



Warnow Tunnel

Unser Kurs zur Nachhaltigkeit
2009/10

schnell - günstig - sicher - bequem



Inhalt

Vorwort des Geschäftsführers	3
1. Qualitätsziele der Warnowquerung GmbH & Co.KG	4
2. Schwerpunkte zur nachhaltigen Entwicklung	5
Schwerpunkt 1: Pflege einer vertrauensvollen Beziehung mit unseren Kunden, auf der Basis von Rücksicht, Transparenz und Innovation	6
Neugestaltung des Internetauftritts der WQG	8
PPP-Public Private Partnership	9
Ihre schnelle Verbindung Zahlungsarten im Tunnel auf einen Blick	10
Schwerpunkt 2: Berücksichtigung von möglichen Risiken im täglichen Geschäft	12
Schwerpunkt 3: Führend sein in Bezug auf Arbeits- und Gesundheitsschutz	14
Schwerpunkt 4: Entwicklung der Fertigkeiten der Mitarbeiter und Förderung der Gleichberechtigung	15
Schwerpunkt 5: Teilnahme am wirtschaftlichen und sozialen Leben in unserer Region	17
3. Tabellarische Übersicht: Zielvorgaben und Umsetzung Nachhaltige Entwicklung Warnowquerung	18

Impressum

Herausgeber und Inhalt:
Warnowquerung GmbH & Co. KG
Zum Südtor 8, 18147 Rostock
Tel.: 0381 – 6 37 22 31
Fax: 0381 – 6 37 22 99
E-Mail: info@warnowquerung.de
www.warnowquerung.de
Geschäftsführer: Matthias Herrmann

Konzept, Design und Realisierung:
Pepper & Brain
Kommunikation und Strategie
Am Strande 3a, 18055 Rostock
Tel.: 0381 – 383 19 63
Fax: 0381 – 383 19 62
E-Mail: info@pepperandbrain.com
www.pepperandbrain.com

Fotos:
Angelika Heim
Warnowquerung GmbH & Co. KG
Yvonne Osterkamp
Pepper & Brain
iStockphoto:
Andyworks, Andrew Howe
Fotolia: mercedes navarro, adroffroll,
zjenn, Adam Borkowski, Mahir Ates,
Frank Wagner, Joachim Link, tdoes

Druck: **klimateutral**
DRUCKEREI HAHN GmbH
klimateutral gedruckt
ID-Nr: 917-53264-0111-1073





Geschäftsführer Matthias Herrmann

Vorwort des Geschäftsführers

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein weiteres Jahr guter Arbeit auf dem „Pfad“ der nachhaltigen Entwicklung liegt hinter uns und wir wollen berichten, wie wir vorangekommen sind.

Auch im vergangenen Jahr haben wir wieder in und um Rostock aktiv diverse Projekte unterstützt, wie beispielsweise den Kinderchor der Rostocker Singakademie, den Rostocker Zoo, die Rostocker Tafel und vieles mehr.

Sowohl meine Person als Geschäftsführer als auch viele andere Mitarbeiter sind sehr engagiert in vielen Gremien und Arbeitskreisen tätig, um die Rahmenbedingungen für ein wirtschaftliches und kulturelles Erstarken unserer Region mitzugestalten.

Die verringerten Verkehrszahlen 2009 waren ein Ausdruck der allgemeinen Krise. Aber gerade in Krisenzeiten rückt man näher zusammen, überdenkt Abläufe neu und hält Ausschau nach Alternativen. Mit unserem Risikomanagementsystem, das im Jahr 2009 sehr detailliert aufgebaut und umgesetzt wurde, sind wir gut vorangekommen. Dort, wo Ansatzpunkte gefunden wurden, haben wir auch Schritte unternommen, Schwachstellen zu beseitigen. Aufgaben und Verantwortlichkeiten durch Personalabgänge wurden intern verteilt, mit neuen Mitarbeitern ergänzt und dadurch die Schlagkraft unserer Mannschaft sogar noch gesteigert.

Wir sind nur ein kleines Unternehmen mit bescheidenen Möglichkeiten. Wirtschaftlich müssen wir handeln, um als Unternehmen zu bestehen. Soziale Verantwortung zu übernehmen, das ist und bleibt für uns ein Grundprinzip, aber insbesondere auch eine Herzenssache. Immer noch nach dem Motto: „Aus der Region, für die Region“.

Viel Freude beim Lesen.



1. Qualitätsziele der Warnowquerung GmbH & Co.KG

Die Warnowquerung GmbH & Co. KG hat sich als erster Betreiber eines nach dem FStrPrivFinG finanzierten Straßentunnels zum Ziel gesetzt, stetig die Qualitätsansprüche an den Marktanforderungen zu orientieren und gegebenenfalls zu überbieten.

Darum ist die Qualitätspolitik des Unternehmens in folgende verbindliche Grundsätze zusammengefasst:

1. Die Sicherheit eines jeden Tunnelnutzers hat für alle Mitarbeiter der Warnowquerung GmbH & Co. KG zu jeder Zeit höchste Priorität und unterliegt der ständigen Kontrolle und Verbesserung.
2. Der Warnowtunnel ist „die Abkürzung in Rostock“. Somit ist es eines der obersten Ziele des Unternehmens, ständig die Abfertigungszeiten kurz zu halten und Einschränkungen des Verkehrs auf ein Minimum zu reduzieren.
3. Die Warnowquerung GmbH & Co. KG versteht sich als Dienstleistungsunternehmen, wodurch der Service am Kunden und dessen Zufriedenheit einen hohen Stellenwert einnehmen. Freundlichkeit und Zuvorkommenheit sind bei jedem Mitarbeiter eine Selbstverständlichkeit.
4. Die Mitarbeiter bilden das Herz des Unternehmens. Ihre Motivation ist Leistungsfaktor Nummer eins.
5. Die Warnowquerung GmbH & Co. KG pflegt zu ihren Geschäftspartnern und zu den staatlichen Institutionen und Behörden einen auf Nachhaltigkeit ausgerichteten partnerschaftlichen Umgang.
6. Der Stellenwert der Finanzinvestoren, ob Gesellschafter oder Banken, ist allen Mitarbeitern bewusst. Folglich werden bei wesentlichen unternehmerischen Entscheidungen deren Interessen angemessen berücksichtigt.
7. Innerbetriebliche Abläufe werden ständig hinsichtlich Zweckmäßigkeit, Fehlerhaftigkeit und Optimierungspotenzial beleuchtet und gegebenenfalls angepasst und verändert.
8. Zur langfristigen Sicherstellung der Warnowquerung GmbH & Co. KG gehört die Kostensenkung mit zu den wichtigsten Zielen. Die Belegschaft prüft ständig die Prozesse des Unternehmens und beteiligt sich am kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Diese Grundsätze spiegeln sich auch im Qualitätslogan der WQG wider: „Wir sind die Abkürzung in Rostock. Unsere Kunden kommen schnell an ihr Fahrtziel, haben den günstigsten Weg gewählt, sind bequem gereist und sicher angekommen.“



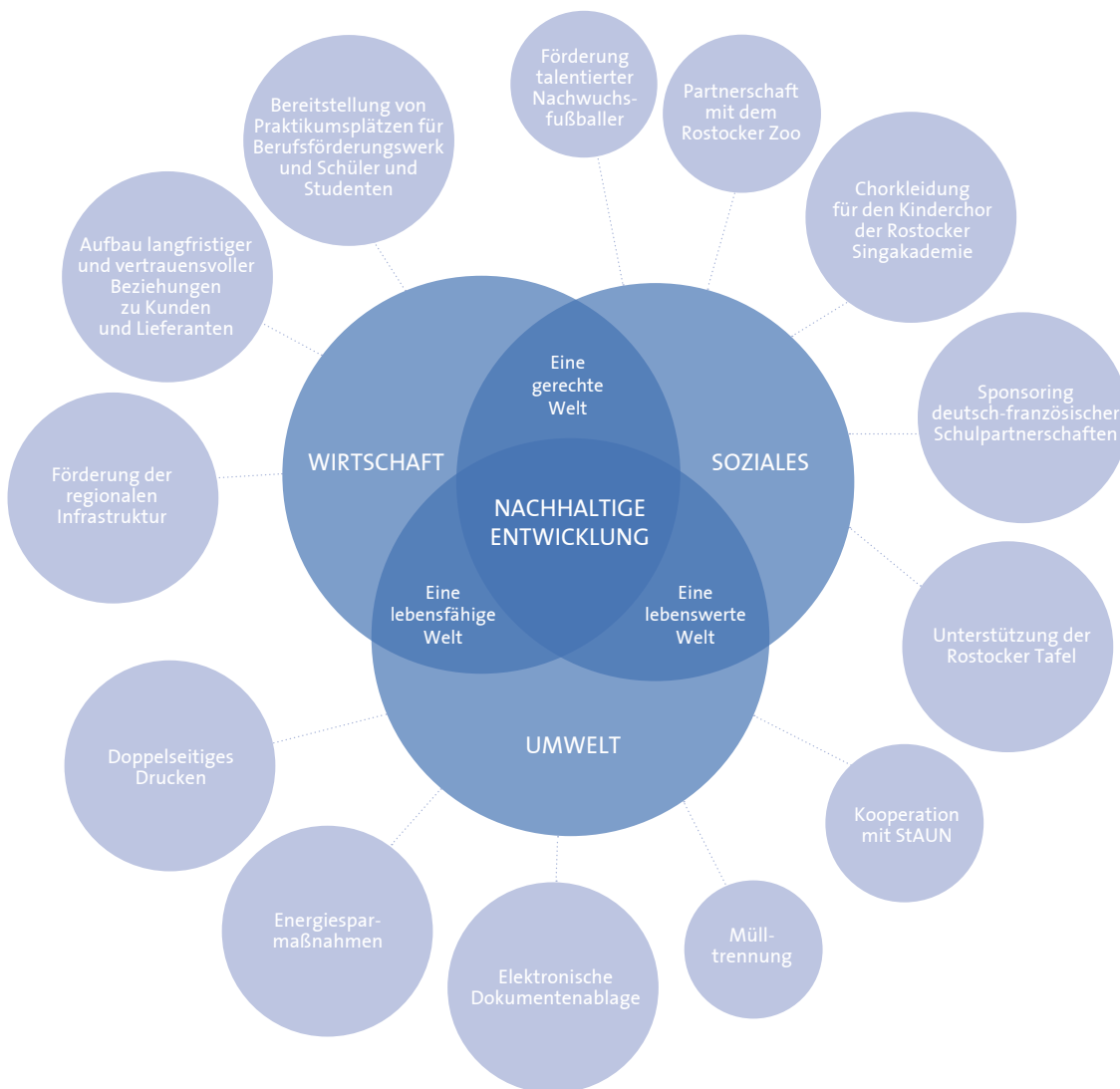


2. Schwerpunkte zur nachhaltigen Entwicklung

„Der Mensch ist ein Teil der Natur
und nicht etwas, das zu ihr im
Widerspruch steht.“

Bertrand Russell (1872-1970),
brit. Philosoph u. Mathematiker, 1950 Nobelpri. f. Lit.

Die Grafik zeigt unsere konkreten Maßnahmen, mit denen wir versuchen,
Wirtschaft, Soziales und Umwelt in Einklang zu bringen.



Jeder von uns kann dazu beitragen, dass die Welt lebensfähig und lebenswert ist und bleibt. Wir müssen es nur schaffen, einige unserer vielen guten Vorsätze und Ideen auch in die Tat umzusetzen. Dazu bedarf es nicht immer großer Geldbeträge; auch durch viele kleine Aktionen oder Sachspenden fühlen Klassen, Gruppen oder Personen sich unterstützt und gefördert.



Schwerpunkt 1:

Pflege einer vertrauensvollen Beziehung mit unseren Kunden, auf der Basis von Rücksicht, Transparenz und Innovation



Alle zwei Jahre führen wir eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Das Ziel ist, die Serviceleistungen des Warnowtunnels zu messen und die momentane Zufriedenheit, Akzeptanz sowie Interessen und Wünsche unserer Kunden aufzuzeichnen.

Über einen Zeitraum von zwei Wochen werden dazu 10.000 Fragebögen an unserer Mautstelle verteilt. Die Fragen wurden in Zusammenarbeit mit der Universität Rostock und dem Ostseeinstitut für Marketing, Verkehr und Tourismus speziell für den Warnowtunnel ausgearbeitet.

Vom 15. bis 29. Oktober 2009 haben wir die letzte Befragung durchgeführt. Als kleines Dankeschön erhielt jeder Teilnehmer eine Freifahrt in der Kategorie 1. Insgesamt

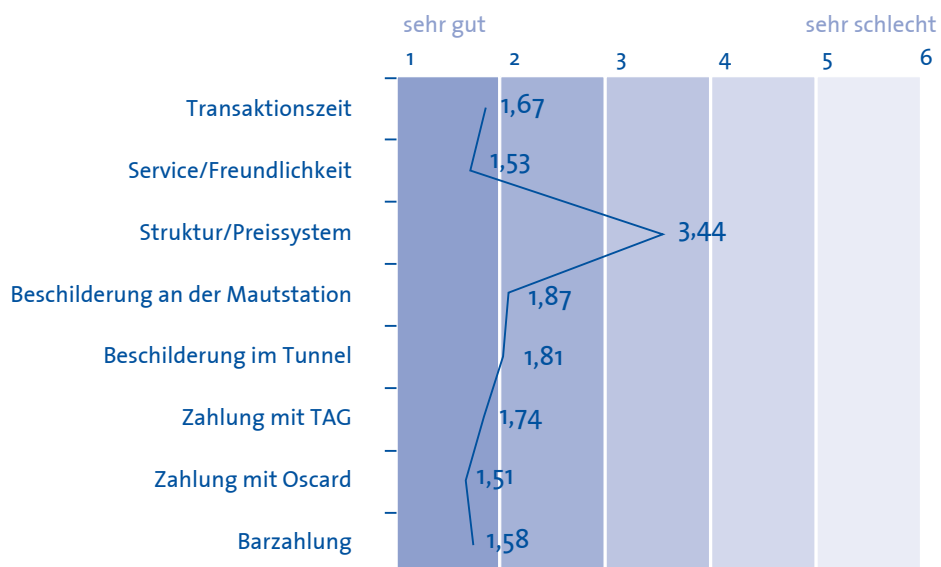
2918 ausgefüllte Fragebögen wurden zurückgegeben. Die elektronische Auswertung fand an der Universität Rostock statt.

Im Dezember 2009 erhielten wir dann von der Universität Rostock eine detaillierte Analyse der Befragungsergebnisse sowie ein Zufriedenheitsprofil. Mit Ausnahme der Preisgestaltung haben unsere Kunden, wie schon im Jahre 2007, durchweg die Noten 1 und 2 für alle Zahlungsmöglichkeiten, für die Beschilderung, für die Abfertigungszeit und für den Service an der Mautstation vergeben.

Wir sind stolz darauf, dass unser stetiges Engagement, dieses Niveau beizubehalten, zu diesen Ergebnissen geführt hat. ■

Christel van Gestel

Bilder von oben:
Christel van Gestel
Marketingreferentin
mit Tunnelmaskottchen
Otter Oscar
Christian Frehse
Schichtleiter
Günter Kreft
Kassierer



Quelle: Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage 2009 (WQG und Universität Rostock)



Christine Deutsch: Ich arbeite gern bei der Warnowquerung, weil ich einen schönen Arbeitsplatz habe. Das Unternehmen ist modern und technisch sehr gut ausgestattet. Um konzentrierter arbeiten zu können, gibt es für jeden Mitarbeiter Getränke zur freien Verfügung.

Die meiste Freude bei meiner Arbeit bereitet mir der tägliche Umgang mit

Menschen. Durch die Möglichkeiten auch in anderen Bereichen zu arbeiten, gestaltet sich mein Tag sehr abwechslungsreich.

Es wird eine familiäre Atmosphäre unter den Kollegen gelebt. Für Sorgen und Probleme – ob privat oder dienstlich – wird sich Zeit genommen. Die Kollegen unterstützen und helfen einander gerne.



Katrin Lübke: Ich, als Mitarbeiterin eines Dienstleistungsunternehmens, die den Umgang mit Kunden gewohnt ist, weiß sehr gut, wie ich auch selbst als Kundin behandelt werden möchte. Wahrscheinlich kennt jeder die „Kundenfreundlichkeit“ unmotivierter Mitarbeiter. Sie setzen sich während des Umgangs mit dem Kunden über ihn hinweg und beachten ihn nicht.

Es ist wichtig, dass die Kunden freundlich und zuvorkommend bedient werden. Sie sollen gerne wieder den kurzen Weg durch den Tunnel nehmen und nicht bei der nächsten Fahrt lieber den langen Umweg machen. Kunden, die das Gefühl mitneh-

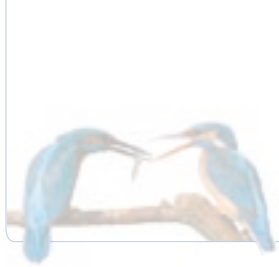
men, verstanden und gut beraten den Tunnel zu passieren, werden nicht zuletzt ihre Erfahrungen durch Mundpropaganda weitergeben und somit im günstigsten Fall die Durchfahrtszahlen und damit den Umsatz des Unternehmens beeinflussen.

Wir im Kundencenter haben durch unser Entgegenkommen viele Stammkunden, die den persönlichen Umgang mit uns schätzen. Das zu merken ist ein Grund mehr, jeden Tag aufs Neue für den Kunden da zu sein, ob am Telefon oder persönlich, denn zufriedene Kundschaft bedeutet auch für mich ein besseres Arbeitsklima, mehr Freude bei der Arbeit und damit mehr Ausgeglichenheit.



Ziele 2010

- Kurzfristige und detaillierte Information an Kunden bei Neuerungen oder Veränderungen. Aufstellung eines Ehrenkodex
- Fertigstellung einer neu gestalteten Homepage
- Im Oktober 2010 - Rezertifizierung zur ISO 9001:2008



Bereits 2009 hatten wir uns das Ziel gesetzt, unseren Internetauftritt neu zu gestalten. Allerdings merkten wir bei den vorbereitenden Diskussionen um die Gestaltung und Funktionalität schnell, dass es gar nicht so einfach ist, alle Ideen und Vorschläge unter einen Hut zu bekommen. Es sollte ja auch durch Anwenderfreundlichkeit und ein optisch ansprechendes Layout überzeugen. Außerdem wollten wir Tunnelinteressierten über Deutschland hinaus die Möglichkeit geben, unseren Internetauftritt auch in englischer Sprache aufzurufen.

Als Partner für dieses Projekt entschieden wir uns für den Hinstorff-Verlag, Abteilung Hinstorff-Media. Die Verbindung zwischen unserem innovativen Verkehrsprojekt und dem alteingesessenen und erfahrenen Rostocker Verlagshaus erschien uns am besten geeignet für eine erfolgreiche Umsetzung.

Anfang Dezember 2009 erfolgten die ersten Vorbesprechungen und nur wenige Tage später konnten wir die groben Gestaltungsvorschläge gemeinsam diskutieren. Nachdem wir uns auf ein Konzept geeinigt hatten, begann die

eigentliche Arbeit. Viele Bilder wurden gesichtet und als Resultat auch viele aktualisiert, wobei uns die Rostocker Fotografin Angelika Heim mit Rat und Tat zur Seite stand.



Die Texte wurden einer kritischen Prüfung unterzogen, bei Bedarf gekürzt oder an inzwischen veränderte Bedingungen angepasst. Immer unter dem Gesichtspunkt, dass es dem Besucher unserer Seite so einfach wie möglich gemacht wird, gleichzeitig aber auch so attraktiv ist, dass er zum Verweilen eingeladen wird.

Derzeit werden die Menüs programmiert und einige Seiten konnten wir uns auch interaktiv ansehen. Auf Grund des Umfangs unseres Internetauftrittes werden sich die Arbeiten noch etwas hinziehen, aber zur Sommersaison 2010 werden wir uns im Internet neu gestaltet präsentieren! ■ Olaf Wiechmann

Ziele 2010

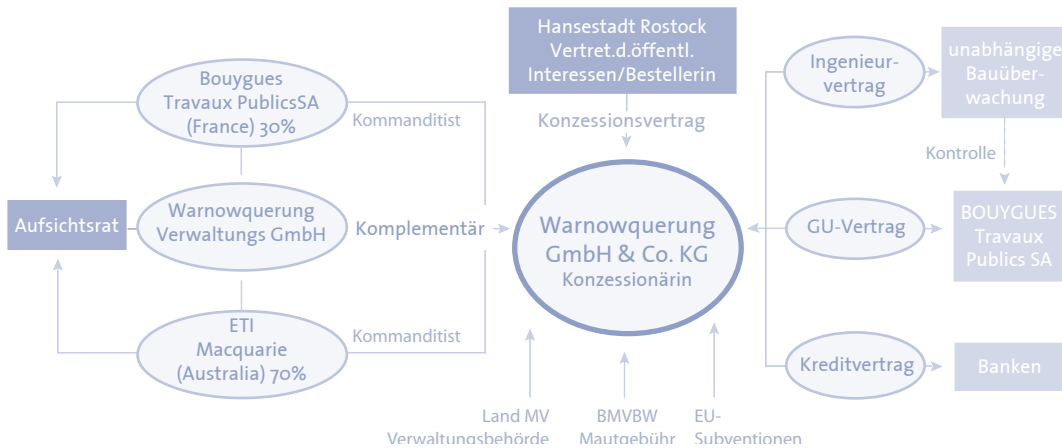
- Fertigstellung des Disaster Managements Plans
- Quartalsweise Berichterstattung an die Gesellschafter über identifizierte Risiken und die Maßnahmen zur Risikominimierung
- Festlegung von Strategien zur Erneuerung bzw. Stabilisierung der IT-Plattform
- Überprüfung der Durchführbarkeit einer neuen Verkehrsstudie, um zukünftige Entwicklungen besser einschätzen zu können



PPP-Public Private Partnership

(Öffentlich-Private-Partnerschaft) –
eine Möglichkeit für die Realisierung
von Infrastrukturprojekten

Die Grafik verdeutlicht die vertraglichen Beziehungen beim ersten privatfinanzierten Straßenbauprojekt in Deutschland, dem Warnowtunnel:



PPP ist ganz allgemein eine Kooperationsform von öffentlicher Verwaltung und privaten Wirtschaftsunternehmen. Das bedeutet, dass der Staat seine hoheitlichen Aufgaben in Zusammenarbeit mit Wirtschaftsunternehmen ausführt bzw. die Aufgaben gänzlich auf die Wirtschaftsunternehmen überträgt, wobei insbesondere die Finanzierung von Infrastrukturmaßnahmen (Straßen, Schulen etc.) im Vordergrund steht. Die Unternehmen profitieren dabei u.a. von den Kontakten und den Erfahrungen der öffentlichen Verwaltung sowie natürlich von der Auftragsvergabe bzw. Investitionsmöglichkeit und nicht zuletzt von einem nachhaltigen, konstanten Betriebsergebnis über Jahrzehnte.

Die öffentliche Verwaltung wiederum kann bestimmte Vorhaben nur mit der finanziellen Unterstützung der Unternehmen durchführen, profitiert von dem Lebenszyklusansatz beim privaten Investor und hat in der Regel Kosten- und Terminalsicherheit.

Die PPP ist allgemein nicht gesetzlich geregelt, nur im Fernstraßenbau besteht seit dem 1994 erlassenen Fernstraßenbauprivatfinanzierungsgesetz (FStrPrivFinG) eine spezielle Rechtsgrundlage.

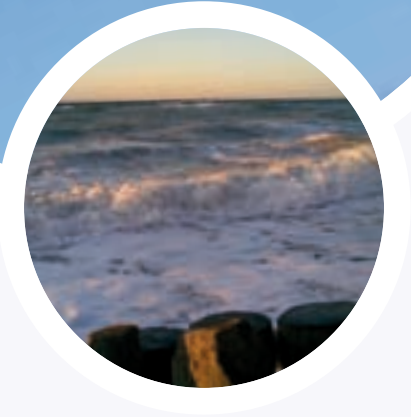
Quelle: u. a. www.juraforum.de/lexikon/public-private-partnership

In unserem Fall wurde die schon seit den siebziger Jahren im Generalbebauungsplan der Hansestadt Rostock vorgesehene Warnowquerung nach der Verabschiedung des FStrPrivFinG im Amtsblatt der EU als Teilnahmewettbewerb ausgeschrieben.

Vorteile von privat finanzierten Verkehrsinfrastruktur-Projekten sind:

- Unabhängigkeit von politischen und haushaltsrechtlichen Beschränkungen
- höhere Effizienz, oftmals Zeitersparnis bei der Erstellung
- hohe Qualität und ausgezeichnete Instandhaltung über die Konzessionszeit

- 1974 Warnow-Querung „Nord“ als Vorhaben des Generalbebauungsplanes der Stadt Rostock
- 1992 Aufnahme der Warnowquerung in den Bundesverkehrswegeplan als „weiterer Bedarf“
- 1996 Unterzeichnung des Konzessionsvertrages; Beginn der Planungsarbeiten
- 1999 Planfeststellungsbeschluss
- 1999 grünes Licht für Finanzierung
- 2000 Baubeginn
- 12.09.2003 feierliche Eröffnung des Warnowtunnels
- 12.09.2053 Konzessionsende; 50 Jahre nach Eröffnung



Ostsee

Zahlung mit OSCARD (Spur 2,3,5+6)

Mit der Ocard nutzen Sie den Tunnel schnell und einfach. Die Karte dazu dicht vor den Scanner halten.



den günstigen Weg

sicher ankommen

Persönliche Bedienung in der Kassenspur (Spur 2+6)

Wir akzeptieren hier alle Zahlungsmittel für alle Kfz, und Sie können hier auch Ihre Ocard erwerben und aufladen. Routex-, UTA-, DKV-, EC- und viele Kreditkarten werden angenommen.



schnell ans Fahrziel – bequem



Ihre schnelle Verbindung

schnell • günstig • sicher • bequem



Rostock

Barzahlung am Münzautomaten (Spur 3)

Bitte den Betrag (Münzen) in den dafür vorgesehenen Korb werfen (Gerät gibt Wechselgeld). Die Schranke öffnet sich und Sie können passieren.



Zahlung mit RFID oder TAG (Alle Spuren)

Mit der RFID-Folie oder dem TAG können alle Spuren genutzt werden.

Die Schranke öffnet sich automatisch; das Kfz fährt in Schritttempo durch, ohne zu halten. Die RFID-Folie bzw. der TAG wird an der Frontscheibe befestigt.



Kartenzahlung (Spur 2,3,5+6)

Mit vielen EC-Karten können Sie in diesen Spuren zahlen. Kreditkarten nur in der Kassenspur.



wählen

reisen





Schwerpunkt 2:

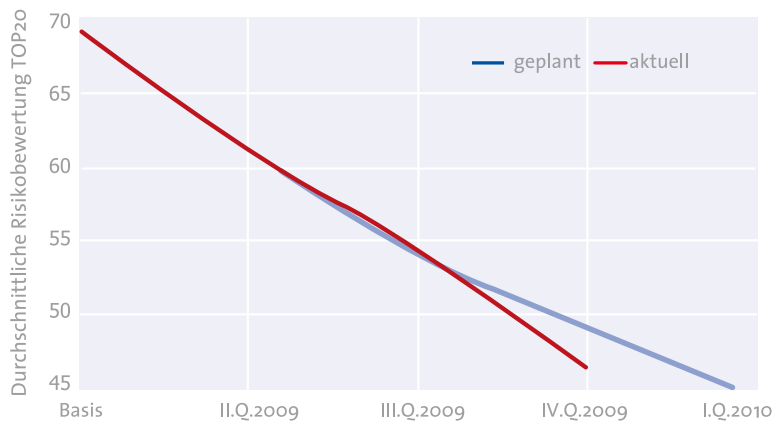
Berücksichtigung von möglichen Risiken im täglichen Geschäft

Mit Hilfe unseres im vergangenen Jahr eingeführten Risikomanagementsystems ist es gelungen, die großen, beeinflussbaren Risiken, die wir Ende 2008 identifiziert hatten, deutlich zu minimieren. Für die als sehr hoch eingestufteten Risiken haben wir mit Hilfe eines externen Beraters Aktionsblätter erarbeitet, auf denen die Verantwortlichen quartalsweise berichteten, welche Vorhaben geplant und umgesetzt wurden und ob die Maßnahmen zu einer wirkungsvollen Risikominimierung führten.

Bei der Bewertung der Risiken haben wir folgende Parameter zu Grunde gelegt.

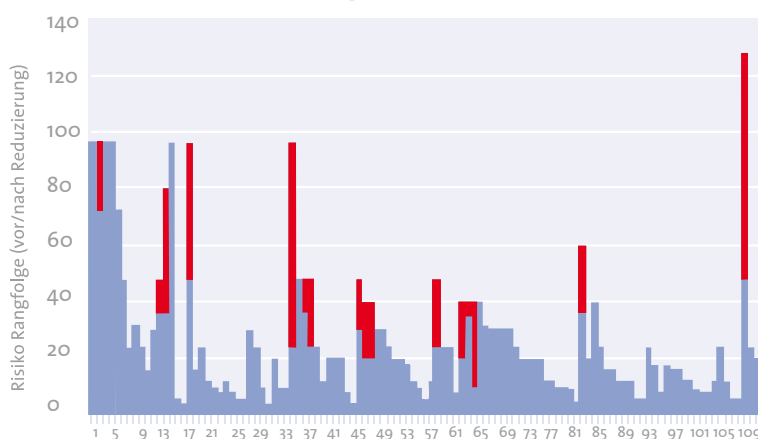
- Eintrittswahrscheinlichkeit
(1 ein Mal in mehr als 10 Jahren, 2 ein Mal in 10 Jahren, 3 1 x pro Jahr, 4 bis zu 10 mal pro Jahr, 5 mehr als 10 mal pro Jahr)
- Tolerierbare Stillstandszeit
(1 mehr als 1 Monat, 2 1 Monat, 3 1 Tag, 4 2-14 Std., 5 weniger als 2 Stunden)
- Einfluss auf das Geschäft
(1 unerheblich, 2 gering, 4 stark, 8 massiv)

Risikomilderung - Fortschritt bei den Top 20 Risiken



Das durchschnittliche Basisrisiko wurde Ende des 1. Quartals 2009 mit 69 bewertet. Zielstellung war eine Reduzierung bis Ende 1. Quartal 2010 auf 44. Bereits drei Monate früher wurde das anvisierte Ziel so gut wie erreicht.

Stand der Reduzierung aller Risiken sortiert nach Risiko-Nr.



Deutlich ist sichtbar, dass die wesentlichen Spitzen (rot) erheblich gekappt werden konnten.

Eintrittswahrscheinlichkeit

		einmal in mehr als 10 Jahren				einmal in 10 Jahren				einmal pro Jahr				bis zu 10 Mal pro Jahr				>10 / Jahr			
		fast nie				unwahrscheinlich				moderat				möglich				sehr wahrscheinlich			
		1				2				3				4				5			
tolerierbare Stillstandszeit ¹⁾	> 1 Monat	1	2	4	8	2	4	8	16	3	6	12	24	4	8	16	32	5	10	20	40
	1 Monat	2	4	8	16	4	8	16	32	6	12	24	48	8	16	32	64	10	20	40	80
	1 Tag	3	6	12	24	6	12	24	48	9	18	36	72	12	24	48	96	15	30	60	120
	2-14 Std.	4	8	16	32	8	16	32	64	12	24	48	96	16	32	64	128	20	40	80	160
	< 2 Std.	5	10	20	40	10	20	40	80	15	30	60	120	20	40	80	160	25	50	100	200
		1	2	4	8	1	2	4	8	1	2	4	8	1	2	4	8	1	2	4	8
		unerheblich	gering	stark	massiv	unerheblich	gering	stark	massiv	unerheblich	gering	stark	massiv	unerheblich	gering	stark	massiv	unerheblich	gering	stark	massiv
Einfluss auf das laufende Geschäft ist mit 2 zu multiplizieren bei Risiken, die die Geschäftskontinuität beeinflussen																					
1) wenn die tolerierbare Stillstandszeit nicht vorhersehbar ist, ist der Wert 3 anzusetzen																					
Risiko-Ebene	>39	Hoch	Risiken und Maßnahmen zur Risikominimierung sind dem Prüfer / den Gesellschaftern zu berichten																		
	>9	Mittel	Das Risiko sollte unter Beobachtung der Leitungsebene stehen, um eine angemessene Kontrolle zu gewährleisten.																		
	<10	Niedrig	Das Risiko kann im normalen Geschäftsalltag bewältigt werden.																		

Für das Jahr 2010 haben wir uns vorgenommen, die Risikospitzen weiter zu reduzieren und die 2009 begonnenen Aktionen zur Risikominimierung abzuschließen.

Wir werden uns in den kommenden Jahren auf spezielle Risikobereiche konzentrieren.

Dabei wollen wir die Schwachstellen, die für den Geschäftsablauf gefährlich werden könnten, beseitigen und eine stabile Basis schaffen, um Kontinuität zu gewährleisten.

Spezielle Risikofelder, die wir uns dabei anschauen, sind die Ersatzteilhaltung und das Informations- und Datenverarbeitungs-System.

Eine neue Verkehrsstudie, deren Durchführbarkeit wir prüfen wollten, wird vorerst noch nicht begonnen, da die Vielzahl der Bauarbeiten in und um Rostock kein reales Bild der Verkehrsflüsse ermöglicht. ■



Schwerpunkt 3:

Führend sein in Bezug auf Arbeits- und Gesundheitsschutz



oberes Bild
im Hintergrund:
Madlen Stroka,
Bärbel Elsner,
Karin Hinterschuster,
Marion Mahnke,
Christine Deutsch

im Vordergrund:
Herr Kreft (liegend),
Auszubildende
Madlen Schröder und
Herr Brauer vom DRK

unteres Bild:
Marion Mahnke
(Kassiererin)

2009 haben wir auf Anregung unserer Kassierer einen zweitägigen Erste-Hilfe-Grundkurs für alle Kollegen durchgeführt. Gerade die Kassierer sind im Falle eines Unfalls an der Mautstation als Erste vor Ort und müssen in der Lage sein, schnell und wirkungsvoll eventuell Verletzten zu helfen.

Auch wenn wir alle für die Fahrschulprüfung bereits die notwendigen Erstversorgungsmaßnahmen gelernt haben, gibt es doch teilweise Unterschiede. So ist z. B. heutzutage der Rhythmus bei Herzdruckmassage und Beatmung so, dass 30 Herzdruckmassagen ausgeführt werden, danach folgt 2 x Beatmen, dann

wieder 30 Herzdruckmassagen und 2 x Beatmen usw., bis der Arzt eintrifft. An Puppen haben wir dies 10 Minuten lang geübt. Es war ziemlich anstrengend, das auf Dauer durchzuhalten.

Schwierig ist es auch, einem verunglückten Motorradfahrer den Helm abzunehmen, aber auch dies wurde am lebenden Objekt geübt.

Einig waren wir uns alle, dass jeder von Zeit zu Zeit eine Auffrischung der Erste-Hilfe-Kenntnisse braucht. Wir werden jedenfalls geschlossen in 2 Jahren zur entsprechenden Nachschulung gehen. ■

Ziele 2010

- Regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen unserer Mitarbeiter bei der Berufsgenossenschaft
- Gewährleistung eines sehr hohen Standards bei der Ausstattung der Arbeitsplätze (optimale Ergonomie, TFT-Monitore mit großem Bildschirm)
- Fortführung von Schulungen zu Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Förderung der Teilnahme an Kursen zur gesunden Lebensführung





Schwerpunkt 4

Entwicklung der Fertigkeiten der Mitarbeiter und Förderung der Gleichberechtigung

Der Werdegang unseres Kollegen
Olaf Wiechmann zeigt ganz konkret,
wie wir vorhandenes Potenzial
nutzen und entwickeln.

Im August 2003 begann Olaf Wiechmann bei der Warnowquerung GmbH & Co. KG eine Tätigkeit als Schichtleiter.

Aus mehreren Hundert Bewerbern wurde er in einem von Kienbaum durchgeführten Auswahlverfahren aufgrund seiner fundierten, technisch geprägten Ausbildung, vor allem aber auch wegen seiner menschlichen Stärken in den engeren Kreis der besonders geeigneten Bewerber aufgenommen – und schließlich auch als einer von fünf Schichtleitern eingestellt.

Seine gewissenhafte Arbeitsweise, seine Problemlösungsbereitschaft und -fähigkeit, aber auch seine (manchmal unbequeme) Art, „den Finger in die Wunde zu legen“ und aktiv nach Verbesserungen zu suchen, haben schnell gezeigt, dass er mehr kann und mehr erreichen möchte.

Mitarbeiter, die nicht zufrieden sind, kündigen innerlich oder suchen nach neuen

Herausforderungen in anderen Unternehmen. Dies wollten wir vermeiden, denn kritische Geister, die nicht nur davon reden, was man ändern könnte, sondern auch kluge Ideen haben und diese in die Tat umsetzen, sind rar.

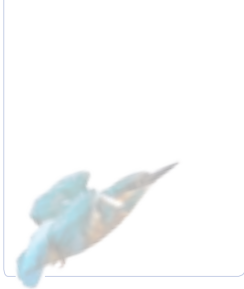
Eine Chance ergab sich Ende 2008, als die Stelle des Technischen Leiters frei wurde. Olaf Wiechmann nahm die Herausforderung an. Gemeinsam mit Ralf Plihal, unserem Technischen Bereichsleiter EDV und Systemadministrator gewährleistet er seitdem als Technischer Bereichsleiter Tunnel mit viel Engagement den hohen Sicherheitsstandard im und um den Tunnel.

Unser Vertrauen in die Mitarbeiter hat sich wieder einmal gelohnt. Die Kollegen sind mit ihren Aufgaben gewachsen und gehen mit mehr Freude an die Arbeit.

Übrigens wurde auch die frei gewordene Stelle des Schichtleiters intern neu besetzt mit einem vorher als Kassierer tätigen Kollegen. ■



Olaf Wiechmann
Technischer
Bereichsleiter Tunnel



Schwerpunkt 4

Förderung der Fähigkeiten und Qualitäten unserer Mitarbeiter im Unternehmen



Martina Kuhlmann

Mein Name ist Martina Kuhlmann. Ich arbeite seit Juni 2003 bei der Warnowquerung GmbH & Co. KG und bin in den Bereichen Buchhaltung, Mautcontrolling und Kundenbetreuung tätig. Unsere Firma gehört zu den „Top Job“-Arbeitgebern in Deutschland. Ein gutes Arbeitsklima und fast schon ein familiärer Kontakt zu den Kollegen sind Grundsteine, auch neue Aufgaben und Herausforderungen anzunehmen.

Mit dem Fortgang eines Kollegen übernahm ich die Funktion des Qualitätsmanagementbeauftragten. Dies war für mich eine neue Chance, meine Fähigkeiten und Qualitäten in unserem Unternehmen zu erweitern und unter Beweis zu stellen.

2009 stand nicht nur ein Wiederholungsaudit an, sondern sogar eine neue, umfangreiche Überprüfung aller Prozeduren. Nach einigen Überlegungen stand für mich die Herausforderung fest, ein komplett neues ISO-Handbuch zu erstellen. Ich wollte das QM-Handbuch schlanker gestalten. Einige QM-Dokumentationen wurden herausgelöst und als mitgeltende Unterlagen vereinfacht. Neben dem allgemeinen Handbuch entstand ein Handbuch speziell für Kassierer und Schichtleiter.

Der Dank für die viele Arbeit, die mir auch sehr viel Spaß machte, war am Ende die bestandene erfolgreiche Rezertifizierung für unsere Firma. ■

Martina Kuhlmann

Ziele 2010

- Individueller Schulungsplan für alle Mitarbeiter, der aus den Mitarbeitergesprächen entwickelt wird
- Sicherstellung der Fachkompetenz der Mitarbeiter in ihrem jeweiligen Fachgebiet, Auffrischung vorhandenen und Vermittlung neuen Wissens
- Chancengleichheit bei Neueinstellungen von Männern und Frauen und Personen mit und ohne Behinderungen



Schwerpunkt 5:

Teilnahme am wirtschaftlichen und sozialen Leben in unserer Region

Wir wollen, dass Rostock noch schöner wird und dass sich die gesamte Region wirtschaftlich mehr entwickelt. Einwohner und Gäste sollen sich hier wohl fühlen. Deshalb ist unsere finanzielle oder materielle Unterstützung für viele Projekte schon zur Tradition geworden. Wir wissen sehr wohl, wie wichtig hierbei Stetigkeit ist, um in sozialen Projekten etwas bewirken zu können. Gerade auch die Entwicklung junger Menschen ist ein Prozess, der über viele Jahre läuft. Fast alle Kollegen unserer Firma haben Kinder und so liegt es uns besonders am Herzen, z. B. die Ausbildung junger, talentierter Nachwuchs-Fußballer zu fördern oder Schulklassen finanzielle Unterstützung zu geben, damit Schulpartnerschaften gepflegt, Projektstage organisiert oder Sport- und Bastelmaterialien angeschafft werden können.

Insbesondere die Förderung musikalischer Aktivitäten liegt uns sehr am Herzen. Bereits über viele Jahre sponsern wir die Mu-

sikreihe „Organo e Cimbalo“ in der evangelischen Kirche in Lichtenhagen-Dorf wie auch die Durchführung der Klassik-Nacht im Rostocker Zoo.

Der Kinderchor der Rostocker Singakademie wird von uns mit Chorkleidung ausgestattet. Außerdem geben wir einen Zuschuss für die zweimal im Jahr stattfindenden Chorlager in verschiedenen Jugendherbergen, damit alle Kinder teilnehmen können.

Die Schüler des Musikgymnasiums Käthe Kollwitz in Rostock-Dierkow konnten sich im vergangenen Jahr über ein Marimbaphon freuen, das bei den Ensemble-Stunden und den Konzerten sicherlich oft zum Einsatz kommen wird.

Aber auch sportliche Ereignisse wie die Rostocker Marathon-Nacht werden vom Warnowtunnel-Team mitorganisiert und begleitet. ■



Erstes Bild:
Rostocker Marathon-Nacht 2009

Zweites Bild:
Der Kinderchor der Rostocker Singakademie bedankt sich mit einem kleinen weihnachtlichen Konzert

Drittes Bild:
MGKK

Viertes Bild:
Schuldirektorin des MGKK Elke Kups, Aaron Schuld, GF WQG Matthias Herrmann

Ziele 2010

- Weiterführung der Zoo-Patenschaft, Unterstützung von Schulen, Mitarbeit im Deutsch-Französischen Club, Unterstützung des Centre Franco Allemand
- Förderung der Ausbildung eines talentierten Nachwuchssportlers des FC Hansa Rostock
- Förderung der Rostocker Kulturlandschaft durch Sponsoring des Kinderchores der Rostocker Singakademie, Lichtklangnacht, Benefizkonzerte usw
- Spendentätigkeit für z. B. die Rostocker Tafel, DGzRS, Geschenke der Hoffnung u.a.
- Verschönerung des Rostocker Stadtbildes mit den Patenschaften für zwei Rostocker Brunnen (Warnemünder Umgang in Warnemünde und Möwenbrunnen auf dem Neuen Markt)



Tabellarische Übersicht

Zielvorgaben

Ziel 1	Pflege einer vertrauensvollen Beziehung mit unseren Kunden, auf der Basis von Rücksicht, Transparenz und Innovation	1.1	Durchführung von Kundenzufriedenheitsumfragen
		1.2	Erhöhung des Managerbewusstseins für die Geschäftsethik
		1.3	Durchführung der 3-fach Zertifizierung (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)
		1.4	Innovative Lösungen zur Energie- und Rohstoffeinsparung finden
Ziel 2	Berücksichtigung von möglichen Risiken im täglichen Geschäft	2.1	Erhöhung der Aufmerksamkeit gegenüber sozialen und Umweltrisiken
		2.2	Entwicklung der Fähigkeiten der Mitarbeiter auf diesem Gebiet
		2.3	Analyse von Länderrisiken (politisch, finanziell, sozial usw.)
		2.4	Auf Reputation achten bei jedem Vertrag im weiteren Umfang
Ziel 3	Führend sein in Bezug auf Arbeits- und Gesundheitsschutz	3.1	Streben nach einem hohen Level hinsichtlich Vorsorge
		3.2	Einbeziehung der Geschäftspartner bei unserem Sicherheitsansatz
		3.3	Verbesserung der Sicherheit auf den Straßen
		3.4	Fokus auf die ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
		3.5	Information an die Mitarbeiter über gefährliche Stoffe und Prozesse
		3.6	Förderung von Impfungen
		3.7	Vermeidung von Alkohol, Drogen und Rauchen
Ziel 4	Entwicklung der Fertigkeiten der Mitarbeiter und Förderung der Gleichberechtigung	4.1	Entwurf von Handlungsplänen für jeden Bereich
		4.2	Entwicklung von individuellen Trainingsplänen
		4.3	Entwicklung des Mentoring oder der Laufbahnplanung für Spitzenmitarbeiter
		4.4	Fragebögen zur Mitarbeiterzufriedenheit
		4.5	Erhöhung der Anzahl von weiblichen Mitarbeitern im Unternehmen
		4.6	Personen mit Behinderungen eine Chance im Unternehmen bieten
		4.7	Gleichberechtigung bei Einstellungsprozessen wahren
		4.8	Die Mitarbeiter in den Prozess der nachhaltigen Entwicklung einbeziehen
Ziel 5	Etablierung von ausgewogenen, langfristigen Geschäftsbeziehungen mit Partnern, Subunternehmern und Dienstleistern	5.1	Einbeziehung der Geschäftspartner in unser Qualitätsmanagement
		5.2	Entwicklung von Partnerschaften mit unseren Subunternehmern
		5.3	Überprüfung der Lieferanten aus Entwicklungsländern unter Gesichtspunkten der Arbeitsqualität
		5.4	Verfahren zur Vermeidung von illegaler Tätigkeit einführen
Ziel 6	Bei der Ausübung unserer Tätigkeiten umweltschonend vorgehen	6.1	Liste über den Energieverbrauch beim Bauen
		6.2	Umweltverträgliches Bauen
		6.3	Gebäude, die den Umwelтанforderungen entsprechen
		6.4	Hohes Niveau bei der Vermeidung von Umweltschäden
		6.5	Entwicklung von Anlagen mit hohen Umweltstandards
		6.6	Reduzierung des Benzinverbrauchs
		6.7	Reduzierung von Abfall
		6.8	Implementierung eines Aktionsplans für die Minimierung der Belästigung für Anwohner
		6.9	Infopoint für Anwohner
		6.10	Das Bewusstsein der Mitarbeiter für den Schutz der Umwelt sensibilisieren
		6.11	Arbeitnehmer, die ins Ausland gehen, sind über ihre Einsatzländer zu informieren
Ziel 7	Teilnahme am wirtschaftlichen und sozialen Leben in unserer Region	7.1	Partnerschaften mit Vereinen und Sportclubs speziell zur Förderung junger Menschen
		7.2	Partnerschaften mit lokalen Intergrationsstätten
		7.3	Aktionen zur Unterstützung von Bildung und Gesundheit
		7.4	Entwicklung von Kultursponsoring

Bewertung 2009 (Ist):
Bewertung 2010 (Plan):

93
96

Koeffizient des Fortschritts gegenüber Bewertung 2007:
Wert auf 20 ((Gesamtpunktzahl / Anzahl der verwertbaren Aktionen)*5)

1,05
18,6

Nachhaltige Entwicklung Warnowquerung

Umsetzung

Wert 2009	Ziel 2010
-----------	-----------

Eine Kundenzufriedenheitsumfrage wurde durchgeführt und ausgewertet. Die Auswertungsergebnisse werden – soweit möglich und sinnvoll – umgesetzt. Monatlich erfolgt eine Auswertung der Kundenfragebögen „zufrieden/unzufrieden“.	3,5	3,5	●
Die Aktivitäten der letzten zwei Jahre werden fortgeführt. Nachhaltigkeitsbezogene Themen stehen bei den quartalsweisen Mitarbeiterschulungen stets auf der Tagesordnung.	3	3,5	●
Die Dreifach-Zertifizierung ist bei der WQG nicht notwendig. Die Warnowquerung hat erfolgreich das Re-Audit zur ISO 9001 im Jahre 2008 absolviert. Die laut OHSAS geforderten Vorgaben sind bei der WQG auch ohne formale Zertifizierung umgesetzt, indem verantwortliche interne Personen oder Drittfirmen mit der Gewährleistung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes beauftragt wurden. Außerdem hat der ADAC-Tunneltest im April 2009 gezeigt, dass der Warnowtunnel der beste Straßentunnel in Europa ist.	2,5	2,5	●
Einführung eines Energiemanagementsystems zur Vermeidung von Lastspitzen und zur Einsparung von Energie. Regelmäßige Kontrolle des Energieverbrauchs. Adaptationsbeleuchtung im Tunnel soll optimiert werden.	2	2	●
Einführung eines kompletten Risiko-Management-Systems bis Ende 2009	4	4	●
regelmäßige Schulungen aller Mitarbeiter	3,5	3,5	●
regelmäßiges Update des Finanzierungsmodells mit seinen Indikatoren (Analyse von makroökonomischen Einflussfaktoren wie Bevölkerungsentwicklung, Inflation usw.)	n.a.	n.a.	●
Einführung des Risiko-Management-Systems – klare PR Strategie definieren	3,5	4	●
Monatlich wird der Krankenstand analysiert, die Überstunden überwacht, Gesundheitskurse werden angeboten, kostenfreie Getränke stehen zur Verfügung, Impfungen werden kostenfrei für den Mitarbeiter angeboten.	4	4	●
Schulungen für Mitarbeiter und Partner	3,5	3,5	●
Schulung für Mitarbeiter und Partner, Unfallrate wird analysiert, Verbesserung der Beschilderung, zusätzliche Einweiser in Spitzenzeiten	4	4	●
Die in Deutschland empfohlenen Vorgaben für optimale Arbeitsplatzgestaltung werden bei der WQG umgesetzt (ergonomisch günstige Stühle, TFT-Monitore, Klimaanlage usw.). Die WQG wurde 2008 TOP-Arbeitgeber, einer der besten 100 Arbeitgeber im deutschen Mittelstand hinsichtlich der Personalpolitik.	4	4	●
Bei der WQG sind keine Gefahrstoffe gelagert, daher ist es nicht relevant. Gefahrguttransporte durch den Tunnel sind nicht zugelassen.	2	2	●
Regelmäßige Impfungen für Mitarbeiter werden angeboten, die Kosten werden von dem Management getragen.	2	2	●
Es erfolgt eine Aufklärung des Personals. Dies ist jedoch bei der WQG kein Problem (im Gebäude besteht Rauchverbot).	3	3	●
nicht relevant	n.a.	n.a.	●
differenzierte Karriereemöglichkeiten für Mitarbeiter, Teilnahme am „Top Job“ Award im Januar 08, jährliche Gespräche der WQG mit Mitarbeitern, in denen der Fortbildungsbedarf erfragt und im Folgejahr – nach Möglichkeit – eine Weiterbildungsmaßnahme angeboten wird	3,5	4	●
Unternehmensgröße ist zu klein, aber individuelle Vereinbarungen mit Mitarbeitern. Bei der Neubesetzung von Stellen geben wir meist den vorhandenen Mitarbeitern eine Chance, bevor außerhalb des Unternehmens Personal gesucht wird.	n.a.	n.a.	●
wird in den jährlichen Mitarbeitergesprächen analysiert und ausgewertet	3,5	3,5	●
Die WQG hat ein ausgewogenes Verhältnis von weiblichen und männlichen Mitarbeitern.	4	4	●
Wir sehen es als selbstverständlich an, dass behinderte Bewerber den Bewerbern ohne Behinderungen gleichgestellt sind. Im Jahr 2008 haben wir einen Mitarbeiter mit Behinderung eingestellt.	2,5	2,5	●
Die gleichberechtigte Behandlung von männlichen und weiblichen Bewerbern sowie Bewerbern mit und ohne Behinderung ist für uns selbstverständlich. Das AGG wurde ausgehängt und die Mitarbeiter wurden über den Inhalt informiert.	3	3,5	●
In den quartalsweisen Mitarbeiterschulungen ist nachhaltige Entwicklung mittelbar immer ein Thema. Dabei sind Verbesserungsvorschläge erwünscht und werden regelmäßig von den Mitarbeitern unterbreitet.	2,5	2,5	●
Fortführung der jährlichen Jahresabschlussprüfung	3	3	●
informierendes Dokument für die Geschäftspartner	2	3	●
nicht zutreffend für WQG	n.a.	n.a.	●
Die WQG achtet darauf, dass niemand illegal beschäftigt wird, lt. Arbeitsverträgen ist den Mitarbeitern dies untersagt.	1,5	1,5	●
nicht notwendig, da keine Baubranche	n.a.	n.a.	●
nicht notwendig, da keine Baubranche	n.a.	n.a.	●
nicht notwendig, da keine Baubranche	n.a.	n.a.	●
nicht notwendig, da keine Baubranche	n.a.	n.a.	●
wird berücksichtigt, Möglichkeiten der Nutzung regenerativer Energien wird geprüft (Wind, Solar ...)	2	2	●
Die WQG sucht nach Möglichkeit nach alternativen Methoden, beispielsweise wird ein Fahrzeug unseres Fuhrparks schon mit Bio-Ethanol betankt.	2	2	●
kontinuierlich	2	2	●
nicht in Planung	n.a.	n.a.	●
zurzeit nicht erforderlich (Call-Center, Info-Box), Infos über Website erhältlich	n.a.	n.a.	●
Die Einsparung von Energie ist in den quartalsweisen Mitarbeiterschulungen ein Thema.	2,5	2,5	●
nicht notwendig bei der WQG	n.a.	n.a.	●
Fortführung der existierenden Partnerschaften, wie z.B. die Förderung des Schulaustausches mit Frankreich, Bereitstellung von Praktikumsplätzen für Studenten, die Förderung talentierter Nachwuchsfußballer, Sponsoring des Kinderchors der Rostocker Singakademie ...	3	3	●
Zusammenarbeit mit dem „Centre Franco Allemand“, der „Rostocker Tafel“ seit 2003, „Helfen bringt Freude“ (jährliche Spenden), Bereitstellung von Praktikumsplätzen für Berufsförderungswerk	3	3	●
stetige Förderung der deutsch-französischen Beziehungen, Unterstützung der Hansetour Sonnenschein, Kooperation mit dem StAUN, „Hundsburglehrpfad“, Sponsoring der Ostseekonferenz, Gesundheitsförderung unserer Mitarbeiter und Informationen darüber in den Medien	4	4	●
Partnerschaft mit dem Rostocker Zoo, Instandhaltung von zwei Brunnen in der Hansestadt Rostock, Unterstützung von vielen Konzerten (Yehudi Menuhin, Kantorei Lichtenhagen, Benefizkonzert der Polizei)	4	4	●

■ Keine Aktion im laufenden Jahr
 ■ Laufende Aktionen
 ■ Geplante Aktionen realisiert



Warnowquerung GmbH & Co. KG

Zum Südtor 8, D-18147 Rostock

Tel.: +49 (3 81) 6 37 22-31, Fax: +49 (3 81) 6 37 22-99

E-Mail: info@warnowquerung.de, Web: www.warnowtunnel.de

Gesellschafter:

Bouygues Travaux Publics S. A. (Frankreich)

European Transport Investment (UK, London)

WARNOWTUNNEL
DIE Abkürzung in Rostock
schnell • günstig • sicher • bequem



PEPPER&BRAIN
KOMMUNIKATION UND STRATEGIE