

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln	02.06.2015

Benchmarking Müllabfuhr und Straßenreinigung der AWB Köln GmbH - Berichtsjahr 2014

Hintergrund

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 Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln hat den Auftrag des Rates am 03.12.2009 dahingehend konkretisiert, dass die Verwaltung für die AWB Köln GmbH 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 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 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 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.).

Vorangegangene Benchmarking-Durchgänge

Insbesondere durch die kontinuierliche Anwendung des Benchmarking-Verfahrens im zweijährlichen Turnus lassen sich AWB-spezifische Entwicklungen in einer Zeitreihe aufzeigen, Stärken und Schwächen bewerten und erste Handlungsfelder identifizieren. Das angewandte Verfahren dient demnach zum extern begutachteten Nachweis von Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität der zu erbringenden Dienstleistung.

Die Ergebnisse des ersten Benchmarking wurden dem Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb in seiner Sitzung am 10.11.2011 vorgestellt. Danach wiesen die AWB Köln GmbH 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.

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

Benchmarking Berichtsjahr 2014

Auf Basis des Beschlusses aus dem Jahre 2009 wurde das Benchmarking Müllabfuhr und Straßenreinigung in ein kontinuierliches Verfahren überführt. Die Ergebnisse des dritten Durchgangs zum Benchmarking liegen, nach Prüfung durch alle Beteiligten, nun endabgestimmt vor und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Auf nahezu allen betrachteten Ebenen (Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität) erzielte die AWB Köln GmbH für die Müllabfuhr und die Straßenreinigung auch bei der dritten externen Begutachtung weiterhin ein überdurchschnittlich gutes Ergebnis. Diesen hohen Standard, insbesondere auch im

Vergleich zu anderen Großstädten, gilt es langfristig zu halten und zu sichern.

Erstmalig wurde auf Wunsch des Ausschusses im Rahmen des dritten Benchmarking-Durchgangs das Thema Littering in Grünanlagen tiefergehend begutachtet und positive wie negative Auffälligkeiten aus der Beschwerdestatistik der AWB Köln GmbH, einer Bürgerbefragung als auch aus dem Fachurteil (mittels Qualitätsmesssoftware) herausgearbeitet. Die Beschwerdeintensität wurde hierbei als insgesamt niedrig eingestuft (eine Beschwerde pro Jahr je zwei betreute Grünanlagen), wobei die wilden Abfallablagerungen in Grünanlagen vermeintlich eine deutliche Relevanz aufwiesen. Aus Sicht des Bürgers sind Verschmutzungen auf Rasenflächen sowie die Papierkorbsituation überdurchschnittlich auffällig. Die Ergebnisse sind zudem weitestgehend deckungsgleich mit denen aus der Expertenbegutachtung. Im Vergleich zu anderen Städten, die das Messsystem einsetzen, zeigen sich für Köln im Bereich der Grünanlagen verbesserbare und im Bereich der Spielplätze gute Gesamtnoten.

Zusammenfassend lässt sich erneut 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.

Die wesentlichen Ergebnisse des Benchmarking für das Berichtsjahr 2014 werden in der Ausschusssitzung von der Firma INFA GmbH im Einzelnen vorgetragen und erläutert.

Gez. Reker