitung durch unsere Kolonnen- und Teamtrainer:innen. Die Begleitung während der ersten Arbeitstage hilft dabei, neue Beschäftigte gut und gründlich in die Tätigkeiten bei der Müllabfuhr oder der Reinigung einzuführen.

### Neueinstellungen, gesamt und nach Geschlecht

	2020	2021
<b>Gesamtzahl</b>	<b>292</b>	<b>226</b>
Anteil an der Gesamtbelegschaft	8,6 %	6,6 %
Männlich	7,0 %	5,1 %
Weiblich	1,6 %	1,5 %

### Neueinstellungen nach Alter

	2020	2021
Unter 25	12,3 %	23,9 %
25–44	50,0 %	60,2 %
45–64	37,3 %	15,9 %
Über 64 Jahre	0,3 %	0,0 %

### Zufriedenheit der Mitarbeitenden

Unsere geringe Fluktuationsrate und die hohe Betriebszugehörigkeit sind für uns Ausdruck einer starken Mitarbeiterzufriedenheit. Von der Gesamtbelegschaft waren die Beschäftigten im Berichtszeitraum im Durchschnitt 15,2 Jahre beschäftigt. Die meisten unserer Beschäftigten verlassen das Unternehmen mit Eintritt in das Rentenalter beziehungsweise mit Eintritt in die Freistellungsphase der Altersteilzeit. So betrug 2021 die Fluktuationsrate lediglich 5,8 Prozent (2020: 5,6 Prozent). Um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden auch systematisch abzufragen, wurden in der Vergangenheit bereits zwei Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Pandemiebedingt wurde eine Umfrage

von 2021 auf 2022 verschoben. Bei Bedarf gibt es regelmäßig kleinere Befragungen zu speziellen Themen, beispielsweise zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement 2020.

### Fluktuation, gesamt und nach Geschlecht

	2020	2021
<b>Gesamtzahl</b>	<b>189</b>	<b>199</b>
Anteil an der Gesamtbelegschaft	5,6 %	5,8 %
Männlich	4,7 %	4,3 %
Weiblich	0,9 %	1,4 %

### Fluktuation nach Alter

	2020	2021
Unter 25	15,3 %	15,2 %
25–44	35,4 %	30,3 %
45–64	42,9 %	44,4 %
Über 64 Jahre	6,3 %	10,1 %

### Auszeichnungen

Verschiedene Auszeichnungen in den Jahren 2020 und 2021 bestärken uns in unserem Handeln. Beim Ranking „Beste Unternehmen für Frauen“ der Zeitschrift Brigitte haben wir vier von fünf Sternen erhalten. Dabei ging es unter anderem um Themen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf wie auch Teilzeitmöglichkeiten. In Sachen Berufsausbildung konnten wir das Wirtschafts-magazin Capital überzeugen und gehören mit fünf von fünf möglichen Sternen zu Deutschlands besten Ausbilder:innen. Bewertet wurden Themen wie die Betreuung und Einbindung der Auszubildenden im Betrieb oder die Erfolgschancen für Auszubildende.



Mit fünf von fünf möglichen  
Sternen gehören wir mit zu

**Deutschlands besten  
Ausbilder:innen.**

### Personalentwicklung

Zur Weiterentwicklung fachlicher, methodischer und persönlicher Kompetenzen bietet die SRH ihren Beschäftigten zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten an. Verantwortlich dafür ist unsere Personalentwicklung, die Trainings und Coachings durchführt, Teamentwicklungsmaßnahmen begleitet und Schulungen organisiert. Grundlage der Aktivitäten und Inhalte ist der aus den Abteilungen gemeldete Bedarf, ergänzt um zielgerichtete Angebote und gesetzlich vorgeschriebene Seminare. Auch persönliche Qualifizierungsmaßnahmen mit anerkannten Abschlüssen werden für geeignete Beschäftigte unterstützt. 2021 führte die SRH über 650 Seminare (2020: ca. 550) durch, an denen rund 3.000 Beschäftigte (2020: ca. 2.500) teilnahmen. Schwerpunktmäßig gehörten dazu Trainings für Führungskräfte, die Schulungen der Sicherheitsbeauftragten und Elektrofachkräfte sowie die gesetzlich geforderten Weiterbildungen im Bereich Arbeitssicherheit wie beispielsweise Erste Hilfe oder Brandschutz. Darüber hinaus lag der Fokus auf Kommunikationstrainings, Bewegungsworkshops für Entsorger:innen und Schulungen zur Korruptionsprävention. Im Durchschnitt absolvierte bei der SRH 2021 jede:r Beschäftigte rund 8,4 Weiterbildungsstunden. Insgesamt haben wir 2021 rund 752.000 Euro (2020: 509.000) für Personalentwicklungsmaßnahmen eingesetzt.

Da die Personalentwicklungsmaßnahmen aufgrund der Corona-Pandemie 2020/2021 nicht wie geplant durchgeführt werden konnten, haben wir ein digitales Schulungsangebot aufgebaut. In diesem Zusammenhang fördert die SRH auch die digitalen Kompetenzen ihrer Beschäftigten. Dies ist Bestandteil unserer konzernweiten Digitalstrategie, mit der wir unter anderem unsere Mitarbeitenden zur Nutzung digitaler Lösungen befähigen wollen.

### Ausbildung

Der SRH ist es wichtig, jungen Menschen verschiedene Einstiege ins Berufsleben zu ermöglichen. 2021 (2020) haben wir insgesamt 48 (52) Auszubildende beschäftigt. Damit bilden wir weiterhin über den eigenen Bedarf hinaus aus. Zudem bieten wir ein duales Studium im Bereich Architektur, eine studienintegrierende Berufsausbildung im Bereich Fachinformatik und zehn Einsatzstellen für ein Freiwilliges Ökologisches Jahr an. Qualifizierte Berufsausbildungen können in zwölf Berufen absolviert werden. Grundsätzlich bieten wir allen Auszubildenden nach einem erfolgreichen Abschluss eine einjährige Beschäftigungsgarantie und erleichtern ihnen so den Einstieg in ein langfristig sicheres Beschäftigungsverhältnis.



## GESUNDHEITSFÖRDERUNG UND ARBEITSSCHUTZ

Das Wohlergehen unserer Mitarbeitenden hat für uns höchste Priorität. Weil der Großteil unserer Beschäftigten körperlich anspruchsvolle Tätigkeiten ausübt, setzen wir uns besonders für ihre Gesundheit ein und schaffen die Voraussetzungen für ein sicheres Arbeitsumfeld.

### Verantwortlichkeiten für Arbeitsschutz

Ein wesentlicher Baustein stellt unser Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz dar. Es ist nach der internationalen Norm ISO 45001 zertifiziert. Für die übergeordnete Steuerung ist der Ausschuss für Arbeitssicherheit zuständig. Die Vorgesetzten sind dafür verantwortlich, die Arbeitssicherheit aller Beschäftigten zu gewährleisten. Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit beraten die Führungskräfte in allen Fragen der Arbeitssicherheit und unterstützen sie bei der Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen.

### Schulungen für Arbeitsschutz

Durch die Integration neuer Schulungen, Unterweisungen und klarer Verantwortlichkeiten bemühen wir uns, die Gefahren so gering wie möglich zu halten.

Die körperliche Belastung ist bei der Sperrmüllabfuhr besonders hoch. Deshalb schulten wir im Jahr 2021 Entsorger:innen in einem Workshop zum gesundheitsgerechten Arbeiten und Arbeitsschutz. In diesem Rahmen wurden ergonomische Trage- und Hebetechniken vermittelt. Andere Termine wurden aufgrund der Corona-Pandemie abgesagt. Um die Sperrmüllkolonnen über diese jährlichen Trainings hinaus verstärkt zu unterstützen, führten wir 2020 ein ergänzendes Pilotprojekt durch. Dabei vermittelte unsere Physiotherapeutin praktische Übungen und theoretische Informationen zum Umgang mit körperlichen Belastungen. In Zukunft wollen wir dieses Konzept auf Kleingruppen mit spezifischen Beschwerden anwenden.

Unsere Fachkräfte für Arbeitssicherheit führen jährliche Schulungen für alle Sicherheitsbeauftragten (2020: 39; 2021: 49) der SRH durch. Diese unterstützen ihre Vorgesetzten in allen Belangen des Arbeitsschutzes in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich und sind damit wichtige Multiplikator:innen für die Ziele des Arbeitsschutzes. In regelmäßigen Sicherheitstrainings und Unterweisungen sensibilisieren wir die Mitarbeitenden für mögliche Unfallgefahren und

eine gesunde und möglichst ergonomische Arbeitsweise. Unsere Kolonnen- und Teamtrainer:innen beraten die Beschäftigten auch direkt in der Praxis und geben wichtige Tipps zur Unfallvermeidung. 2020 und 2021 begleiteten sie vor allem die neu eingestellten Entsorger:innen, da diese aufgrund fehlender Erfahrung anfälliger für Unfälle sind.

### Arbeitsunfälle

Alle Arbeitsunfälle bei der SRH werden den Sicherheitsfachkräften durch einen internen Unfallbericht gemeldet. 2021 wurden insgesamt 199 meldepflichtige Arbeitsunfälle erfasst (2020: 216). Die Sicherheitsfachkräfte untersuchen die Unfälle zusammen mit den Betroffenen, befragen gegebenenfalls Beobachtende wie auch Vorgesetzte und erstellen im Anschluss einen Bericht mit Maßnahmen. Die Arbeitssicherheit versucht, hier immer an der Quelle anzusetzen, um weitere Unfälle zu vermeiden.

Zu den häufigsten Unfallursachen zählen bei SRH Stolpern und Umknicken. Alle anderen Unfallursachen konnten wir minimieren. Sehr selten kommt es zu schweren Unfällen inklusive hoher Ausfallzeiten. Das spiegelt sich in den 27 Ausfalltagen pro Unfall im Jahr 2021 wider. Damit möglichst keine Gefahren entstehen, achten wir bereits bei der Einstellung im gewerblichen Bereich durch einen Fitnessstest auf körperliche Instabilitäten mit einer Physiotherapeutin darauf, dass unsere zukünftigen Beschäftigten den körperlichen Anstrengungen gewachsen sind. Betroffenen können wir so schon in der Probezeit mit Übungen und Physiotherapie helfen, mehr Stabilität in den Gelenken zu erhalten. Personen, bei denen es in den letzten Jahren häufiger zu Arbeitsunfällen kam, erhielten 2020 gezielte Schulungen zu den jeweiligen Unfallgefahren. 2021 konnten diese Schulungen pandemiebedingt leider nicht durchgeführt werden.

Insgesamt haben unsere Arbeitsschutzmaßnahmen dazu geführt, dass die anzeigepflichtigen Arbeitsunfälle leicht gesunken sind: 2021 waren es 6,0 pro 100 Beschäftigte (2020: 6,4).

## Anzeigepflichtige Arbeitsunfälle und Unfallschwere

	2020	2021	
Anzeigepflichtige Arbeitsunfälle	6,4	6,0	Anzahl pro 100 Beschäftigte
Unfallschwere	29,4	27,0	Tage je Unfall <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Meldepflichtige Unfälle (über 3 Tage)

## Gesundheitsförderung

Bei der Gesundheitsförderung unterstützen wir das Wohlergehen unserer Beschäftigten aktiv durch präventive Maßnahmen, beispielsweise durch Aufklärung, Bewegung und gesunde Ernährungsangebote. Um die Gesundheit unserer Beschäftigten hinreichend zu fördern, können sie sich zum betrieblichen Gesundheitsschutz, zur Gesundheitsförderung und zu Präventivmaßnahmen vom Betrieblichen Gesundheitsmanagement, den Betriebsärzten und den Fachkräften für Arbeitssicherheit beraten lassen. Das betriebsärztliche Team führt ergänzend dazu alle angebotenen und verpflichtenden Untersuchungen der arbeitsmedizinischen Vorsorgeverordnung durch. Darüber hinaus können Mitarbeitende freiwillige Vorsorgemaßnahmen wie Schutzimpfungen in Anspruch nehmen. Dies gilt auch für die Corona-Schutzimpfungen. Im Berichtszeitraum wurden, auch dank einer breit angelegten SRH-internen Impfkampagne, über 2.000 Corona-Impfungen durchgeführt.

## Individuelle Trainingsangebote

In Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung bieten wir unseren Beschäftigten individuell auf den jeweiligen Gesundheitszustand und die zu leistende Tätigkeit zugeschnittene Trainingsprogramme in Rehasentren an und bezuschussen die Mitgliedschaft. Zudem können Mitarbeitende Angebote diverser Fitnessanbieter:innen mit Sonderkonditionen für Beschäftigte öffentlicher Institutionen nutzen und am vielseitigen Betriebssport teilnehmen. Die unterschiedlichen Sportarten reichen von klassischem Mannschaftssport wie beispielsweise Fußball bis hin zum Klettern in den Hallen des Deutschen Alpenvereins. 2021 nahmen rund 140 Beschäftigte in acht Sparten am Betriebssport teil. Generell sind wir mit der Resonanz zufrieden, möchten aber noch mehr Mitarbeitende motivieren.

Individuelle Beratung ermöglichen wir durch unsere Physiotherapeutin. Unseren kaufmännisch-technischen Angestellten zeigt sie bei der „Aktiven Pause“ Möglichkeiten, um eine einseitige Haltung am Schreibtisch auszugleichen. 2021 wurde dieses Angebot 830-mal in Anspruch genommen.

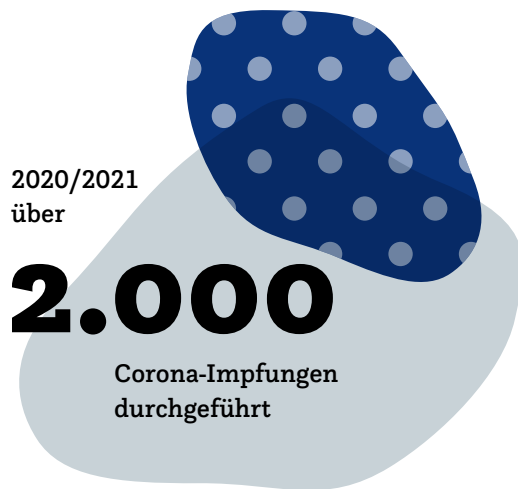


Schulung für sichere Abläufe bei der Sperrmüllabfuhr

## Digitale Angebote

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen konnten wir unsere Maßnahmen zum Gesundheitsmanagement nicht wie gewohnt fortsetzen. Daher setzten wir verstärkt auf digitale Medien: Über unser Gesundheitsportal im Intranet erhalten alle Beschäftigten Informationen zu unseren Maßnahmen sowie Ratschläge und Tipps rund um Gesundheit, Bewegung und Ernährung. Im Berichtszeitraum haben wir dieses Angebot weiter ausgebaut, um die Beschäftigten in Zeiten der Pandemie gut zu erreichen – von der psychosozialen Beratung bis hin zum digitalen Yoga-Kurs. 2021 wurden im Gesundheitsportal 45 Beiträge veröffentlicht. Manche Beiträge wie „Rehabilitation nach Covid-19“ wurden über 1.000-mal angeklickt. Dem Wunsch nach Schulungen sind wir mit einer Reihe an Veranstaltungen zu vielfältigen gesundheitsbezogenen Themen bei den Kolonnen- beziehungsweise Teamtrainer:innen und den Gruppenleitungen nachgegangen. Eine geplante Krebspräventionswoche musste pandemiebedingt in das Jahr 2022 verschoben werden.

Um die körperlich schweren und häufig einseitigen Belastungen unserer gewerblichen Mitarbeitenden zu mindern und ihnen vorzubeugen, zeigen unsere Kolonnentrainer:innen auf dem YouTube-Kanal der SRH diverse Übungen. Insgesamt wurden die neun Videos über 3.500-mal aufgerufen.



### Mentale Gesundheit

Im Gesundheitsschutz und bei der Arbeitssicherheit haben wir auch psychische Erkrankungen wie Stress, Burnout und Depressionen im Blick. 2021 hat die SRH deshalb ein Konzept zur Gefährdungsbeurteilung in Bezug auf psychische Faktoren erarbeitet, das 2022 in die Praxis umgesetzt werden soll. Bereits jetzt steht den Beschäftigten bei privaten und beruflichen Problemen eine psychosoziale Beratung zur Verfügung.

### Weiterentwicklung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements

Wir evaluieren die Gesundheits- und Sportangebote in regelmäßigen Abständen, um Wünsche der Beschäftigten zu ermitteln, beispielsweise durch Mitarbeiterbefragungen wie Ende 2020. Die Ergebnisse machen den Bedarf an Schulungen zu gesundheitsbezogenen Themen sowie nach Angeboten zur Stressbewältigung deutlich. Wir leiteten aus den Ergebnissen entsprechende Maßnahmen ab und führten im Oktober 2021 einen digitalen Stressgesundheitstag zur Sensibilisierung der Beschäftigten für Stressbewältigung und Entspannung durch, an dem insgesamt über 360 Personen teilnahmen.

Im Zusammenspiel haben die Maßnahmen dazu geführt, dass der Gesundheitsstand unserer gewerblichen Beschäftigten leicht von 91,8 Prozent (2020) auf 92,1 Prozent (2021) und der unserer kaufmännisch-technischen Beschäftigten von 96,1 Prozent (2020) auf 96,7 Prozent (2021) gestiegen ist.

### Gesundheitsstand

	2020	2021
Gewerbliche Beschäftigte <sup>1</sup>	91,8 %	92,1 %
Kaufmännisch-technische Beschäftigte	96,1 %	96,7 %

<sup>1</sup> ohne Langzeitkranke

### Gesundheitsstand gewerbliche Beschäftigte (demografische Verteilung)

	2020	2021
Unter 25	92,0 %	93,0 %
25–34 Jahre	92,2 %	92,5 %
35–44 Jahre	93,1 %	93,1 %
45–54 Jahre	92,1 %	92,5 %
Über 55 Jahre	90,1 %	90,7 %

### Gesundheitsstand kaufmännische/technische Beschäftigte (demografische Verteilung)

	2020	2021
Unter 25	95,7 %	97,5 %
25–34 Jahre	96,7 %	96,4 %
35–44 Jahre	96,8 %	97,2 %
45–54 Jahre	96,3 %	96,6 %
Über 55 Jahre	95,0 %	96,6 %

## DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

**Mehr als neun Prozent unserer Beschäftigten aus über 50 verschiedenen Nationen verfügen nicht über die deutsche Staatsangehörigkeit. Wir alle gestalten gemeinsam unsere vielfältige und offene Unternehmenskultur und schaffen ein Arbeitsumfeld geprägt von Chancengleichheit, Integration und der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bei Frauen und Männern gleichermaßen.**

Mit der Unterzeichnung der Charta der Vielfalt im Jahr 2008 haben wir uns dazu bekannt, die Vielfalt im Unternehmen zu fördern. Ein Ziel der SRH ist es, gesellschaftlichen Aufstieg, Bildungschancen und Chancengleichheit unabhängig von sozialer und kultureller Herkunft, Alter, sexueller Orientierung und Geschlecht zu ermöglichen. Das Unternehmen versteht Antidiskriminierung, Gleichstellung, Migration und Integration als feste Aufgabe verantwortungsvoller Personalpolitik. Betroffene von Diskriminierung können sich an die beziehungsweise den Beauftragte:n für das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG), die Gleichstellungsbeauftragten und an die Inklusionsbeauftragte oder die Schwerbehindertenvertretung wenden. Ergänzend dazu stehen der Personalrat und die Ombudsstelle für Mobbing und Bossing zur Verfügung.

### Chancengleichheit

Mit der Umsetzung des Hamburgischen Gleichstellungsgesetzes (HmbGleiG) sorgt die SRH dafür, dass die Gleichstellung auch im Unternehmenskontext eine zentrale Rolle spielt und nachhaltig gelebt wird. Die Aktivitäten des Gleichstellungsmanagements und der Gleichstellungsbeauftragten dokumentiert die SRH in einem Gleichstellungsplan, in dem die strategischen Ziele und Maßnahmen im Hinblick auf die Gleichstellung der Beschäftigten unabhängig vom Geschlecht und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf festgelegt werden. Zu den Kernzielen zählen die verstärkte Rekrutierung von Frauen für den gewerblichen Arbeitsbereich, die Förderung und Einstellung von Frauen in Führungspositionen im Bereich der kaufmännisch-technischen Beschäftigten und das verstärkte Angebot einer familiengerechten Arbeitsgestaltung. Der Plan wird alle vier Jahre aktualisiert und liegt in der aktuellen Fassung für den Zeitraum 2021 bis 2024 vor. Beispielsweise haben wir darin festgelegt, dass wir aufgrund der steigenden Anzahl von Frauen im gewerblichen Bereich nicht mehr Unisex-Arbeitskleidung beschaffen möchten. So testen Mitarbeiterinnen aus dem gewerblichen Bereich ab 2022 im Rahmen eines Pilotprojekts Arbeitskleidung, die speziell Frauen passt. Für

2022 planen wir eine Frauenkampagne, die dazu beitragen soll, dass sich mehr Frauen für gewerbliche Berufe interessieren. Des Weiteren ermöglichen wir jungen Eltern den Einstieg ins Berufsleben, indem wir die Ausbildung auch in Teilzeit anbieten.

### Frauenquote

Frauen sind in der Abfallwirtschaft bisher seltener vertreten. Trotzdem ist es uns in den letzten Jahren gelungen, den Frauenanteil bei der SRH zu erhöhen. In Führungspositionen konnten wir ihn innerhalb der letzten 20 Jahre sogar verdoppeln und in der oberen Führungsebene innerhalb des Berichtszeitraums von rund elf auf circa 17 Prozent erhöhen. Ende 2021 betrug der Anteil von Frauen im Unternehmen rund 16 Prozent.



Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft arbeitet mit Problemstoffen auf dem Recyclinghof



## Geschlechterverteilung nach Führungsebene

	2020		2021	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer
<b>Kaufmännisch-technischer Bereich</b>				
Obere Führungsebene	10,5 %	89,5 %	16,7 %	83,3 %
Mittlere Führungsebene	28,1 %	71,9 %	37,1 %	62,9 %
Untere Führungsebene	30,4 %	69,6 %	26,1 %	73,9 %
Ohne Führungsverantwortung	50,0 %	50,0 %	50,6 %	49,5 %
<b>Gesamtsumme</b>	<b>44,0 %</b>	<b>56,0 %</b>	<b>44,8 %</b>	<b>55,2 %</b>
<b>Gewerblicher Bereich</b>				
Obere Führungsebene	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Mittlere Führungsebene	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Untere Führungsebene	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Ohne Führungsverantwortung	5,5 %	94,5 %	5,4 %	94,6 %
<b>Gesamtsumme</b>	<b>5,5 %</b>	<b>94,5 %</b>	<b>5,4 %</b>	<b>94,6 %</b>

## Gleichstellung

Die gleiche Bezahlung unabhängig vom Geschlecht ist in unserem Unternehmen zu jeder Zeit selbstverständlich. Die Höhe des Entgelts entspricht dem Tarifvertrag in der jeweiligen Entgeltgruppe und ist damit unabhängig vom Geschlecht der Beschäftigten. Auch in Sachen Elternzeit ist es für uns selbstverständlich, dass diese sowohl von Frauen als auch Männern in Anspruch genommen werden kann. Bei ihrem Wiedereinstieg unterstützen wir bestmöglich. 2021 nahmen unsere Beschäftigten insgesamt 342 (2020: 286) Monate Elternzeit, davon 120 Monate (2020: 87) Väter und 222 Monate (2020: 199) Mütter.

## Gendersensible Sprache

Im Rahmen der Offensive „Gendersensible Sprache“ wurde 2021 eine Arbeitsgruppe beauftragt, eine Strategie dafür zu entwickeln und diese in der SRH einzuführen. Derzeit sind alle Abteilungen damit beschäftigt, diese in Schreiben, Formularen, Websites, Stellenausschreibungen etc. umzusetzen, sodass neben der männlichen und weiblichen Form auch das dritte Geschlecht angesprochen wird.

## Leistungsgewandelte Beschäftigte

Im Jahr 2014 wurden erstmalig Stellen ermittelt, die für den Einsatz leistungsgewandelter Beschäftigter geeignet sind. Das Ziel: Beschäftigten, die aufgrund ihrer gesundheitlichen Einschränkungen ihre arbeitsvertraglich vereinbarte Tätigkeit nicht mehr erbringen können, einen alternativen Arbeitsplatz anbieten. Auch im Jahr 2021 haben wir dieses Ziel erreicht. Es stehen insgesamt über 85 Stellen für leistungsgewandelte Beschäftigte zur Verfügung. Insgesamt sind 77 (2020: 81) Personen auf derartigen Stellen beschäftigt. Mit einer Schwerbehindertenquote von rund 7,7 Prozent liegt die SRH auch 2021 (2020: 8,2 Prozent) weit über den gesetzlich geforderten fünf Prozent.

## Rückführung auf den Arbeitsmarkt

Die SRH bietet als eine der größten Arbeitgeberinnen der FHH zudem Menschen mit geringer Qualifizierung diverse Möglichkeiten zur Weiterentwicklung. Wir stellen geförderte Arbeitsplätze nach §§ 16e und 16i SGB II zur Verfügung, um Langzeitarbeitslose wieder in das Arbeitsleben zu integrieren. Diese Stellen werden ausnahmslos im Bereich der Müllabfuhr und der Reinigung angeboten. Im Jahr 2021 waren 15 Stellen besetzt (2020: 24). Leider erfüllen nur wenige Kandidat:innen die körperlichen Anforderungen.

# Ausgestaltung der Arbeitsverträge

## AUSGESTALTUNG DES VERDIENSTES

Die Beschäftigten der SRH fallen unter Tarife des öffentlichen Dienstes. Somit werden transparente und faire Gehälter für alle Mitarbeitenden unabhängig von Geschlecht oder anderen personenspezifischen Merkmalen gewährleistet.

Durch den regelmäßigen Aushandlungsprozess zwischen Arbeitgeber:innen und Gewerkschaft wird ein gerechter „lebenswürdiger“ Verdienst für alle Mitarbeitenden sichergestellt. In Hamburg liegt dieser bei 1.500 Euro netto. Neben dem Tarifvertrag gilt eine Vielzahl von Dienstvereinbarungen für die verschiedenen Beschäftigtengruppen. Grundsätzlich schließt die SRH mit ihren Beschäftigten unbefristete Arbeitsverhältnisse ab.

### Tarifbindung

Aufgrund der Tarifbindung kann der Verdienst nicht unternehmensspezifisch selbstorganisiert bestimmt werden. Abhängig von der Verantwortlichkeit steigt die Einstufung und somit auch die Vergütung. Ein kleiner Anteil der Belegschaft, insbesondere in Leitungspositionen, wird außertariflich bezahlt. Alle Beschäftigten erhalten ein Tarifentgelt, das über dem Mindestlohn liegt. Ergänzend dazu erhalten alle tarifgebundenen Beschäftigten der SRH ein Leistungsentgelt, eine zusätzliche variable, leistungsorientierte Bezahlung. Auf der Basis jährlicher Gespräche legen sie gemeinsam mit ihren Vorgesetzten persönliche oder im Team zu erreichende Ziele fest. Im darauffolgenden Jahr wird die Zielerreichung beurteilt und monetär bewertet.

Alle tarifgebundenen Beschäftigten erhalten zudem eine sogenannte Entsorgungspauschale entsprechend dem Tarifvertrag. Bis 2018 erfolgte die Zahlung ausschließlich an kaufmännisch Beschäftigte, seither gilt sie auch für gewerblich Beschäftigte.



Seit 2018 erhalten die gewerblichen Beschäftigten eine Entsorgungspauschale.

### Vergütung der Geschäftsführung

Die Vergütung der Geschäftsführung legt, gemäß HCGK, der Aufsichtsrat fest. Sie orientiert sich an der Bezahlung für vergleichbare Positionen bei anderen Gesellschaften der FHH und enthält einen fixen wie auch einen leistungsabhängigen Teil. Die fixe Grundvergütung bezieht sich auf das Gesamtjahr und orientiert sich am Verantwortungsbereich des/der jeweiligen Geschäftsführer:in. Die jährliche variable Vergütung beinhaltet neben kurzfristigen Komponenten wie dem Jahresergebnis auch langfristige Anreizwirkungen wie etwa die Erreichung klimarelevanter Ziele.

## AUSGESTALTUNG DER ARBEITSZEIT

In Sachen Arbeitszeit ist die SRH engagiert, verschiedene Modelle anzubieten, um Flexibilität für die Mitarbeitenden zu schaffen und ihnen gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen.

Sämtliche Arbeitszeiten der Beschäftigten der SRH sind im geltenden Tarifvertrag festgelegt. Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt, Pausen ausgenommen, durchschnittlich 39 bis 40 Stunden. Alle Beschäftigten erfassen die Arbeitszeit elektronisch. Die Zeiten sind über die Zeiterfassungsterminals und zusätzlich für die Beschäftigten mit Bildschirmarbeitsplätzen über die entsprechende SAP-Anwendung einsehbar. Das Arbeitszeitspektrum erstreckt sich von vier Stunden pro Woche für eine studentische Hilfskraft auf dem Recyclinghof bis 24/7 im Bereich des Verkehrssicherungsdienstes. Der Großteil der Beschäftigten arbeitet 38 beziehungsweise 39 Stunden pro Woche.

### Gleitzeit

Dort, wo es möglich ist, wird im Rahmen der Dienstvereinbarung zur gleitenden Arbeitszeit in Gleitzeit gearbeitet, um sowohl für die Beschäftigten als auch für die SRH größtmögliche zeitliche Flexibilität zu gewährleisten. Hierbei wird den Beschäftigten ein großzügiger Dispositionsrahmen von 06:00 Uhr bis 19:30 Uhr eingeräumt. Eine Kernarbeitszeit ist nicht vorgesehen. Pausenzeiten können die Beschäftigten ebenfalls flexibel gestalten. Die Arbeitszeiten werden digital über ein Gleitzeitkonto erfasst. Die Beschäftigten können 40 Plus- und 20 Minusstunden ansammeln. Aus dem Gleitzeitkonto können pro Monat bis zu zwei Tage (maximal 15 Tage pro Jahr) abgebaut werden oder bis zu zwei Fünftel der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit pro Monat auf das Lebensarbeitszeitkonto übertragen werden.

Bereiche mit Dienst- und Servicezeiten beispielsweise bei der Müllabfuhr, Straßenreinigung und in den Kfz-Werkstätten sind von Gleitzeitregelungen ausgenommen. Allerdings hat es hier während der Corona-Pandemie Anpassungen gegeben. So gab es im Berichtszeitraum versetzte Anfangs- und Endzeiten, um auf den Betriebsplätzen große Menschenansammlungen z. B. in den Sozialräumen zu vermeiden.

### Arbeitsentlastung

Die Personalabteilung prüft am Ende jeden Monats die Zeitkonten und informiert bei Überschreitung des vorgegebenen Rahmens die betroffene Person, die jeweilige Führungskraft und



den Personalrat, damit sie gemeinsam Maßnahmen treffen oder Vorkehrungen erörtern können, wie Mitarbeitende diese Stunden innerhalb von zwei Monaten abbauen kann. Denn es ist der SRH wichtig, die Aufgaben so zu verteilen, dass niemand über die vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten hinaus belastet wird. So ist der Personalbedarf grundsätzlich den Aufgaben entsprechend bemessen. Dennoch kann es in Ausnahmefällen auf Anordnung der Arbeitgeberin mit Zustimmung des Personalrats zu Überstunden kommen. Überstunden sind geleistete Arbeitsstunden, die über die vertraglich festgelegte, regelmäßige Wochenarbeitszeit von Vollbeschäftigten hinaus dienstplanmäßig beziehungsweise betriebsüblich im Rahmen von Sonderfällen erbracht werden. Dazu zählen beispielsweise Wochenendtätigkeiten, Sonderreinigungen an Sonn- oder Feiertagen, Projekte, Winterdienst und Laubzeit. Grundsätzlich sollen Überstunden in Freizeit ausgeglichen werden. Ist dies nicht möglich, erfolgt eine Auszahlung der Überstunden oder eine Übertragung in das Lebensarbeitszeitkonto. Bezogen auf die geleisteten Gesamtstunden machten im Berichtszeitraum Überstunden 1,6 Prozent im gewerblichen und lediglich 0,5 Prozent im kaufmännisch-technischen Bereich aus.

### Zeitarbeit

Die SRH vermeidet den Einsatz von Zeitarbeitspersonal. Arbeitnehmerüberlassung spielt eine untergeordnete Rolle. In den Jahren 2020 und 2021 waren zeitweise lediglich acht Personen im gewerblichen Bereich beziehungsweise sechs Personen im kaufmännischen Bereich tätig, die über Zeitarbeit beschäftigt waren. Bei der Beschäftigung von Zeitarbeitspersonal gilt der Grundsatz „Equal pay for equal work“.



## AUSGESTALTUNG DES ARBEITSVERHÄLTNISSSES UND WORK-LIFE-BALANCE

Neben dem Angebot diverser Arbeitszeitmodelle engagiert sich die SRH auch für die Work-Life-Balance, um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu garantieren.

**18 %**

der Beschäftigten  
nehmen das Angebot von  
Teilzeitmodellen an.

### Flexibles Arbeiten

Das Angebot von Teilzeitmodellen stellt eine Form der Flexibilisierung der Arbeitszeit dar. Teilzeitbeschäftigungen können durch eine Reduzierung der Arbeitstage oder der täglichen Arbeitszeit umgesetzt werden. Teilzeitbeschäftigungen werden in allen Unternehmensbereichen angeboten. 18 Prozent der Beschäftigten nehmen das Angebot an, davon sind vier Prozent Führungskräfte.

Durch den hohen Anteil der gewerblichen Mitarbeitenden im Unternehmen werden für rund zwei Drittel der Beschäftigten der SRH keine innovativen Arbeitszeitmodelle angewandt. Dem stehen häufig betriebliche Belange entgegen. Es bleibt weiterhin eine große Herausforderung, auch im gewerblichen Bereich Lösungen zur Flexibilisierung zu entwickeln und umzusetzen.

### Homeoffice

Die SRH ermöglicht mit dem Angebot von Homeoffice eine ergänzende, attraktive Arbeitsform für Tarifbeschäftigte in allen dafür geeigneten Arbeitsbereichen. Mit der Anfang 2021 in Kraft getretenen neuen Dienstvereinbarung weitete die SRH die Homeoffice-Möglichkeiten aus. Ein Teil der wöchentlichen Arbeitszeit kann dabei flexibler eingeteilt werden. Dadurch ist es einfacher, die bestehenden Anforderungen von Beruf und Privatleben aufeinander abzustimmen. Die SRH sieht darin die Basis einer zukunftsorientierten Arbeitsform.

### Altersteilzeit

Um den mit dem demografischen Wandel verbundenen ansteigenden Krankenständen begegnen zu können, bietet die SRH über den Tarifvertrag hinausgehende, attraktive Altersteilzeitregelungen an. Durch den geplanten Übergang in die arbeitsfreie Phase vor dem Rentenbeginn ermöglichen wir jüngeren Menschen den Einstieg ins Arbeitsleben bei der SRH, während die Erfahrenen noch zur Verfügung stehen, um ihr Wissen weiterzugeben. Zudem bieten wir den Beschäftigten, die bei ihrer Tätigkeit oft hohen körperlichen Belastungen ausgesetzt sind, dadurch einen früheren und gesünderen Übergang in den Ruhestand.

### Altersstruktur

	2020	2021
Unter 25	2,6 %	2,2 %
25–44	39,0 %	40,5 %
45–64	58,0 %	56,8 %
Über 64 Jahre	0,4 %	0,6 %

### Individuelle Möglichkeiten

Die SRH ermöglicht zudem grundsätzlich allen Beschäftigten ein Sabbatjahr oder Kurz-Sabbatical als Teilzeitbeschäftigungsmodell. Durch eine Reduzierung des Entgelts können Zeiten angespart werden, die die Beschäftigten nach der Ansparphase im Umfang ihres angesparten Wertguthabens vom Dienst freistellen.


# Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden

## ERNÄHRUNG WÄHREND DER ARBEITSZEIT

Die SRH legt großen Wert darauf, die ausgewogene Ernährung ihrer Beschäftigten zu unterstützen, denn sie fördert Wohlbefinden und Gesundheit.

An den fünf größten Betriebsplätzen bietet die SRH in den eigenen Kantinen täglich neben einem vielfältigen Frühstück auch ein hochwertiges, frisch gekochtes Mittagessen an. Fertigprodukte, Geschmacksverstärker oder Zusatzstoffe kommen dabei nicht zum Einsatz. Zudem achten die Köch:innen der SRH auf saisonale und regionale Lebensmittel. Die Mitarbeitenden können täglich zwischen zwei Hauptgerichten wählen, einem fleischlosen/vegetarischen Gericht und einem Fleischgericht. 2021 waren rund 25-30 Prozent der verkauften Essen vegetarisch. Um den Anteil an vegetarischem Essen zu erhöhen und die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden auf gesundes Essen zu lenken, wird dieses seit Ende 2021 im Speiseplan besonders hervorgehoben und günstiger als das Fleischgericht angeboten. Die Maßnahmen zeigen Erfolg. So ist bereits Anfang 2022 ein leichter Anstieg des verkauften vegetarischen Essens zu verzeichnen. Ein Ampelsystem in den Kantinen kennzeichnet zudem den Energiewert der Gerichte auf leicht verständliche Weise.



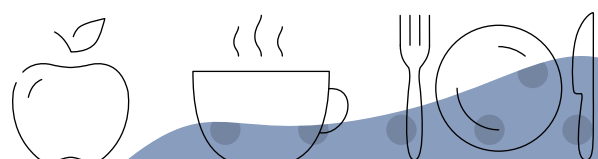
 In den eigenen Kantinen wird täglich frisch gekocht.

Vor der Corona-Pandemie wurden die Kantinen von mehr als der Hälfte der Beschäftigten angenommen. Durch Homeoffice und Abstandsregeln in den Kantinen nutzten im Berichtszeitraum nur 25 Prozent der Beschäftigten das Angebot.

### Weiteres Verpflegungsangebot

Der Kaffee in den Kantinen wie auch zur Bewirtung bei Besprechungen ist Fair-Trade-Kaffee. Plastik kommt in den Kantinen nicht zum Einsatz: Getränke werden in Glasflaschen angeboten, Heißgetränke in Porzellanbechern. Ergänzend sind alle Kantinen mit kostenlosen Wasserspendern ausgestattet, die im Berichtsjahr aus Infektionsschutzgründen jedoch überwiegend außer Betrieb genommen wurden. Unsere gewerblichen Beschäftigten erhalten zusätzlich eine wieder auffüllbare Trinkflasche für unterwegs.

Im Winter bieten wir in den Betriebs- und Personalgebäuden kostenlos Äpfel von regionalen Obsthöfen an. Auch für Besprechungen können Obstteller bestellt werden. Zur individuellen Essenzubereitung steht den Beschäftigten in jedem Flurtrakt in allen Betriebsgebäuden eine Küche mit Kühlschrank und Mikrowelle zur Verfügung.



## MOBILITÄT ZUM ARBEITSPLATZ

Die SRH unterstützt ihre Beschäftigten dabei, den Weg zur und von der Arbeit möglichst umweltschonend zurückzulegen.

### Fahrrad

Um die Beschäftigten zu motivieren, mit dem Rad zur Arbeit zu kommen, verfügen alle Betriebsplätze über Fahrradabstellmöglichkeiten. Daneben hat sich die SRH dafür eingesetzt, dass neben dem Betriebsplatz Bullerdeich eine Stadtradstation eingerichtet wird. Hier können die Beschäftigten ein Leihfahrrad abstellen und zum Feierabend wieder entleihen, um beispielsweise zur nächsten S-Bahnstation zu fahren.

Jährlich veranstaltet die SRH über 30 Wochen hinweg die Aktion „Fit in den Tag“. Alle Beschäftigten, die den ganzen Weg zur Arbeit mit dem Rad fahren oder das Rad in Kombination mit dem ÖPNV nutzen, können allein oder im Team teilnehmen. Als zusätzlichen Anreiz neben der körperlichen Fitness stellt die SRH Preise zur Verfügung. 2021 haben an dieser Aktion rund 70 (2020: 69) Personen teilgenommen. Im Vergleich zu den Vorjahren erkennen wir hier einen Rückgang von rund 20 Prozent, den wir mit dem gestiegenen Homeoffice-Anteil erklären.

Mit der Vereinbarung des Tarifvertrags zur Entgeltumwandlung zum Zwecke des Fahrrad-Leasings wurde die Grundlage für das sogenannte JobRad bei der SRH geschaffen. Es ermöglicht den Beschäftigten, ein Fahrrad bis zu einem Betrag in Höhe von 7.000 Euro über einen Dreijahreszeitraum zu leasen. Im Jahr 2021 haben wir dazu eine Ausschreibung durchgeführt. 2022 wird eine entsprechende Dienstvereinbarung mit dem Personalrat geschlossen und die Umsetzung abgeschlossen.

### ÖPNV

Die SRH bietet Mitarbeitenden, die anstelle des Autos den öffentlichen Nahverkehr nutzen, Anreize. So stellt sie in Kooperation mit dem Hamburger Verkehrsverbund HVV ihren Beschäftigten ein ProfiTicket zur Verfügung, das sie mit 25 Euro pro Monat bezuschusst. Denjenigen, die mit ihrem Pkw zur Arbeit kommen, bietet die SRH Parkplätze an, die jedoch kostenpflichtig sind. Die Einnahmen aus den Parkplatzgebühren fließen in die Bezuschussung des ÖPNV-Tickets ein.



Die SRH motiviert Mitarbeitende mit dem Rad zur Arbeit zu kommen.

2020 nutzen 26 Prozent der Beschäftigten das ProfiTicket über die SRH, 2021 waren es 23 Prozent. Den Rückgang erklären wir mit dem gestiegenen Anteil an Homeoffice.

### Dienstreisen

Nach dem Grundsatz „Vermeiden, verringern, kompensieren“ nutzen unsere Beschäftigten bevorzugt die Bahn, sofern sich eine Dienstreise nicht vermeiden lässt. CO<sub>2</sub>-Emissionen, die bei der SRH durch Dienstflüge ausgestoßen werden, kompensieren wir. Darüber hinaus können die Beschäftigten, wenn der Radius es zulässt, ein Elektrofahrzeug nutzen. Hierfür gibt es auf unseren Betriebsplätzen im Stadtgebiet über 100 Elektroladesäulen für Dienstfahrten.



## ORGANISATIONSKULTUR, SENSIBILISIERUNG FÜR ÖKOLOGISCHE PROZESSGESTALTUNG

Die SRH ist sich ihrer Vorbildfunktion als öffentliches Unternehmen bewusst und übernimmt daher insbesondere in den Bereichen Nachhaltigkeit und Gemeinwohlorientierung eine Vorreiterrolle. Daher ist es uns wichtig, auch die Mitarbeitenden dafür zu sensibilisieren.

Die SRH informiert ihre Beschäftigten zu umweltfreundlichem Verhalten, indem sie ihnen über Informationsmonitore in den Kantinen, über die Mitarbeiterzeitung, über den SRH-Ticker und über Social-Media-Kanäle Tipps und Ratschläge zu nachhaltigem Leben gibt und sie auch aufruft, aktiv zu werden.

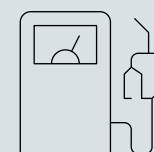
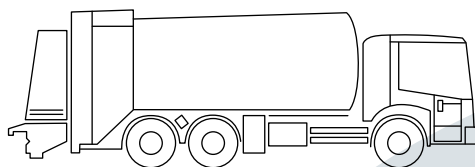
### Ideenmanagement

Im Juli 2021 wurde das alte betriebliche Vorschlagswesen als innovatives Ideenmanagement mit regelmäßigen Themenaufrufen und attraktiven Prämien neu aufgelegt. Der erste Themenaufruf hieß „Klimaschutz bei der SRH“. Hierbei fragten wir bei den Beschäftigten innovative Ideen ab, wie die SRH klimafreundlicher werden kann. Insgesamt wurden 34 Ideen eingereicht, von denen nach der Erstbewertung 13 in die nähere Auswahl kamen und letztendlich sechs in die Umsetzung gehen. So sollen beispielsweise die Umkleiden und Duschen für Büroangestellte geöffnet werden, um das Radfahren attraktiver zu machen und den Autoverkehr zu reduzieren. Und in den Kantinen soll es regelmäßig

Klimateller geben, die durchschnittlich ein Kilogramm CO<sub>2</sub> pro Teller einsparen. Mit dem Themenaufruf wurde Klimaschutz nochmals in den Fokus der Beschäftigten gerückt und vielseitige Ideen, die Ressourcen einsparen und Emissionen reduzieren können, eingereicht. Neben den innovativen Ideen können kontinuierlich Verbesserungsvorschläge eingereicht werden, die durch kleine oder große Lösungen das Arbeiten besser, sicherer, nachhaltiger oder effizienter machen können.

### Fahrerweiterbildung zu umweltschonendem Fahren

Die SRH integriert ökologische Aspekte in die eigene Fahrerweiterbildung, beispielsweise Einweisungen, um Verschleiß etc. vorzubeugen und um Unfälle durch Fehlbedienung zu vermeiden. Weitere Inhalte sind eine ökonomische und spritsparende Fahrweise. Nach internen Berechnungen können unsere Beschäftigten den Spritverbrauch durch vorausschauendes und niedertouriges Fahren im Vergleich zu ungeschulten Fahrer:innen um bis zu acht Prozent reduzieren.



# 8% Einsparung

Nach internen Berechnungen können unsere Beschäftigten den Spritverbrauch durch vorausschauendes und niedertouriges Fahren im Vergleich zu ungeschulten Fahrer:innen um bis zu acht Prozent reduzieren.



# Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz

## INNERBETRIEBLICHE TRANSPARENZ

Die SRH ist bemüht, alle Informationen über alle Beschäftigungsfelder hinweg transparent zu machen. Eine offene Kommunikation ist uns wichtig, um alle Mitarbeitenden in die Tätigkeiten der SRH einzubeziehen.

Grenzen der Transparenz setzen wir im Sinne des Datenschutzes dort, wo schutzwürdige Belange Dritter berührt sind. Hierzu zählen in jedem Fall Informationen, die einen Bezug zu personenbezogenen Merkmalen haben.

Insbesondere bei der stark gewerblich geprägten Beschäftigtenstruktur ist es eine große Herausforderung, alle Informationen transparent zu machen, da diese Mitarbeitenden täglich unterwegs sind und keinen Zugang zu einem PC-Arbeitsplatz haben. Zusätzlich fehlte während der Corona-Pandemie oftmals der direkte Kontakt. Um den Herausforderungen zu begegnen, bietet die SRH neben einer Mitarbeiterzeitung und Informationsmonitoren in den Kantinen ein vielfältiges Maßnahmenpaket.

### SRH-Ticker

Mit Beginn der Corona-Pandemie wurde im März 2020 der SRH-Ticker eingerichtet, um Informationen vom Arbeitskreis Pandemie zu verbreiten, der unternehmensweit für alle Maßnahmen rund um die Folgen der Pandemie zuständig ist. Die Bekanntgabe neuer Maßnahmen oder Regelungen sowie die Informationsweitergabe geschahen unter anderem über diese Online-Informationsplattform. Der SRH-Ticker ist für alle Beschäftigten auch unterwegs, über Smartphones, nutzbar, wodurch wir auch die gewerblichen Beschäftigten erreichen. Die Plattform ist gut angekommen, sodass auch andere Inhalte wie Video-Botschaften der Geschäftsführung oder Unternehmens-News über den Kanal gespielt werden.

### Intranet

2017 führte die SRH ein Intranet (SRHnet) ein, zu dem grundsätzlich alle Beschäftigten Zugang haben und das sich zunehmender Beliebtheit erfreut. Das im SRHnet zur Verfügung stehende Organisationshandbuch bietet transparente Informationen für alle Mitarbeitenden hinsichtlich der zentralen Geschäftsprozesse.



Das Dialogformat „Geschäftsführung vor Ort“ fand während der Corona-Pandemie hybrid statt.

Darüber hinaus sind unter anderem das Unternehmenskonzept mit den strategischen Zielen und Leitplanken, der Personalbericht mit Personalthemen und -statistiken, der Gleichstellungsbericht sowie sämtliche Dienstvereinbarungen abrufbar.

### Geschäftsführung vor Ort

Ein wichtiges Dialogformat ist „Geschäftsführung vor Ort“, bei dem die Geschäftsführung in regelmäßigen Abständen nachmittags in den Kantinen über aktuelle Themen der SRH informiert und Fragen der Beschäftigten beantwortet. An den Veranstaltungen nehmen auch immer Mitglieder des Personalrats teil. 2020 fanden aufgrund der Corona-Pandemie lediglich vier Termine vor Ort statt, an denen rund 120 Beschäftigte teilnahmen. 2021 haben wir das Dialogformat einmal hybrid und zweimal vor Ort mit insgesamt 220 Teilnehmenden umgesetzt.

## LEGITIMIERUNG DER FÜHRUNGSKRÄFTE

Grundsätzlich werden alle zu besetzenden Positionen intern und extern ausgeschrieben und sind allen Beschäftigten zugänglich.

### Führungskräfteauswahl


An den Vorstellungsgesprächen nehmen der Personalrat, die Gleichstellungsbeauftragten und nach Bedarf die Schwerbehindertenvertretung neben den Fachvorgesetzten und einer Person aus dem Recruiting teil. Die Beschäftigten haben also über die Interessenvertretungen indirekten Einfluss auf die Auswahlentscheidung, auch bei Führungspositionen.

Zudem wurde von der Personalentwicklung ein Konzept zur internen Gruppenleiterqualifizierung entwickelt, das Entsorger:innen die Möglichkeit geben soll, nach der Absolvierung dieses Programms in die erste Führungsebene aufzusteigen. Eine Umsetzung dieses Konzeptes ist für 2022 geplant.

### Nachwuchsförderung

Im Oktober 2021 startete das Nachwuchsförderprogramm „Young Professionals“. Insgesamt zehn junge Beschäftigte aus unterschiedlichen Abteilungen der SRH, die über ein Online-Assessment ausgewählt wurden, sind Teil des Programms. Ziel ist es, ihnen Orientierung für die nächsten Entwicklungsschritte im Unternehmen zu geben, Wissen zu vermitteln und die Möglichkeit zu bieten, Netzwerke aufzubauen. Zum Programm gehören die Bereiche Abfallwirtschaft und Abfallrecht, aber auch die Vermittlung methodischer Kompetenzen wie Kommunikation, Projekt- und Konfliktmanagement oder Verhandlungsführung. Am Ende des Programms verfügt die SRH über zehn hervorragend qualifizierte Nachwuchskräfte.



 Erstes Treffen der Young Professionals



## MITENTSCHEIDUNG DER MITARBEITENDEN

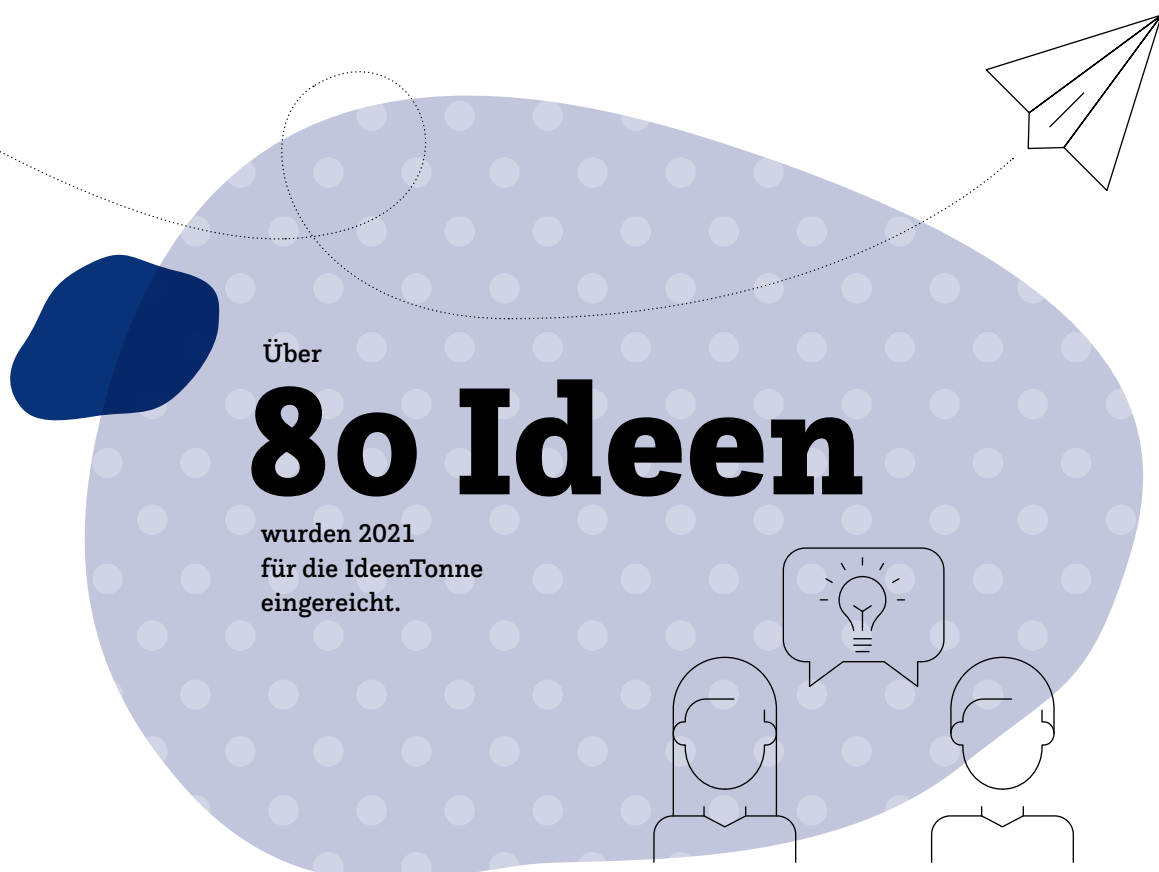
Die SRH ist bestrebt, ihren Mitarbeitenden Raum zur Eigeninitiative und aktiver Mitentscheidung zu ermöglichen. Dabei werden individuelle Bedürfnisse und Initiativen gefördert.

### Ideenmanagement

Im Jahr 2021 haben wir das betriebliche Vorschlagswesen um eine innovative Komponente erweitert und ein neues Ideenmanagement, die „IdeenTonne“ aufgebaut. Mit Prämien werden die Mitarbeitenden motiviert, regelmäßig Vorschläge zur Verbesserung von Prozessen und innovative Ideen zu den strategischen Unternehmenszielen der SRH einzubringen. Insgesamt wurden 2021 über 80 Vorschläge und Ideen eingereicht. Das sind deutlich mehr als die jährlich rund 30 eingereichten Vorschläge im alten System. Außerdem kamen deutlich mehr Vorschläge und Ideen in die Umsetzung.

### Mitwirken

Im Rahmen der Neubeschaffung von Arbeitskleidung, Arbeitsgeräten und Fahrzeugen werden grundsätzlich vorher von den Beschäftigten Trage- und Nutzungsversuche vorgenommen, um Rückmeldung zu geben. So haben die Beschäftigten die Möglichkeit, auf den Beschaffungsvorgang Einfluss zu nehmen. Gleiches gilt für die Einfahrphase der Touren nach Neuplanungen. Hier findet ein reger Austausch zwischen den Entsorger:innen und Tourenplanungen statt. Daneben finden regelmäßige Besprechungen (z. B. Vorarbeiter-Runden) in den Betrieben statt, in denen Vorschläge zu Verbesserungen eingebracht werden können.

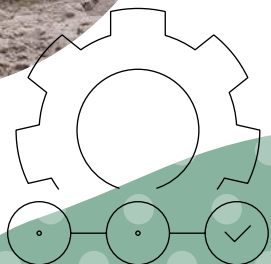
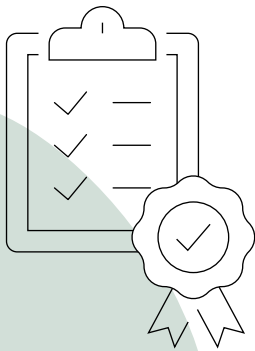
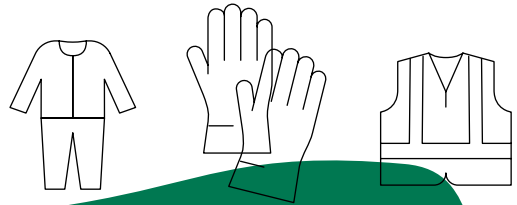








# Lieferant:innen



# Menschenwürde in der Lieferkette

## BESCHAFFUNG

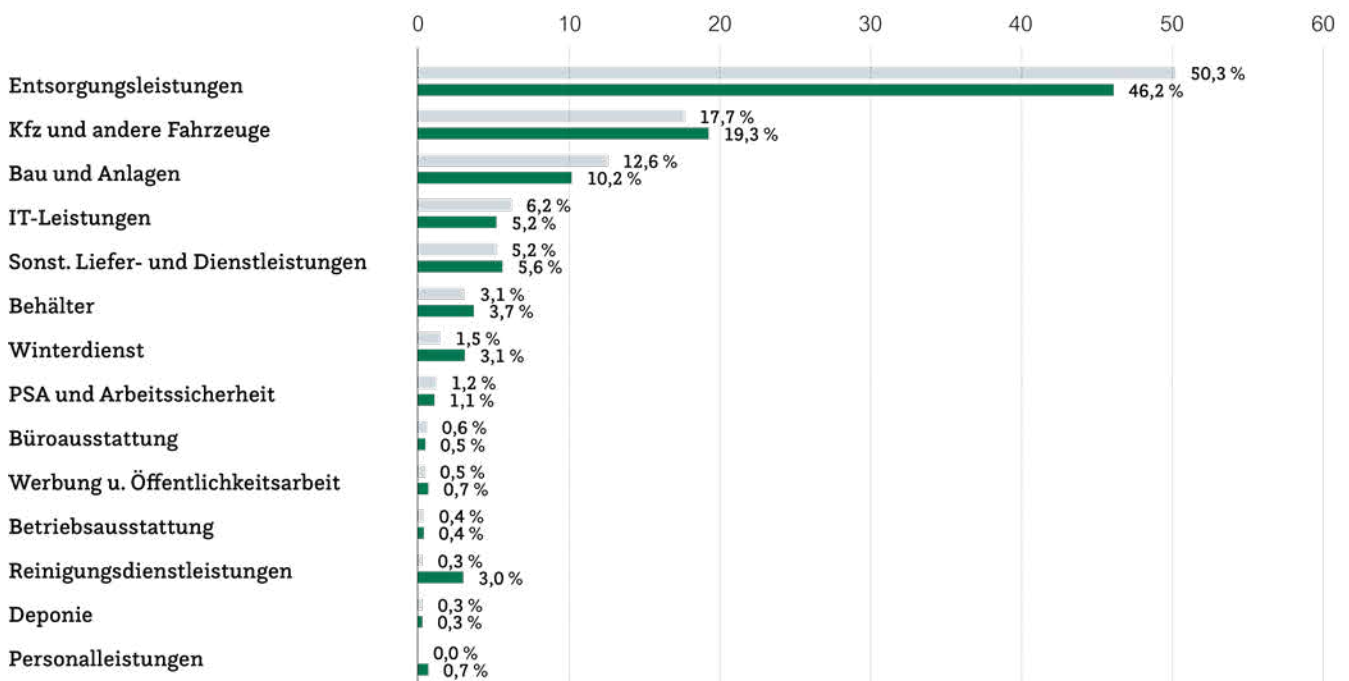
Im Rahmen des Vergaberechts pflegt die SRH eine gute Zusammenarbeit mit ihren Lieferant:innen. Darüber hinaus zeichnet sich unser Beschaffungssystem durch Regionalität und eine zunehmende Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien aus. Dabei verfügt die SRH über einen zentralen Einkauf, der den größten Teil des Beschaffungssystems steuert.

### Beschaffung

Die SRH hat im Jahr 2021 Waren, Bau- und Dienstleistungen im Wert von etwa 175 Millionen Euro (2020: 129 Mio. Euro) von rund 1.300 (2020: 1.800) verschiedenen Lieferant:innen beschafft. Das oberste Ziel der Beschaffung ist die kontinuierliche Sicherstellung des Betriebs unter Berücksichtigung der Aspekte Kosten, Qualität, Zeit und Nachhaltigkeit.

Sämtliche benötigten Materialien und Betriebsmittel werden ausschließlich über die Abteilung Zentraler Einkauf zugekauft. Zu diesen Waren zählen unter anderem Arbeitskleidung, Fahrzeuge und Zubehör, Müllbehälter, IT-Leistungen sowie Betriebs- und Büroausstattung. Darüber hinaus werden auch Dienstleistungen wie Reinigungs-, Bau- oder Personalleistungen beschafft.

### Anteil Warengruppen am Einkaufsvolumen<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Netto-Bestellwert der Stadtreinigung Hamburg AöR

## Beschaffungsrichtlinien

Die SRH ist eine öffentliche Auftraggeberin i. S. d. § 99 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) und unterliegt dem EU-weiten Vergaberecht. Das Vergaberecht umfasst alle Regeln und Vorschriften, die das Beschaffungsverfahren für öffentliche Auftraggeber:innen beim Einkauf von Gütern und Leistungen betreffen.

Daneben gibt es eine Reihe gesetzlicher Regelungen zu bestimmten Nachhaltigkeitsaspekten wie beispielsweise die Bevorzugung von Recyclingkunststoffen in der Beschaffung gem. § 45 Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG) oder das Gesetz über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SaubFahrzeugBeschG).

## Nachhaltigkeit in der Beschaffung

Seit der Vergaberechtsreform 2016 spielt auch der Aspekt der Nachhaltigkeit sukzessive eine immer wichtigere Rolle in öffentlichen Vergabeverfahren und im Einkauf der SRH. So ist vorgesehen, dass ökologische, soziale und wirtschaftliche Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen über deren gesamten Lebenszyklus hinweg grundsätzlich bei allen Beschaffungsvorgängen zu berücksichtigen sind. Die SRH legt besonderen Wert darauf, bei ihren Vergaben nicht nur den Preis, sondern auch qualitative, soziale, umweltbezogene und innovative Gesichtspunkte zu berücksichtigen. Es ist unser Anspruch, nicht nur die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, sondern stets neue, innovative Marktentwicklungen im Blick zu haben und nachhaltigere Lösungen zu fördern.

Im Jahr 2019 wurde zudem der Prozess für die Schaffung einer Stabsstelle für die nachhaltige Beschaffung gestartet. Ziel ist es, Nachhaltigkeit ganzheitlich im Beschaffungsprozess zu verankern. Für die Jahre 2020 und 2021 wurde die Stabsstelle zunächst als Projektstelle mit Mitteln des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) im Rahmen des Programms „Koordination kommunaler Entwicklungspolitik“ finanziert. Schwerpunkt des Förderprojekts war insbesondere die Verbesserung der sozialverträglichen Beschaffung der SRH. Mit Auslaufen der Förderung wird die Stelle, die direkt an die Abteilungsleitung angegliedert ist, seit 2022 verstetigt und dauerhaft zur Umsetzung einer nachhaltigeren Beschaffung im Unternehmen etabliert.

Die Stabsstelle Nachhaltige Beschaffung ist grundsätzlich bei Beschaffungen im Wert von über 50.000 Euro eingebunden. Sie berät Einkäufer:innen und Bedarfsträger:innen zu den für den jeweiligen Beschaffungsvorgang relevanten sozialen und ökologischen Nachhaltigkeitsaspekten und definiert gemeinsam mit ihnen die konkreten Anforderungen an die Leistung, einschließlich der erforderlichen Nachweise. Weitere Aufgaben der Stabsstelle sind unter anderem das Monitoring und die Evaluation der nachhaltigen Beschaffung der SRH sowie Netzwerkaktivitäten zur Förderung der nachhaltigen öffentlichen Beschaffung in Hamburg wie auch bundesweit.



## ARBEITSBEDINGUNGEN UND GESELLSCHAFTLICHE AUSWIRKUNGEN IN DER LIEFERKETTE

Die SRH beschafft jährlich eine Vielzahl unterschiedlicher Waren und Dienstleistungen. Auch wenn unsere direkten Lieferant:innen alle ihren Sitz innerhalb der EU haben, ist uns bewusst, dass hinter vielen Produkten globale Wertschöpfungsketten stehen. Menschenrechtsverletzungen und ausbeuterische Arbeitsbedingungen sind vor allem in den Herstellungsländern oder in der Rohstoffgewinnung ein Problem. Deshalb müssen wir den Blick auch auf nachgelagerte Stufen in der Lieferkette richten.

### Risikoanalyse zur Lieferkette

Um eine bessere Transparenz unserer Vielzahl an Lieferketten und der dahinter liegenden Probleme und Risiken zu erhalten, haben wir 2020 eine Risikoanalyse für alle Warengruppen durchgeführt und auf dieser Grundlage eine klare Priorisierung für die Beschaffung vorgenommen. Besonders wichtig für uns war dabei die systematische Vorgehensweise.

Im ersten Schritt hat die SRH potenzielle Risiken in Bezug auf die Verletzung von Menschen- und Arbeitnehmerrechten in 102 Lieferketten (Warengruppen) der SRH ermittelt. Die SRH richtet ihre Aktivitäten vor allem auf Produktgruppen aus, bei denen die Missstände beziehungsweise Risiken in der Lieferkette am größten sind. So kann sie mit einer sozialverantwortlichen Beschaffung zu einer Verbesserung der Menschenrechtslage beitragen.

Über die Risikoanalyse haben wir für insgesamt 19 von 102 Produktgruppen ein hohes Risiko für Verstöße gegen Menschenrechte in den Lieferketten identifiziert. Durch die Berücksichtigung sozialer Kriterien in der Vergabe minimieren wir diese Risiken bestmöglich.

Im zweiten Schritt haben wir die im Rahmen der Risikoanalyse ermittelten potenziellen Risiken aus Sicht der SRH bewertet. Dabei wurden Einflussmöglichkeit der SRH auf die Verhinderung beziehungsweise Minimierung der identifizierten Risiken im Rahmen der Beschaffung berücksichtigt.

Warengruppen, für die wir ein hohes potenzielles Risiko für die Verletzung von Menschenrechten in der Lieferkette identifiziert haben, sind unter anderem die folgenden:

- Textilien
- Schuhe und Handschuhe
- IT-Hardware und Mobiltelefone
- Elektronik (z. B. Elektrokleingeräte, allg. Elektroartikel, elektrische Werkzeuge)
- chemische und pharmazeutische Erzeugnisse
- Nahrungsmittel (insb. Tee, Kaffee, Fleisch und Fisch)
- Bauleistungen
- Reinigungsleistungen

### Umsetzung einer sozial nachhaltigen Beschaffung

Eine Überprüfung der Bedingungen in den Lieferketten ist für uns als öffentliche Auftraggeberin in der Regel nur bedingt möglich. In vielen Fällen haben wir keine direkte Vertragsbeziehung mit den Herstellungsunternehmen und können daher keinen unmittelbaren Einfluss auf die Arbeitsbedingungen der Menschen in der Produktion oder Rohstoffherstellung nehmen. Die Berücksichtigung sozialer Kriterien im Vergabeverfahren ist daher bereits der wichtigste Hebel der SRH, um die Einhaltung von Menschenrechten in den Lieferketten zu fördern und zu überprüfen. Die Kriterien beziehen sich auf die Einhaltung relevanter Arbeits- und Sozialstandards in der Lieferkette, beispielsweise der grundlegenden Prinzipien der ILO-Kernarbeitsnormen wie Beseitigung



von Zwangs- und Kinderarbeit, Verbot von Diskriminierung und Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen. Darüber hinaus werden weitere soziale Kriterien wie Arbeitssicherheit oder Mindestlohn berücksichtigt.

Immer dann, wenn entsprechende Standards am Markt verfügbar sind, berücksichtigen wir soziale Kriterien bei der Lieferantenauswahl und lassen uns die Einhaltung der Kriterien durch unabhängige Nachweise wie anerkannte Zertifizierungen (z. B. Fairtrade, SA8000, Grüner Knopf), Sozial-Audit-Berichte oder Mitgliedschaften in sogenannten Multi-Stakeholder-Initiativen (z. B. Fair Wear Foundation) belegen. Priorität haben hierbei die Warengruppen, für die wir ein hohes soziales Risiko ermittelt haben.

Die Kontrolle der Einhaltung von Sozialstandards ist bei einigen Produktgruppen mit hohen Risiken schwieriger als bei anderen, da es noch keine entsprechenden Produktzertifizierungen gibt. Hier kommen alternative Ansätze zum Tragen, indem wir beispielsweise Bieter:innen auffordern, einen Fragenkatalog zu beantworten. Darin wird erhoben, wie die Einhaltung von Sozialstandards bestmöglich gewährleistet und überprüft wird. Solche Bieterkonzepte werden im Rahmen der Zuschlagskriterien bewertet oder auch Bestandteil des Vertrags, in dem Lieferant:innen zu einem regelmäßigen Dialog und zur regelmäßigen Berichterstattung verpflichtet werden.

### Monitoring für die nachhaltige Beschaffung

2020 haben wir begonnen, ein Monitoring für die nachhaltige Beschaffung aufzubauen. Darin werten wir jährlich den Anteil an Ausschreibungen aus, bei denen soziale und ökologische Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt wurden. Für das Jahr 2021 wurden rund 31 Prozent (2020: 35 %) erreicht. Bei den restlichen 69 Prozent der Ausschreibungen handelt es sich nicht zwangsläufig um nicht nachhaltige Beschaffungen, sondern größtenteils um Spezialbedarfe wie beispielsweise Maschinen, Anlagenteile, Ingenieurleistungen sowie Agentur- oder Beratungsdienstleistungen, bei denen keine Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigt werden können.

Für unsere Arbeitskleidung haben wir zusätzlich eine eigene Kennzahl ermittelt: Rund 90 Prozent unserer Arbeitskleidung stammt aus einer sozialverantwortlichen Herstellung. Wir planen, die Erhebung produktspezifischer Kennzahlen auch auf andere Risikoprodukte wie z. B. IT, Schuhe und Handschuhe auszuweiten.

Bisher haben wir keine Hinweise für Verstöße gegen Menschenrechte bei den von uns beschafften Waren und Dienstleistungen erhalten. Von einem Großteil unserer beschafften Waren wissen wir auch, dass sie in Europa hergestellt werden, z. B. unsere Müllbehälter, Abfallsäcke, Fahrzeuge oder technischen Anlagen. Auch Dienstleistungen werden ausschließlich in Deutschland erbracht. Hier setzen wir voraus, dass menschenrechtliche Standards per Gesetz eingehalten werden. Im Jahr 2021 wurden 63 Prozent (2020: 70 %) der Aufträge an Lieferant:innen aus der Metropolregion Hamburg vergeben.

Rund **90%**  
unserer Arbeitskleidung  
ist sozialverträglich  
hergestellt.



# Solidarität und Gerechtigkeit in der Lieferkette

## FAIRE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN ZU DIREKTEN LIEFERANT:INNEN

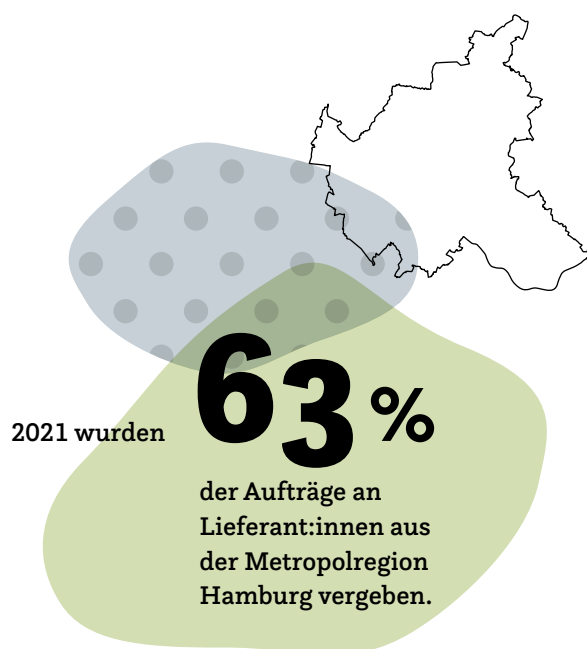
Der gesetzliche Rahmen sorgt unter anderem für einen solidarischen und gerechten Umgang mit unseren Lieferant:innen. So gelten im europaweiten Vergaberecht die Gebote der Gleichbehandlung, der Nichtdiskriminierung und der Transparenz. Vorrangige Ziele sind es, einen fairen Wettbewerb zwischen den bietenden Unternehmen sicherzustellen und Korruption sowie Vetternwirtschaft zu verhindern.

### Grundlage fairer Geschäftsbeziehungen

Regelmäßige Ausschreibungen im Rahmen des Vergaberechts gewährleisten, dass alle am Markt Teilnehmenden Zugang zu den Aufträgen der SRH haben. Eine Bevorzugung bestimmter Auftragnehmer:innen ist somit ausgeschlossen. Zudem müssen Waren und Dienstleistungen grundsätzlich produktneutral ausgeschrieben werden. Es dürfen keine bestimmten Lieferant:innen oder Marken bevorzugt werden. Lieferant:innen haben auch einen Anspruch darauf, dass die Bestimmungen über das Vergabeverfahren eingehalten werden. Vor der Vergabe eines Auftrags wird Lieferant:innen daher über einen Zeitraum von zehn Tagen ein Einspruchsrecht eingeräumt, um eine SRH-Entscheidung zu rügen.

### Zusammenarbeit mit Lieferant:innen

Auch nach Abschluss des Vergabeverfahrens ist der faire Umgang mit unseren Lieferant:innen für uns eine wichtige Grundlage für gute und partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen. Dazu gehört eine transparente, offene und freundliche Kommunikation genauso wie Verlässlichkeit und Flexibilität. In Geschäftsbeziehungen kommt es vereinzelt auch zu Störungen oder Problemen wie Lieferengpässen oder Preiserhöhungen. In solchen Situationen ist die SRH stets bestrebt, eine für beide Seiten faire und einvernehmliche Lösung zu finden. Mit Beginn der Vertragsbeziehung stehen neben dem Einkauf auch die jeweiligen Fachabteilungen im Kontakt mit den Lieferant:innen. In vielen Fällen besteht eine enge fachliche Zusammenarbeit. So erhalten Lieferant:innen ein Feedback zu den Erfahrungen aus der Praxis und können ihre Produkte und Dienstleistungen weiter optimieren.



### Beispiel: Vereinfachung des Beschaffungsprozesses

Der hohe bürokratische Aufwand, der für die Abgabe eines Angebots getätigt werden muss, sowie die Anzahl der unterschiedlichen Vergabepattformen, die es innerhalb der öffentlichen Verwaltung gibt, wird von einigen Lieferant:innen negativ bewertet. Wir versuchen diesen deshalb so gering wie möglich zu halten. So verwenden wir nicht die Vergabedokumente des Bundes, sondern unsere eigenen und achten darauf, dass diese den Bedürfnissen der Lieferant:innen entgegenkommen. Zudem arbeiten wir mit einem Dienstleister der e-Vergabepattform an einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, um den Beschaffungsprozess zu vereinfachen. Den Lieferant:innen steht außerdem ein:e Ansprechpartner:in zur Seite, um sie bei der Abgabe ihrer Angebote über die e-Vergabepattform technisch zu unterstützen.

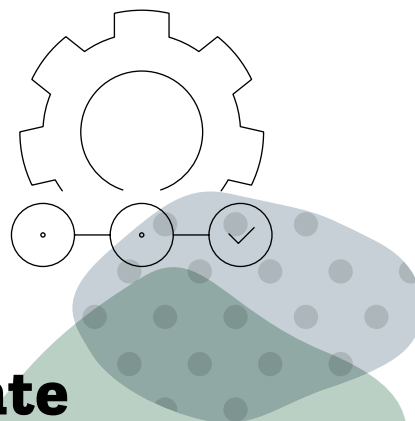
## POSITIVE EINFLUSSNAHME AUF SOLIDARITÄT UND GERECHTIGKEIT IN DER GESAMTEN LIEFERKETTE

Ziel aller Beschaffungen der SRH ist es, den Betrieb aufrechtzuerhalten. Das beinhaltet auch, im Rahmen der Markterkundung ständig nach neuen Produkten zu suchen. Themen dieser Gespräche mit den Lieferant:innen sind Herstellung, Lieferketten und eventuelle Risiken bei der Herstellung.

Wir fördern Solidarität und Gerechtigkeit, indem wir nicht nur unsere direkten Vertragspartner:innen verpflichten, arbeitnehmerrelevante Gesetze wie das Tarifvertragsgesetz, das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz und andere gesetzliche Bestimmungen über Mindestentgelte einzuhalten, sondern auch potenzielle Nachunternehmer:innen. Jede:r Nachunternehmer:in muss zudem vorab durch die SRH schriftlich genehmigt werden und eine Verpflichtungserklärung zur Einhaltung der genannten Regelungen vorgelegt haben.

Potenziell vorhandene und bewährte Zertifizierungen und Labels (z. B. Fairtrade, SA8000, Grüner Knopf) nehmen wir in unsere Eignungs- oder Wertungskriterien auf. So stellen wir sicher, dass beschaffte Produkte den Dreiklang zwischen sozialen, umweltverträglichen und wirtschaftlichen Aspekten gewährleisten. Den Anteil an Produkten mit einem Label für Gerechtigkeit und Solidarität erfassen wir nicht systematisch, da für die Mehrzahl der von uns beschafften Produkte keine derartigen Labels am Markt verfügbar sind.

Sofern uns Missstände bezüglich vertraglich vereinbarter Verpflichtungen beispielsweise zur Tariftreue, zum Mindestlohn oder zur Einhaltung der ILO-Kernarbeitsnormen bekannt werden, sucht die SRH sofort das Gespräch mit den Vertragspartner:innen und fordert eine Aufklärung des Sachverhalts sowie gegebenenfalls eine sofortige Behebung des Missstandes. Bei einem schuldhaften Verstoß bestehen verschiedene Sanktionsmöglichkeiten wie das Verhängen von Vertragsstrafen oder eine fristlose Kündigung. Im Berichtszeitraum ist dieser Fall nicht aufgetreten.



Wir haben die

**gesamte  
Lieferkette  
im Blick:**

nicht nur unsere direkten Vertragspartner:innen,  
sondern auch potenzielle Nachunternehmer:innen.

# Ökologische Nachhaltigkeit in der Lieferkette

## UMWELTAUSWIRKUNGEN IN DER LIEFERKETTE

Mit rund 175 Millionen Euro hat die SRH ein wesentliches Einkaufsvolumen. Dieses nutzen wir bewusst für nachhaltigere Lösungen und die Beschaffung umweltfreundlicherer Produkte, um das Angebot dafür am Markt zu fördern, unsere eigenen Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren und Ressourcen zu schonen.

### Umweltfreundliche Beschaffung

Im Rahmen der ökologischen Nachhaltigkeit konzentrieren wir uns vor allem auf Chancen, die sich aus der Beschaffung umweltfreundlicher Produkte und Dienstleistungen ergeben, beispielsweise die Schonung von Ressourcen oder die Reduzierung schädlicher Treibhausgasemissionen. So bevorzugen wir grundsätzlich umweltfreundliche Alternativen und weichen hiervon nur dann ab, wenn diese am Markt nicht verfügbar oder wirtschaftlich nicht vertretbar sind.

Für die allgemeine Auswahl unserer Lieferant:innen und der zu beschaffenden Produkte und Dienstleistungen nach ökologischen Kriterien verwendet die SRH den von der FHH entwickelten „Leitfaden für umweltverträgliche Beschaffung“. Dieser enthält sowohl allgemeine Umweltvorgaben beispielsweise in Bezug auf Transport, Verpackung oder Reparaturfähigkeit als auch konkrete Umweltkriterien für insgesamt 19 Produktgruppen. Die Kriterien basieren in der Regel auf den Anforderungen des Umweltzeichens Blauer Engel oder vergleichbaren Gütezeichen. So haben wir bei der SRH die Umweltkriterien des Blauen Engels unter anderem für die Beschaffung von Druckern und Multifunktionsgeräten, ökologischen Reinigungsmitteln, Büropapier und Druckdienstleistungen berücksichtigt. Auch die sogenannte Negativliste des Umweltleitfadens ist für uns maßgeblich. Zu den Produkten, die wir grundsätzlich nicht beschaffen, gehören beispielsweise Einwegverpackungen, Einweggeschirr, Kaffeekapselmaschinen, aber auch Holz und Holzprodukte, die nicht nachweislich aus legaler und nachhaltiger Waldbewirtschaftung stammen.

### Praxisbeispiele Kreislaufwirtschaft

Ein wichtiger Hebel für wirksamen Umwelt- und Klimaschutz in der Lieferkette ist die Auswahl der Materialien. Im Sinne der Kreislaufwirtschaft versuchen wir wo immer möglich, Recyclingmaterialien einzusetzen. Seit 2020 stellten wir sukzessive eine Reihe unserer

Behälter, unter anderem die kleineren Restmülltonnen sowie Papiertonnen, auf Behälter aus Rezyklat um. 2021 waren 70 Prozent der von uns beschafften Müllbehälter aus Recyclingkunststoff. Sie erfüllen die Anforderungen des Gütezeichens „Blauer Engel“ für Recyclingkunststoffe und bestehen zu mindestens 80 Prozent aus sogenannten Post-Consumer-Rezyklaten (PCR) – also aus Kunststoffen, die bereits einen Lebenszyklus durchlaufen haben. Das verwendete Rezyklat stammt fast ausschließlich aus alten Abfalltonnen. So schließen wir den Kreislauf. Die Produktion eines solchen Behälters spart laut Hersteller 65 Prozent CO<sub>2</sub>-Äquivalente im Vergleich zu einem Behälter aus neuem Kunststoff. Auch unsere Abfallsäcke, die wir den Bürger:innen für die Abfallentsorgung zur Verfügung stellen oder selbst in der Reinigung verwenden, werden ausschließlich aus recycelten Kunststoffen hergestellt. Auf diese Weise verbrauchen wir keine neuen Ressourcen, reduzieren CO<sub>2</sub>-Emissionen und führen Verpackungsabfälle einem neuen Lebensweg zu.

### Transport

Das Thema Transport ist ein weiterer wichtiger Aspekt in Bezug auf die Umweltauswirkung unserer Lieferkette. Der Transport- und Logistiksektor macht rund 24 Prozent der weltweiten CO<sub>2</sub>-Emissionen aus. Zur Reduzierung unserer transportbedingten CO<sub>2</sub>-Emissionen verpflichten wir unsere Lieferant:innen zum Einsatz emissionsarmer Fahrzeuge. Die für die Auftragsausführung eingesetzten Fahrzeuge müssen mindestens die Anforderungen der Euro-Norm V erfüllen – es sei denn, für den jeweiligen Einsatzzweck existieren keine entsprechenden Fahrzeuge. Bei bestimmten Ausschreibungen berücksichtigen wir in der Wertung auch den Einsatz emissionsfreier oder elektrischer Fahrzeuge.



# Transparenz und Mitentscheidung in der Lieferkette

## TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNGSRECHTE FÜR LIEFERANT:INNEN

Durch die gesetzlichen Vorschriften sind die Vergabeverfahren transparent, fair und dem Wettbewerb verpflichtet.

Vor dem Vergabeverfahren führen wir in der Regel eine Markterkundung durch. Das bedeutet, wir fragen bei den Lieferant:innen und Herstellerfirmen an, ob es Entwicklungen oder Veränderungen bei den sozialen, umweltbezogenen und wirtschaftlichen Aspekten des zu beschaffenden Produkts oder der Dienstleistung gibt. Dabei tauschen wir uns auch über technische Neuerungen und Risiken bei der Herstellung aus. Somit gewähren wir den Lieferant:innen ein indirektes Mitspracherecht an der Leistungsbeschreibung oder den Eignungs- und Wertungskriterien. Die Erkenntnisse, die wir durch die Markterkundung gewinnen, fließen für gewöhnlich in die Eignungs- oder Wertungskriterien ein.

Durch die Veröffentlichung unserer Ausschreibungen in allen relevanten Bekanntmachungsorganen stehen den Lieferant:innen alle Informationen wie beispielsweise die Wertungskriterien im vollen Umfang und zeitgleich zur Verfügung.

Zur Gewährleistung von Transparenz und Chancengleichheit vor allem für Bieter:innen in Vergabeverfahren hat das Vergaberecht den Bieter:innen umfassende Rechtsschutzmöglichkeiten zur Verfügung gestellt. So können sie bei Verdacht eines unrechtmäßigen Verfahrens den potenziellen Vergaberechtsverstoß beim/bei der Auftraggeber:in rügen und im Falle einer erfolglosen Rüge das Nachprüfungsverfahren vor der zuständigen Vergabekammer einleiten.



Regelmäßiger Austausch über technische Neuerungen und Risiken bei der Herstellung

## POSITIVE EINFLUSSNAHME AUF TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNG IN DER GESAMTEN LIEFERKETTE

Durch einen gemeinsamen Austausch und die Forderung relevanter Labels oder Produktzertifizierungen unterstützen wir einen partizipativen und transparenten Umgang aller Beteiligten in der Lieferkette.

Als Dienstleistungsunternehmen hat die SRH im Vergleich zu produzierenden Unternehmen nur begrenzte Möglichkeiten, auf vorgelagerte Stufen ihrer Lieferketten Einfluss zu nehmen. Bei vielen Warengruppen beziehen wir nur geringe Mengen oder beschaffen Waren, die bereits vorproduziert sind. In Bereichen mit mehr Einflussmöglichkeiten seitens der SRH (Spezialanfertigungen, höhere Volumen etc.) sind wir im Rahmen der Markterkundung im engen Austausch mit den Lieferant:innen, um mit ihnen die jeweiligen Produkte zu verbessern.

### Gemeinsamer Austausch

Ein Austausch über den transparenten und partizipativen Umgang mit Anspruchsgruppen in der Lieferkette erfolgt anlassbezogen, beispielsweise bei der Beschaffung unserer Fahrzeuge mit alternativen Antrieben. Hier setzen wir auf eine enge Zusammenarbeit mit und die Beteiligung von Herstellerfirmen, da es bislang kaum serienreife Modelle gibt, die ohne fossile Brennstoffe betrieben werden und den betrieblichen Anforderungen in der Abfallsammlung genügen. So haben wir im Berichtszeitraum beispielsweise gemeinsam mit einem Fahrzeughersteller die Entwicklung eines Prototyps für ein rein elektrisch betriebenes Müllfahrzeug und einer vollelektrischen Großkehrmaschine vorangetrieben und bereits Praxistests durchgeführt.

### Labels und Zertifizierungen

Durch die Forderung relevanter Labels, Produktzertifizierungen oder anderer entsprechender Nachweise, die unter anderem die Themen Transparenz und Mitentscheidung berücksichtigen, unterstützen wir einen partizipativen, transparenten Umgang aller Beteiligten in der Lieferkette. So beschaffen wir beispielsweise den Kaffee für Besprechungen und unsere Kantinen aus fairem Handel. Der Hersteller unserer Arbeitskleidung ist Mitglied in der Fair Wear Foundation und setzt sich im Rahmen dieser Multi-Stakeholder-Initiative aktiv für eine Beteiligung seiner Beschäftigten und eine stärkere Transparenz in der Lieferkette ein.

Bei der Auswahl der Labels achten wir darauf, dass sie anspruchsvolle Kriterien erfüllen und glaubwürdig sind. Dazu gehört insbesondere, dass die Anforderungen des Labels von unabhängigen Stellen mitentwickelt wurden und der Vergabeprozess transparent ist. Alle relevanten Labels, die für faire Bedingungen in der Lieferkette stehen, beinhalten dabei auch Aspekte der Mitentscheidung wie beispielsweise das Recht auf Kollektivverhandlungen und Vereinigungsfreiheit sowie Kriterien für effektive Beschwerdemechanismen für Mitarbeitende. Auch der Aspekt der Transparenz und Rückverfolgbarkeit in der Lieferkette findet bei vielen der Labels Berücksichtigung. Sollten die Richtlinien nicht eingehalten werden, behält sich die SRH mögliche Sanktionen vor.

Wir unterstützen einen

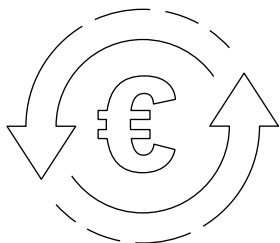
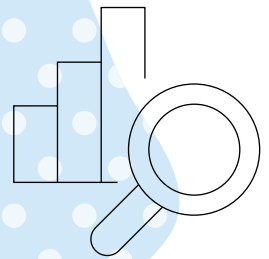
**partizipativen  
und  
transparenten  
Umgang**

aller Beteiligten  
in der Lieferkette.



# Finanzpartner:innen und Eigentümer:innen

---



# Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln

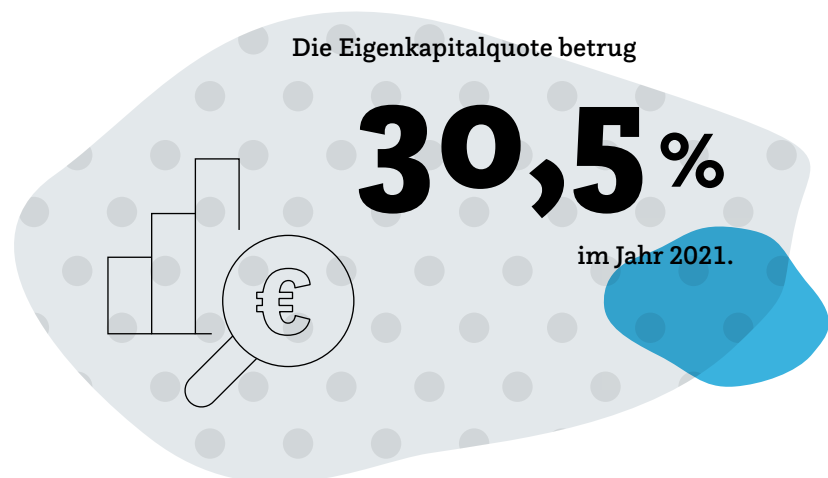
## FINANZIELLE UNABHÄNGIGKEIT DURCH EIGENFINANZIERUNG

Als überwiegend durch Gebühren finanziertes Unternehmen im Eigentum der FHH orientiert sich die SRH an ihrem öffentlichen Auftrag und ist nicht auf Gewinnmaximierung ausgerichtet. Gleichwohl ist die SRH ein Dienstleistungsunternehmen für die Bürger:innen und zu wirtschaftlichem Handeln verpflichtet, weil dieses die Gebührenhöhe unmittelbar beeinflusst.

Die Zielsetzung im Bereich der Finanzen ist Gebührenstabilität im Rahmen allgemeiner Preissteigerungen bei dauerhaft positiven Unternehmensergebnissen. Dieses Ziel hat die SRH in den Berichtsjahren 2020/2021 erreicht. Einen weiteren wesentlichen Finanzierungsanteil machen die von der BUKEA aus ihrem Haushalt zur Verfügung gestellten Erstattungsmittel aus. Grundlage dafür ist der Ansatz der FHH für die zu erstattenden Reinigungsleistungen im Haushaltsplan 2021 gemäß dem öffentlich-rechtlichen Vertrag zwischen der FHH und der SRH vom August 2018 sowie der Änderung der Zuständigkeitsanordnung vom Dezember 2020. Diese wurden der SRH im Wesentlichen per Gesetz übertragen und dienen der Allgemeinheit. Hierunter fallen unter anderem die Reinigung und der Winterdienst im öffentlichen Raum sowie die Errichtung und der Betrieb öffentlicher Toiletten. Im Rahmen gewerblicher Tätigkeiten tritt die SRH im Wettbewerb auf und erhält für diese Aufträge ein ausreichendes Entgelt.

Darüber hinausgehende Aufgaben, die im Wettbewerb zu erbringen sind, führt die SRH mit eigenen Tochtergesellschaften (WERT, HEG, MVB, MVR, STR etc.) aus. Diese treffen ihre wirtschaftlichen Entscheidungen unter ökonomischen Gesichtspunkten und im Hinblick auf nachhaltige Unternehmenserfolge.

Zum 31.12.2021 betrug die Eigenkapitalquote der SRH 30,5 Prozent (2020: 30,0 %) und entspricht damit der branchenüblichen Höhe von 30,4 Prozent (2020: 30,5 %)<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Branchendienst der Sparkasse-Finanzgruppe 2020/2021, Wert von 2018/2019



## GEMEINWOHLORIENTIERTE FREMDFINANZIERUNG

Investitionen werden in erster Linie durch Eigenmittel finanziert.

Im Jahr 2020 wurden Investitionen in Höhe von 23,0 Millionen Euro und 2021 solche in Höhe von 24,9 Millionen Euro vollständig aus dem Cashflow der laufenden Geschäftstätigkeit finanziert. Eine Ausnahme bildet die Aufnahme eines KfW-Darlehens für die energetische Modernisierung der Kfz-Werkstatt am Bullerdeich in den Jahren 2021 und 2022. Die Kreditaufnahme ermöglicht die Förderung im Rahmen des „CO<sub>2</sub>-Gebäudesanierungsprogramms“ des Bundes. Dabei werden 27,5 Prozent der förderfähigen Investitionen als Tilgungszuschuss gewährt. Die erste Darlehensauszahlung erfolgte 2021 in Höhe von 2,7 Millionen Euro. Die KfW ist eine Förderbank und kein Kreditinstitut im Sinne des Kreditwesengesetzes. Für zukünftige förderfähige Sanierungsvorhaben wird es der SRH durch die Neustrukturierung der BEG (neue Bundesförderung für effiziente Gebäude) möglich sein, zwischen einer Kredit- und einer Zuschussförderung zu wählen. Somit könnte die SRH bei ausreichenden Eigenmitteln auch ohne Fremdkapitalaufnahme eine Förderung erhalten.

### Fremdkapital

	2020	2021 <sup>1</sup>
Fremdkapitalanteil	69,5 %	70,0 %
<i>davon Pensionsrückstellungen</i>	40,7 %	39,9 %
<i>davon Steuerrückstellungen</i>	0,2 %	0,1 %
<i>davon sonstige Rückstellungen</i>	24,4 %	24,1 %
<i>davon Verbindlichkeiten (ggü. der FFH, aus Lieferungen und Leistungen, ggü. verbundenen Unternehmen und sonstige)</i>	4,2 %	5,8 %
Förderkredite (KfW)	0 T€	2.700 T€

<sup>1</sup> Stichtag ist der 31.12. des jeweiligen Jahres



Energetische Modernisierung der Kfz-Werkstatt am Bullerdeich

## ETHISCHE HALTUNG EXTERNER FINANZPARTNER:INNEN

Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet für die SRH auch, verantwortungsvoll und sparsam mit öffentlichen Geldern und Gebühreneinnahmen umzugehen. Die drei größten Finanzpartner:innen der SRH sind die Deutsche Bundesbank, die HypoVereinsbank und die Hamburg Commercial Bank.

Der größte Anteil der liquiden Mittel mit rund 77 Prozent 2021 (2020: 53 %) wird aus Sicherheitsgründen bei der Deutschen Bundesbank, der Zentralbank der Bundesrepublik Deutschland, verwahrt. Die Bundesbank ist eine bundesunmittelbare juristische Person des öffentlichen Rechts und kein Kreditinstitut im Sinne des Kreditwesengesetzes. Ihr zentrales Geschäftsfeld sind die Geldpolitik des Eurosystems und unter anderem die Verwaltung öffentlicher Gelder – nicht das Investment. Daher kann die Bundesbank für die Bewertung hinsichtlich der ethisch-nachhaltigen Ausrichtung als neutral eingestuft werden.

Aufgrund besonderer technischer Anforderungen im Zahlungsverkehr ist es für die SRH außerdem notwendig, Girokonten bei der Hamburg Commercial Bank (HCOB) zu unterhalten. Die Geschäftsbeziehungen mit der HCOB beschränken sich hierbei ausschließlich auf den Giroverkehr. Anlage- oder Investmenttätigkeiten finden nicht statt. Bei der HypoVereinsbank hat die SRH in langfristige Termingelder und festverzinsliche Wertpapiere angelegt.

### Bewertung externer Finanzpartner:innen

Eine einheitliche Regelung, wann eine Bank als nachhaltig orientiert zu bezeichnen ist, existiert noch nicht. Dennoch gibt es die Möglichkeit, sich einer Bewertung anzunähern. Zu nennen sind hier beispielhaft die ESG Scores (Environmental, Social, Governance Scores) von Ratingagenturen. Als eine der führenden Anbieter:innen weltweit bewertet die deutsche Nachhaltigkeitsratingagentur Institutional Shareholder Services Germany AG, die HypoVereinsbank mit einem „C“ und die HCOB mit einem „C–“ auf einer Skala von A+ bis D–.

### Versicherungen

Die SRH arbeitet für einen Großteil der Versicherungen mit einem Versicherungsmakler zusammen, der die Auswahl der Versicherer für die SRH übernimmt. Bei den umfangreichen „großen“ Versicherungen wie z.B. der Sachsubstanz-Versicherung gibt es ein Konsortium von mehreren Versicherern. Dabei hält die Allianz Versicherungs-AG den größten Anteil. Auf der Online-Plattform Fair-Finance erzielt die Allianz mit 39 Prozent die höchste Bewertung der dort gelisteten Versicherungen. Eine Herausforderung in der Branche der Abfallwirtschaft ist es aufgrund des Risikos, einen bezahlbaren Versicherungsschutz zu erhalten, weshalb dies ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Versicherer ist.



# Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln

## SOLIDARISCHE UND GEMEINWOHLORIENTIERTE MITTELVERWENDUNG

Zu den wesentlichen Zukunftsausgaben der SRH zählen beispielsweise die Umstellung der Fahrzeugflotte auf alternative Antriebe und der dazugehörige Ausbau der Ladeinfrastruktur sowie energetische Sanierungen und Modernisierungen der Liegenschaften. Diese ergeben sich aus dem Klimaschutzteilkonzept von 2017 und dem Klimaschutzkonzept, das seit 2021 in der Entwicklung ist.

Die ausgeprägte Zukunftsorientierung der SRH spiegelt sich in den hohen Investitionen wider, die die Abschreibungen deutlich übertreffen. Bezogen auf das Sachanlagevermögen und immaterielle Vermögensgegenstände betrugen die Abschreibungen 2016–2020 insgesamt 109 Millionen Euro und die Investitionen 153 Millionen Euro. Solange die kumulierten Investitionen innerhalb eines Fünfjahreszeitraums höher sind als die kumulierten Abschreibungen in diesem Zeitraum, erhöht sich das Anlagevermögen nachhaltig und es werden zusätzliche Werte geschaffen.

Der Jahresüberschuss 2020 wurde vollständig in die Gewinnrücklagen eingestellt und kann zur Finanzierung zukünftiger Investitionen genutzt werden. Die SRH ist bestrebt, Investitionen aus dem laufend erwirtschafteten Cashflow, also der vorhandenen Liquidität, zu bestreiten.

### Wirtschaftsplan

Die Unternehmensführung der SRH hat wie bei einem privaten Unternehmen nach kaufmännischen Grundsätzen zu erfolgen, wenngleich die FHH im Rahmen ihrer Gewährträgerhaftung letztlich dafür zu sorgen hat, dass die SRH dauerhaft in der Lage ist, ihre Aufgaben zu erfüllen, und für die Verbindlichkeiten der SRH einsteht (§ 3 SRG). Dies schließt ein, dass die für das Rechnungswesen maßgeblichen Regelungen des Handelsgesetzbuches (HGB) zur Anwendung gebracht werden und gemäß § 8 der Satzung der Stadtreinigung Hamburg ein Wirtschaftsplan, bestehend aus Erfolgs-, Investitions- und Finanzierungsplan, zu erstellen ist. Unter Berücksichtigung des öffentlich-rechtlichen Charakters der SRH und des Gebührenrechts ist daneben die mittelfristige Finanzierung in einem Finanzplan über fünf Jahre darzulegen. Dabei haben die Gebührenzahler:innen, ebenso wie die FHH im Rahmen der Gewährung von Erstattungsmitteln,

einen Anspruch auf eine kostendeckende beziehungsweise verhältnismäßige Gebührenhöhe und darauf, dass mit den Gebühren ausschließlich ansatzfähige Kosten geltend gemacht werden. Insofern kommt der Mittelfristplanung der SRH neben der Funktion eines Frühwarninstruments hinsichtlich Finanzierung beziehungsweise Liquidität vor allem die Aufgabe der Bemessung angemessener Gebühren zu.

### Gebührenstabilität und Substanzerhalt

Um im Sinne einer langfristig orientierten, auf Gebührenstabilität und nachhaltigen Substanzerhalt ausgerichteten, kaufmännischen Steuerung planen zu können, bedarf es einer vorausschauenden Planung. Diese ist im Rahmen eines substanzerhaltenden Kostendeckungsprinzips (Wiederbeschaffungszeitwerte) darauf ausgerichtet, die in der SRH befindliche Liquidität zu investieren und Anlagen zu schaffen, die zu einer stetigen Entwicklung der kalkulatorischen Kostenbasis und damit letztlich der Gebühren beitragen.

Die Gebührenpolitik im Bereich der Abfallentsorgung selbst ist dabei strukturell darauf ausgerichtet, Abfallmengen zu reduzieren und gleichzeitig Recyclinganteile zu erhöhen. Dabei hat sich die aus fixen (Grundgebühren je Benutzungseinheiten) und variablen (größenabhängige Behältergebühren) Komponenten bestehende Gebührenstruktur in der Vergangenheit als sozial ausgewogen erwiesen, weil notwendige Kostenerhöhungen in Mehrpersonenhaushalten über die Fixkostendegression in der Grundgebühr für Mehrpersonenhaushalte gedämpft werden.

# Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung

## SOZIALE UND ÖKOLOGISCHE QUALITÄT DER INVESTITIONEN

Die SRH hat Nachhaltigkeit fest in ihrer Unternehmensstrategie und ihrem unternehmerischen Handeln verankert. Daher beachten wir bei allen wesentlichen Investitionen auch soziale und ökologische Aspekte.

Investitionen werden im Rahmen der Aufstellung des Wirtschaftsplans angemessen geplant und auf Wirtschaftlichkeit, Finanzierbarkeit und Risiken geprüft. Sie dienen einerseits dem Substanzerhalt des bestehenden Anlagevermögens und andererseits der nachhaltigen und innovativen Unternehmensentwicklung.

### Getätigte Investitionen inkl. Verbesserung der sozial-ökologischen Auswirkungen

	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>1</sup>
Getätigte Investitionen inkl. Verbesserung der sozial-ökologischen Auswirkungen	23.000 T€	25.000 T€

<sup>1</sup> Stichtag ist der 31.12. des jeweiligen Jahres

Für die Umsetzung sozialer und ökologischer Investitionen stehen Fördermöglichkeiten zur Verfügung, die die SRH im größtmöglichen Umfang für geeignete Investitionen nutzt. Die hierüber in Anspruch genommenen Zuschüsse führen zu verminderten Anschaffungskosten und beeinflussen damit die Eigenfinanzierung positiv. Insbesondere die Fahrzeuge, Gebäude und Anlagen der SRH nehmen natürliche Ressourcen in Anspruch.

### Umstellung des Fuhrparks

Die Fahrzeuge der SRH sind für einen großen Teil des Energieverbrauchs und der Emissionen des Unternehmens verantwortlich. Die Anschaffung von Fahrzeugen mit alternativen Antrieben führt gleichwohl zu einer Reduzierung von Lärmemissionen und damit zu einer Entlastung für die Beschäftigten wie auch für die Anwohner:innen.

In der mittelfristigen Planung wird angenommen, dass Ersatzbeschaffungen bei Fahrzeugen, sofern sie planerisch sinnvoll sind, ausschließlich mit alternativen Antrieben durchgeführt werden. Das Laden der Fahrzeuge erfolgt durch regenerativ erzeugten Ladestrom auf den SRH-Betriebshöfen und ist somit als klimaneutral

einzustufen. Für all diese Fahrzeuge und die dazu benötigte Ladeinfrastruktur hat die SRH die Förderung des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) im Rahmen des Sofortprogramms „Saubere Luft“ bis Ende 2020 und des Förderprojekts ELBE (Electrify Buildings for Electric Vehicles) bis Ende August 2021 in Anspruch genommen.

### Modernisierung und energetisches Bauen

Der Gebäudebereich bringt ein enormes Potenzial hinsichtlich CO<sub>2</sub>-Einsparungen und somit Investitionen in den Klimaschutz mit sich. Als erstes Gebäude wird die Kfz-Werkstatt am Betriebsplatz Bullerdeich in den Jahren 2021 und 2022 einer umfangreichen energetischen Modernisierung unterzogen. Die geplanten Investitionsmittel betragen insgesamt 4,09 Millionen Euro, wovon 0,9 Millionen Euro im Jahr 2021 investiert wurden. Die positiven Effekte der Modernisierung umfassen neben dem Klimaschutz auch soziale Verbesserungen, da moderne, sichere und effiziente Arbeitsplätze für die Beschäftigten geschaffen werden.

### Biogasoptimierung im Biogas- und Kompostwerk Bützberg

Die SRH beteiligt sich an einem Forschungsprojekt des Norddeutschen Reallabors (NRL) unter Führung der TUHH. Hierbei geht es um die technische Ertüchtigung des BKW Bützberg zur Erzeugung von grünem Wasserstoff. Die Gesamtkosten werden sich voraussichtlich auf 4,9 Millionen Euro belaufen. Mit dem Nationalen Innovationsprogramm Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie (NIP II) fördert das BMVI unter anderem Maßnahmen zur Wasserstoffproduktion.

Für den wachsenden Stoffstrom der Bio- und Grünabfälle ist eine Behandlung nach dem aktuellen Stand der Technik beabsichtigt, möglichst in eigenen Anlagen. Über den Bau einer zusätzlichen Rottehalle soll der Mengendurchsatz erhöht und damit lange Transportwege in andere Anlagen reduziert werden. Hier liegen die Gesamtkosten voraussichtlich bei 14,8 Millionen Euro.



# Eigentum und Mitentscheidung

## GEMEINWOHLORIENTIERTE EIGENTUMSSTRUKTUR

Die SRH befindet sich vollständig im Eigentum der FHH und hat seit 1994 die Rechtsform einer Anstalt öffentlichen Rechts. Insofern gelten für die SRH als Teil der Stadtgesellschaft insbesondere die Zielsetzungen des Senats und die Verpflichtungen gegenüber dem Gemeinwohl.

### Gesetzliche und regulatorische Rahmenbedingungen

Das Stadtreinigungsgesetz definiert die Aufgaben der Stadtreinigung als öffentlich-rechtliche Entsorgungsträgerin und verweist auf das Gebührengesetz und die Gebührenordnungen, in denen die gebührenpflichtigen Tatbestände und Gebührensätze durch den Senat festzulegen sind. Darüber hinaus enthält die Satzung der SRH nähere Vorschriften über die innere Verfassung der Anstalt, über die Befugnisse und Pflichten ihrer Organe und die Anforderungen an die Wirtschafts- und Finanzplanung.

Außerdem erklären die Geschäftsführung und der Aufsichtsrat jährlich, dass den Empfehlungen des HCGK entsprochen wird und wurde. Der Kodex bildet die Grundlage für die Führung, Überwachung und Prüfung hamburgischer öffentlicher Unternehmen und beinhaltet die vom Senat festgelegten öffentlichen Interessen (umwelt-, Klimaschutz-, arbeitsmarkt- und ausbildungspolitische Ziele). Die Geschäftsführung der SRH stimmt ihre längerfristige Orientierung auf der Basis eines Zielbildes der FHH mit der Vorlage eines Unternehmenskonzepts (alle fünf Jahre) an den Aufsichtsrat ab.

### Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat ist das oberste Kontrollorgan der SRH. Er ist paritätisch besetzt. Der/Die Vorsitzende des Aufsichtsrats vertritt die Aufsichtsbehörde BUKEA. Vier der zwölf Mitglieder des Aufsichtsrats werden alle fünf Jahre durch die Beschäftigten der SRH in unmittelbarer, freier, gleicher und geheimer Wahl bestimmt. Zwei weitere Sitze werden mit Vertreter:innen der Gewerkschaft ver.di besetzt. Die übrigen sechs Mandate obliegen der FHH als Gesellschafterin der SRH, die Behördenvertreter:innen und Vertreter:innen des Mietervereins zu Hamburg, der Hamburger Hochbahn AG und der Handelskammer Hamburg entsandt hat. Der Aufsichtsrat verfolgt die Umsetzung der wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Ziele der Gesellschafterin durch die Geschäftsführung der SRH. Diese informiert ihn regelmäßig mündlich und schriftlich über relevante aktuelle Entwicklungen.

Die Einberufung und die Aufgaben der Geschäftsführung sind im Gesetz zur Errichtung der SRH definiert. So ist festgelegt, dass die Geschäftsführung aus mindestens zwei Mitgliedern besteht und gemeinschaftlich die Verantwortung trägt. Dem Aufsichtsrat obliegen die Bestellung, Anstellung und Abberufung der Geschäftsführung. Die Bestellung erfolgt auf höchstens fünf Jahre. Eine wiederholte Bestellung ist zulässig.

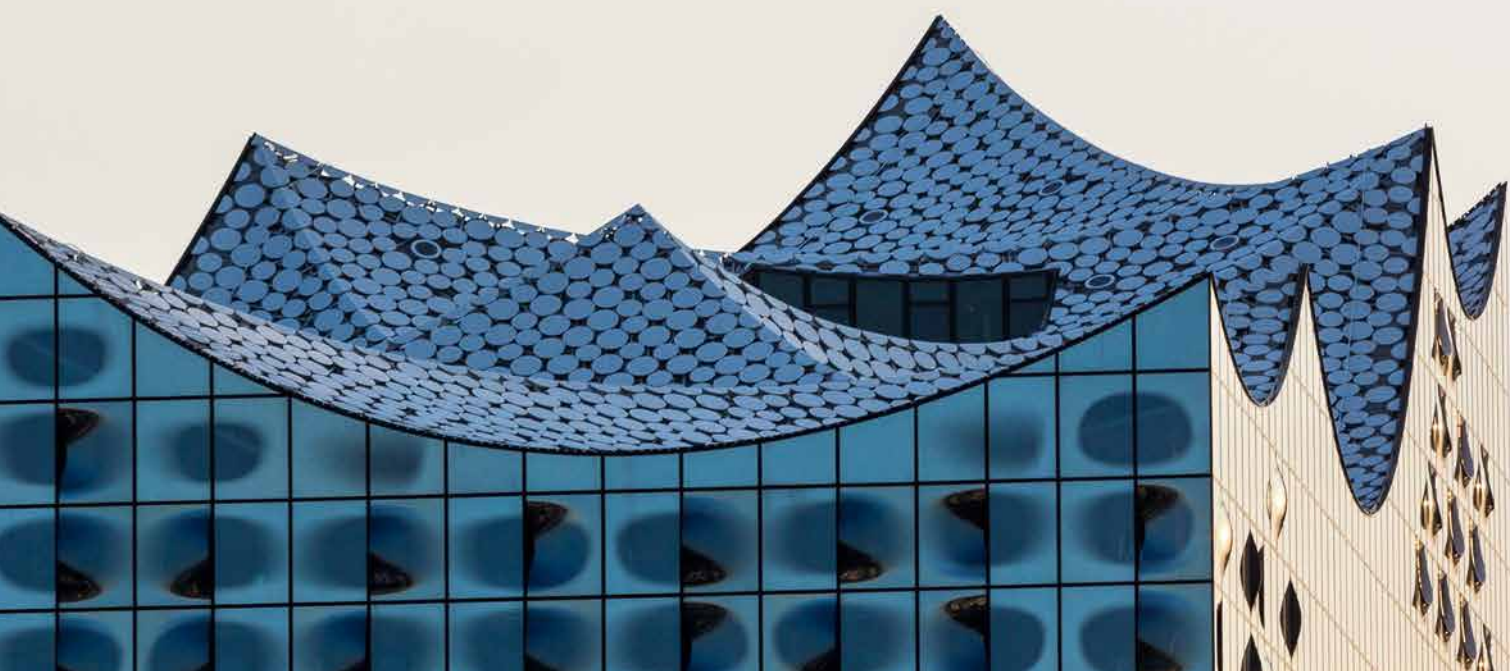
Im Rahmen dieser Strukturen ist eine transparente beziehungsweise partizipative Entscheidungsfindung gewährleistet. Die Beschäftigten der SRH nehmen mittelbar durch die von ihnen gewählten Vertreter:innen an Entscheidungen und Beschlussfassungen des Aufsichtsrats teil. Durch die Beteiligung externer Stakeholder im Aufsichtsrat wird die SRH von der Stadtgesellschaft mitgetragen und beaufsichtigt.





# Ausblick

---



# Kurzfristige und langfristige Ziele

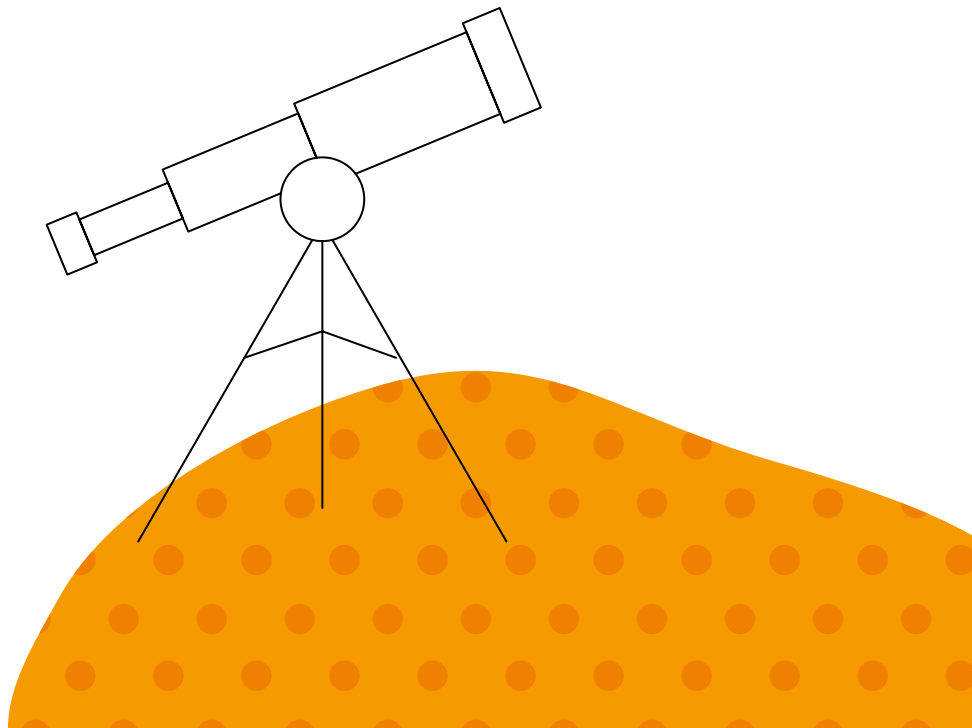
Nach Fertigstellung der Gemeinwohl-Bilanz werden wir im ersten Schritt während der nächsten ein bis zwei Jahre die Erkenntnisse sowohl nach innen als auch nach außen kommunizieren: nach innen, um die Beschäftigten über den Prozess, aber vor allem über die Ergebnisse zu informieren und sie bei möglichen Neuerungen mit ins Boot zu holen und ihre Unterstützung zu gewinnen; nach außen, um unseren Gemeinwohlbeitrag transparent zu machen und unsere Erkenntnisse mit anderen Unternehmen, die die Erstellung eines Gemeinwohl-Berichts planen, zu teilen.

Des Weiteren haben wir im Gemeinwohl-Bilanzierungsprozess Maßnahmen zur Nutzung von Verbesserungspotenzialen erarbeitet, beispielsweise Lieferantenbefragungen durchzuführen, den Anteil an Bio-Lebensmitteln in den Kantinen zu erhöhen oder das Wirkungsmanagement für unser gesellschaftliches Engagement auszubauen. Dafür werden wir intern einen Prozess anstoßen, um die identifizierten Verbesserungspotenziale umzusetzen und unseren Gemeinwohlbeitrag zu erhöhen. So werden wir die Potenziale im ersten Schritt bewerten und priorisieren, um letztendlich einen entsprechenden Umsetzungsplan zu erarbeiten. Da wir parallel eine neue Unternehmensstrategie entwickeln, nutzen wir die dabei entstehenden Synergieeffekte. Das heißt, wir können Verbesserungspotenziale direkt in der Unternehmensstrategie verankern, mit geplanten Maßnahmen abgleichen und neue Maßnahmen mit aufnehmen.

Darüber hinaus werden wir die quantitativen Verifizierungsindikatoren, die wir bislang nicht erfasst haben, in unser Datenmanagement integrieren und ein Controlling aufbauen, um unsere Fortschritte so besser messen und steuern zu können, aber auch um die Zahlen zukünftig früher vorliegen zu haben.

Mittelfristig, während der nächsten drei bis vier Jahre, werden wir prüfen, wie sich die Gemeinwohl-Bilanz mit unserer bisherigen Nachhaltigkeitsberichterstattung nach den GRI-Standards und den neuen Anforderungen der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) verbinden lässt.

Abschließend haben wir im Bilanzierungsprozess erkannt, dass sich die Gemeinwohl-Matrix und ihre Aspekte in erster Linie an Privatunternehmen richten. Daher möchten wir uns mittelfristig dafür einsetzen, dass die Gemeinwohl-Matrix speziell für öffentliche Unternehmen angepasst wird. Unsere Erfahrungen werden wir entsprechend einbringen.





# Impressum



## Herausgeberin

Stadtreinigung Hamburg  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Bullerdeich 19, 20537 Hamburg  
Telefon (040) 25760  
E-Mail: [info@stadtreinigung.hamburg](mailto:info@stadtreinigung.hamburg)  
[www.stadtreinigung.hamburg](http://www.stadtreinigung.hamburg)

## Ansprechpartnerin GWÖ

Julia Ummenhofer  
Referentin für Nachhaltigkeit  
E-Mail: [nachhaltigkeit@stadtreinigung.hamburg](mailto:nachhaltigkeit@stadtreinigung.hamburg)

## Bildnachweis

Titelbild: Thorge Huter; S. 4, 13, 16 (Grünfläche, Wege, Verwertung), 26, 33, 57, 66, 88: Markus Contius; S. 5: F. Besser; S. 6/7, 20, 23, 35, 44 (Hamburg räumt auf!), 45 (Mode), 54, 78: Thorge Huter; S. 14, 16 (WC, MVR, Sammlung und Transport), 28, 32, 38, 40, 45 (Zero Waste Map), 47, 60, 64, 68, 71, 74, 75, 77, 90: SRH; S. 15, 95: Philipp Eiserman; S. 16 (Winterdienst), 25: Hauke Hass; S. 16 (Recyclinghof): Dirk Masbaum; S. 18/19, 72, 96: Shutterstock; S. 37: Budni; S. 44 (Energieberg): Daniel Nide; S. 46: Stilbruch; S. 48: MCM; S. 59: Ilona Henne; S. 86: Peter Hamel

## Druckerei

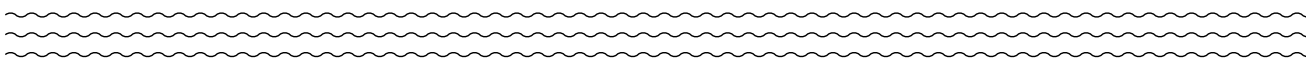
MHD Druck und Service GmbH


## Gestaltung


Atelier Hauer + Dörfler GmbH, Berlin


## Redaktionsschluss

November 2022





 [www.stadtreinigung.hamburg](http://www.stadtreinigung.hamburg)

 [www.facebook.com/stadtreinigunghamburg](https://www.facebook.com/stadtreinigunghamburg)

 [www.twitter.com/srhnews](https://www.twitter.com/srhnews)

 [www.instagram.com/stadtreinigung.hamburg](https://www.instagram.com/stadtreinigung.hamburg)

 [www.xing.com/pages/stadtreinigunghamburg](https://www.xing.com/pages/stadtreinigunghamburg)

 [de.linkedin.com/company/stadtreinigung-hamburg](https://de.linkedin.com/company/stadtreinigung-hamburg)