

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln	19.09.2013

### **Benchmarking Müllabfuhr und Straßenreinigung bei der AWB Köln GmbH & Co. KG Ergebnispräsentation Berichtsjahr 2012**

#### **Einleitung**

Der Rat der Stadt Köln hat in seiner Sitzung am 18.12.2008 folgenden Beschluss gefasst:

„Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, inwieweit es möglich ist, zur objektiven Bemessung der Qualität und Wirtschaftlichkeit der städtischen Abfallbeseitigung, ein regelmäßiges Benchmarking bei der eigenbetriebsähnlichen Einrichtung der Abfallwirtschaftsbetriebe der Stadt Köln aufzubauen. Ein Kennzahlenvergleich soll Aussagen zum örtlichen Standard bei Müllabfuhr und Straßenreinigung treffen und auch Schlussfolgerungen zur Bürgerzufriedenheit („gefühlte Sauberkeit“) zulassen. Über das Benchmarking sollen Leistungen und Preise der AWB GmbH & Co. KG auf ihre Qualität und Wirtschaftlichkeit überprüft werden können. ...“

Der Betriebsausschuss der Abfallwirtschaftsbetriebe hat den Auftrag des Rates am 03.12.2009 dahingehend konkretisiert, dass die Verwaltung für die AWB Köln GmbH & Co. KG ein Benchmarking im zweijährlichen Rhythmus durchführen lässt, hiermit ein geeignetes Unternehmen beauftragt und den Betriebsausschuss der Abfallwirtschaftsbetriebe regelmäßig über das Ergebnis informiert.

Die Verwaltung beauftragte daraufhin die Firma INFA –Institut für Abfall, Abwasser und Infrastruktur-Management GmbH, einen Vergleich von Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität für die Abfallwirtschaftsbetriebe Köln mit dem Fokus auf „Kundenorientierung“ vorzunehmen. Ein Kennzahlenvergleich soll Aussagen über Leistungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität der Müllabfuhr und Straßenreinigung treffen und auch explizit Schlussfolgerungen zur Kundenorientierung des Unternehmens AWB Köln GmbH & Co. KG zulassen.

In Abstimmung mit dem Eigenbetrieb Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln hat die Firma INFA GmbH ein zielgerichtetes Benchmarking für die Stadt Köln mit anderen deutschen Großstädten entwickelt. Basis für das hier durchgeführte Benchmarking sind zwei seit Jahren etablierte Benchmarkingstudien, an denen die AWB Köln GmbH & Co. KG regelmäßig teilnimmt.

1. Bereich Müllabfuhr: Benchmarking VKS im VKU (Verband kommunaler Unternehmen für Abfallwirtschaft und Stadtreinigung)
2. Bereich Straßenreinigung: Großstadtvergleich Produktivität und Qualität in der Straßenreinigung

Mittels sogenanntem Managementtableau werden die entscheidenden Kenngrößen zur Beurteilung von Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität der Dienstleistung auf drei Ebenen zusammengeführt (1. Ebene: ausgewählte Kennzahlen, 2. Ebene Kennziffern und 3. Ebene Indizes). Diese konzentrierte Darstellungsmethodik ermöglicht ein gezieltes und aussagefähiges Berichtswesen. Die Darstellungsform wurde im Rahmen des Großstädtevergleiches Straßenreinigung entwickelt und eigens für die

Stadt Köln auch auf den Bereich Müllabfuhr übertragen.

Das für die AWB Köln GmbH & Co. KG gewählte Benchmarking unterscheidet sich von anderen Benchmarking-Untersuchungen insbesondere durch eine bewusste Fokussierung auf das Thema Kundenorientierung. Der Grad der Kundenorientierung lässt sich unter anderem mittels Indikatoren wie „Bürgerzufriedenheit mit der Müllabfuhr“ und „gefühlte Sauberkeit in der Straßenreinigung“ messen. Hierzu wurden je Untersuchungsbereich Müllabfuhr und Straßenreinigung drei die Qualität beschreibende Kenngrößen eingeführt und bewertet:

- Kundenurteil Beschwerden (Auswertung der Beschwerdestatistik => Indikator für „Bürgerzufriedenheit“ und „gefühlte Sauberkeit“)
- Kundenurteil Stimmungsbild (Durchführung einer Bürgerbefragung; nicht repräsentativ; => Indikator für „Bürgerzufriedenheit“ und „gefühlte Sauberkeit“)
- Fachurteil Qualität (unabhängige Bewertung der Sauberkeit mittels standardisiertem Qualitäts-Messinstrument)

Damit die Entwicklung der AWB gegenüber vergleichbaren Betrieben verfolgt und bewertet werden kann, wurde die Benchmarkingstudie in ein kontinuierliches Verfahren im zweijährlichen Rhythmus überführt. Um den Aufwand für die Datenerhebung dabei so gering wie möglich zu halten und Synergien zu nutzen, wird auf die Ergebnisse aus den jeweils aktuellen Durchgängen der beiden großen Benchmarkingprojekte zurück gegriffen, die ebenfalls in einem Intervall von zwei Jahren stattfinden (VKS im VKU und Großstadtvergleich Straßenreinigung, s. o.).

Die Ergebnisse des ersten Benchmarking wurden dem Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb in seiner Sitzung am 10.11.2011 vorgestellt. Danach wiesen die AWB Köln GmbH & Co. KG in nahezu allen betrachteten Bereichen (Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität) ein überdurchschnittliches Ergebnis aus. Auch ein hohes Maß an Kundenorientierung konnte anhand der ermittelten Kenngrößen festgestellt werden.

### **Benchmarking Berichtsjahr 2012**

Die Ergebnisse des zweiten Benchmarking-Durchgangs, Berichtsjahr 2012, weisen der AWB GmbH & Co. KG weiterhin ein überdurchschnittliches Ergebnis in nahezu allen betrachteten Bereichen aus (Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität). Die auf Kundenurteilen basierenden Qualitätskennzahlen für den Bereich Straßenreinigung lassen auf eine hohe Kundenzufriedenheit und somit eine positive Kundenorientierung der AWB schließen. Die diesbezüglichen Werte für den Bereich Müllabfuhr bestätigen nicht nur, sondern verbessern zum Teil das gute Niveau des letzten Berichtsjahres 2010.

Dennoch gilt Köln, auch in der öffentlichen Berichterstattung, als ungepflegte, unsaubere Stadt. Diesen Eindruck erzeugen - neben Müll auf öffentlichem, aber auch privatem Grund - wesentlich auch Verschmutzungen durch wildes Plakatieren, Graffiti, „wildes Urinieren“ und Tierexkremete. Diese Verschmutzungen konzentrieren sich meist im Stadtzentrum (Ringe, Altstadt, Belgisches Viertel) und resultieren hauptsächlich aus mangelndem Verantwortungsbewusstsein der Menschen, die sich in Köln aufhalten. Köln ist zudem eine Stadt, in der mehr und bevorzugt im freien, öffentlichen Raum gefeiert wird, als in anderen Städten. Vermehrte Reinigungsleistungen der AWB GmbH & Co. KG, zusätzliche Abfallbehälter und ähnliches können hier keine oder nur sehr eingeschränkt Abhilfe schaffen. Insofern stellen die auf die Leistungen der AWB bezogenen Ergebnisse aus dem Benchmarking keinen Widerspruch dar.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Benchmarking eine gezielte Überwachung der wesentlichen Prozesse in Straßenreinigung und Müllabfuhr ermöglicht. Benchmarking ist hierbei als kontinuierlicher Prozess zu verstehen, der sowohl die eigene betriebliche Entwicklung als auch die Entwicklung gegenüber Betrieben in vergleichbaren Großstädten dokumentiert. Zudem wird die AWB in die Lage versetzt, gezielt Optimierungsbedarf zu erkennen und anzugehen.

Die wesentlichen Ergebnisse des Benchmarking werden dem Ausschuss im Rahmen der Präsentation der Firma INFA GmbH vorgetragen.

Gez. Reker