



# Benchmarking Müllabfuhr und Straßenreinigung

**3. Durchgang**  
**- Berichtsjahr 2014 -**



**Ausschuss-Sitzung**  
**Juni 2015**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Gliederung

---

**1. Aufgabenstellung, Zielsetzung und Vorgehensweise**

**2. Allgemeine Erläuterungen und Definitionen**

**3. Ergebnisse Benchmarking**

3.1 Ergebnisse Müllabfuhr

3.2 Ergebnisse Straßenreinigung

3.3 Ergebnisse Littering in Grünanlagen

**4. Zusammenfassung / Ausblick**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Aufgabenstellung und Zielsetzung

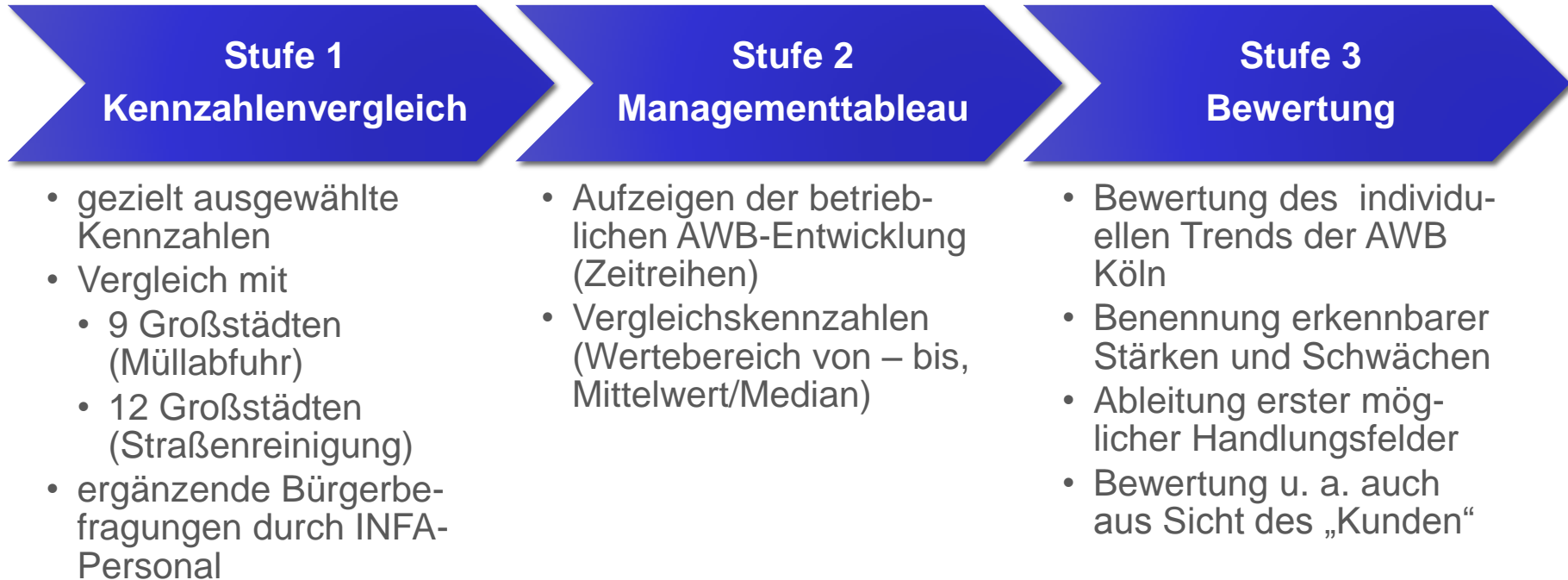
---

- **kontinuierliches Benchmarking-Verfahren im zweijährlichen Rhythmus (3. Durchgang => Berichtsjahr 2010, 2012, 2014,...)**
- **objektive Bemessung der Parameter**
  - Leistungsfähigkeit (Ressourcenverfügbarkeit, Leistungskennwerte)
  - Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung
  - Qualität der erbrachten Dienstleistung**mit dem Fokus auf das Thema „Kundenorientierung“**
- **Managementtableau mit drei Betrachtungsebenen**
- **Betrachtung Straßenreinigung und Müllabfuhr**
- **im aktuellen Berichtsjahr erstmalig Analyse der Littering-Problematik in Grünanlagen**



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Vorgehensweise



**NEU: Qualitätsbetrachtung zu Littering in Grünanlagen**

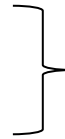
# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Allgemeine Erläuterungen

### Kennzahlen Leistungsfähigkeit

- **Ressourcenverfügbarkeit**

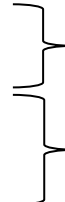
- Einsatzquote Personal
- Einsatzquote Fahrzeuge



Müllabfuhr +  
Straßenreinigung

- **Leistung**

- Leistung pro Produkteinheit
- Menge je Fahrzeug
- Behälter pro Mitarbeiter



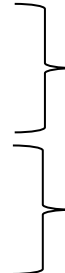
Straßenreinigung

Müllabfuhr

### Kennzahlen Wirtschaftlichkeit

- **Kosten**

- Reinigungskosten pro Kilometer
- Kosten pro Papierkorbleerung
- Logistikkosten pro Menge
- Logistikkosten pro Behälter



Straßenreinigung

Müllabfuhr

# Benchmarking für die Stadt Köln

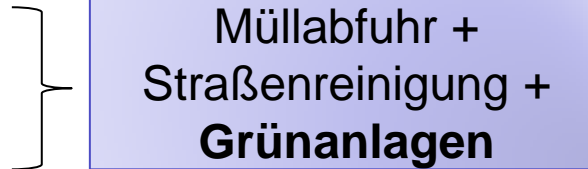
## > Allgemeine Erläuterungen

---

### Kennzahlen Qualität der Dienstleistung

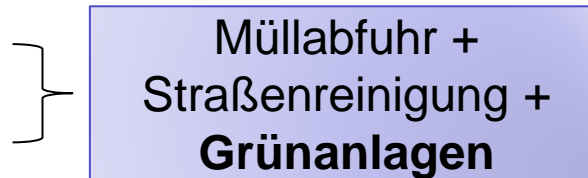
- **Kundenurteil**

- Beschwerden
- Stimmungsbild



- **Fachurteil (=> externe Bewertung)**

- Qualitätsnote



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Allgemeine Erläuterungen

---

### Ermittlung Stimmungsbild:

- Befragung von 300 Passanten (Bürger + Touristen)
- drei Standorte
  - Innenstadt, Breite Straße
  - Kalk, Kalker Hauptstraße
  - Bickendorf, Venloer Straße
- standardisierter Fragebogen
- Zusatzfragen zum Littering in Grünanlagen



**NEU!**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Gliederung

---

**1. Aufgabenstellung, Zielsetzung und Vorgehensweise**

**2. Allgemeine Erläuterungen und Definitionen**

**3. Ergebnisse Benchmarking**

3.1 Ergebnisse Müllabfuhr

3.2 Ergebnisse Straßenreinigung

3.3 Ergebnisse Littering in Grünanlagen

**5. Zusammenfassung / Ausblick**



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Bewertung Müllabfuhr

---

↑ auf Ebene der Kennzahlen liegen die AWB - Werte im Vergleich nahezu immer auf bzw. über dem Niveau des Medians

↑ besonders positive Werte zeigen sich im **Betriebsvergleich** bei

- der Einsatzquote Personal
- der Leistung Menge pro Fahrzeug (Restabfall und Altpapier)
- der Leistung Behälter je Lader (Rest- und Bioabfall)
- den Logistikkosten pro Menge bzw. pro Behälter (alle Fraktionen)

↑ besonders **positive Veränderungen** (ggü. 2012) ergeben sich bei

- den Beschwerden (=> deutliche Reduzierung)
- der Leistung Behälter je Lader (Altpapier)

↓ **negative Entwicklungen** ergeben sich (ggü. 2012) bei

- der Einsatzquote der Fahrzeuge (neg. Trend bereits seit 2010)
- der Leistung Menge pro Fzg. Bioabfall (=> Erhöhung Anschlussgrad)
- den Logistikkosten pro Menge (Bioabfall und Altpapier)


### Müllabfuhr

- **konsequente, kontinuierliche Prüfung/Überwachung zur Fzg.-Ressourcenverfügbarkeit**
- **kontinuierliche Beobachtung der Leistungskennzahlen im Bereich Bioabfall => beachte Anschlussgraderhöhung (3 zusätzliche Fzg. neu eingeplant)**
- **Detailanalyse zu den Kostenveränderungen (siehe €/Mg), insbesondere in den Bereichen Bioabfall und Altpapier**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Bewertung Straßenreinigung

---

 auf Ebene der Kennzahlen liegen die AWB - Werte im Vergleich nahezu immer auf bzw. über dem Niveau des Medians

 besonders positive Werte zeigen sich **im Betriebsvergleich** bei

- der Einsatzquote Personal
- der Leistung pro Produkteinheit
- den Kosten pro Reinigungskilometer
- den Kosten pro Papierkorbleerung
- dem Kundenurteil (Beschwerden)

 **negative Entwicklungen** ergeben sich (ggü. 2012) für AWB Köln bei

- der Einsatzquote der Fahrzeuge
- den Kosten pro Reinigungskilometer
- dem Kundenurteil (Beschwerden)

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Handlungsfelder Straßenreinigung

---

### Straßenreinigung

- **Detailanalyse der Fahrzeug-Ressourcenverfügbarkeit**
- **ggf. Detailprüfung der Kostenentwicklung (siehe Kennzahl €/km)**  
(u. a. Bewertung der Einflüsse durch Fzg.-Kosten, Lohnsteigerung etc.)
- **intensive Beobachtung der Beschwerdesituation**  
(Analyse der Beschwerdegründe, Einleitung von Gegenmaßnahmen)

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen



- zur Bewertung der Littering-Problematik in Grünanlagen wurden folgende Kennzahlen ermittelt

- Kundenurteil Beschwerden [Beschwerdestatistik der AWB Köln GmbH]
- Kundenurteil Stimmungsbild [Bürgerbefragung]
- Fachurteil Qualitätsnote [Qualitätsmesssoftware der AWB Köln GmbH]



Bild-Quelle: [www.express.de](http://www.express.de) [Bericht vom 16.04.2013]

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen

### ● Kennzahl Beschwerden pro Anlage

durch AWB Köln GmbH betreute Anlagen (Anzahl lt. Auswertung INFA-DSQG)	
Anzahl Grünanlagen	966
Anzahl Spielplätze	650
Gesamt	1616
durch AWB Köln GmbH erfasste Beschwerden	
Grünanlagen	181
Spielplätze	140
Gesamt (Grünanl. + Spielplätze)	321
zuzüglich Beschwerden "Wilder Müll"	513
Gesamt inkl. "Wilder Müll"	834
Kennzahl Beschwerden pro Anlage und Jahr	
Beschwerden pro Grünanlage	0,19
Beschwerden pro Spielplatz	0,22
Beschwerden pro Anlage	0,20
Beschwerden pro Anlage (inkl. Wilder Müll)	0,52

**Hinweis:**  
Bei der Bürgerbefragung wurde mehrmals kommentiert, dass die Verschmutzungen durch Bürger verursacht werden und die AWB nicht pauschal dafür verantwortlich zu machen sind

- rein rechnerisch kommt pro Jahr 1 Beschwerde auf 2 durch AWB betreute Grünanlagen
- es zeigt sich hierbei ein deutlicher Einfluss durch die wilden Abfallablagerungen

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen

---

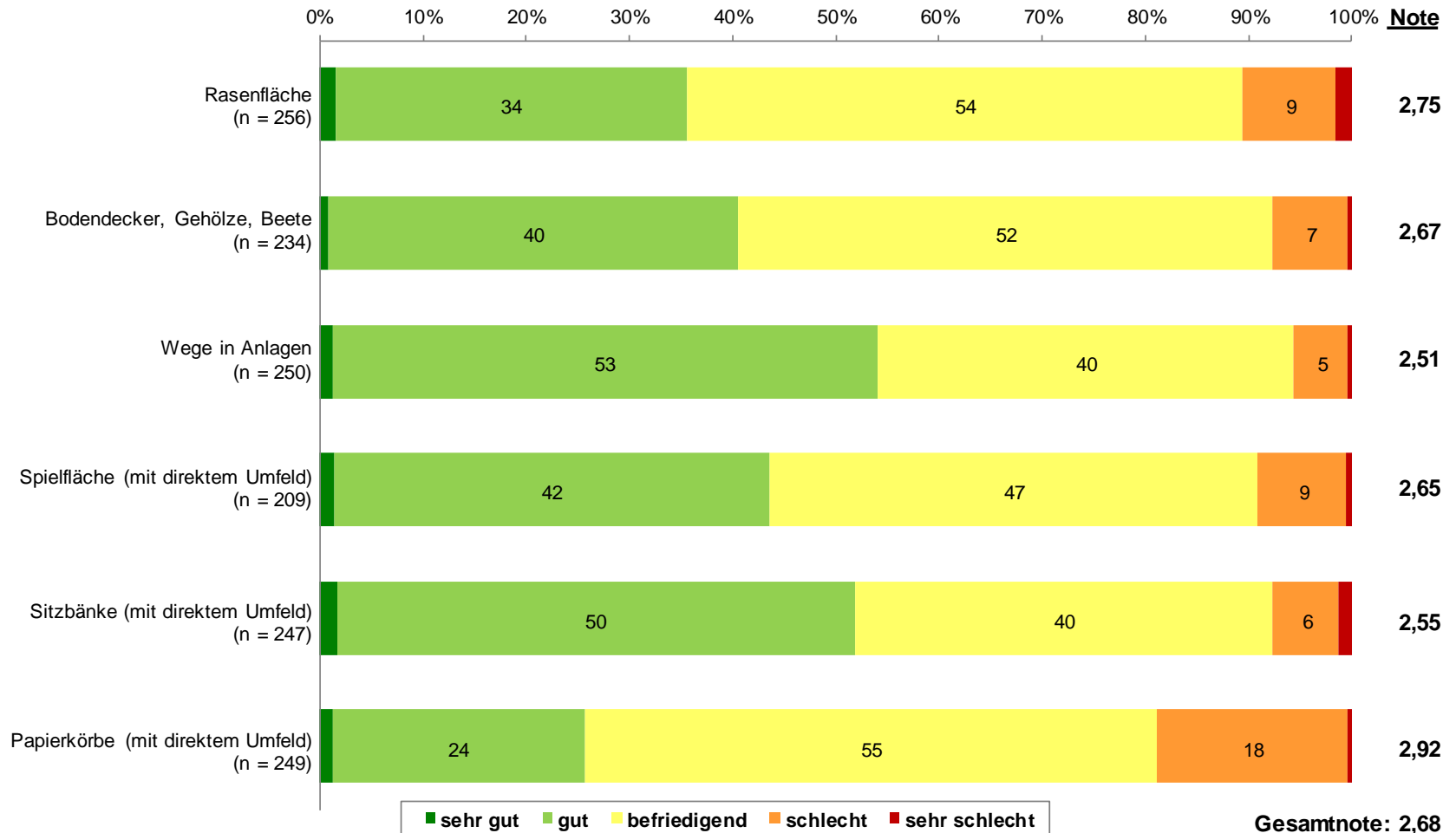
- **Detailbetrachtung Stimmungsbild (Auszug Fragebogen)**
  - *Wie bewerten Sie die Sauberkeit in Grünanlagen der Stadt Köln?*
  - *Welche Verschmutzungen in Grünanlagen fallen Ihnen am häufigsten auf?*



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen

### Bewertung der Sauberkeit in Grünflächen der Stadt Köln

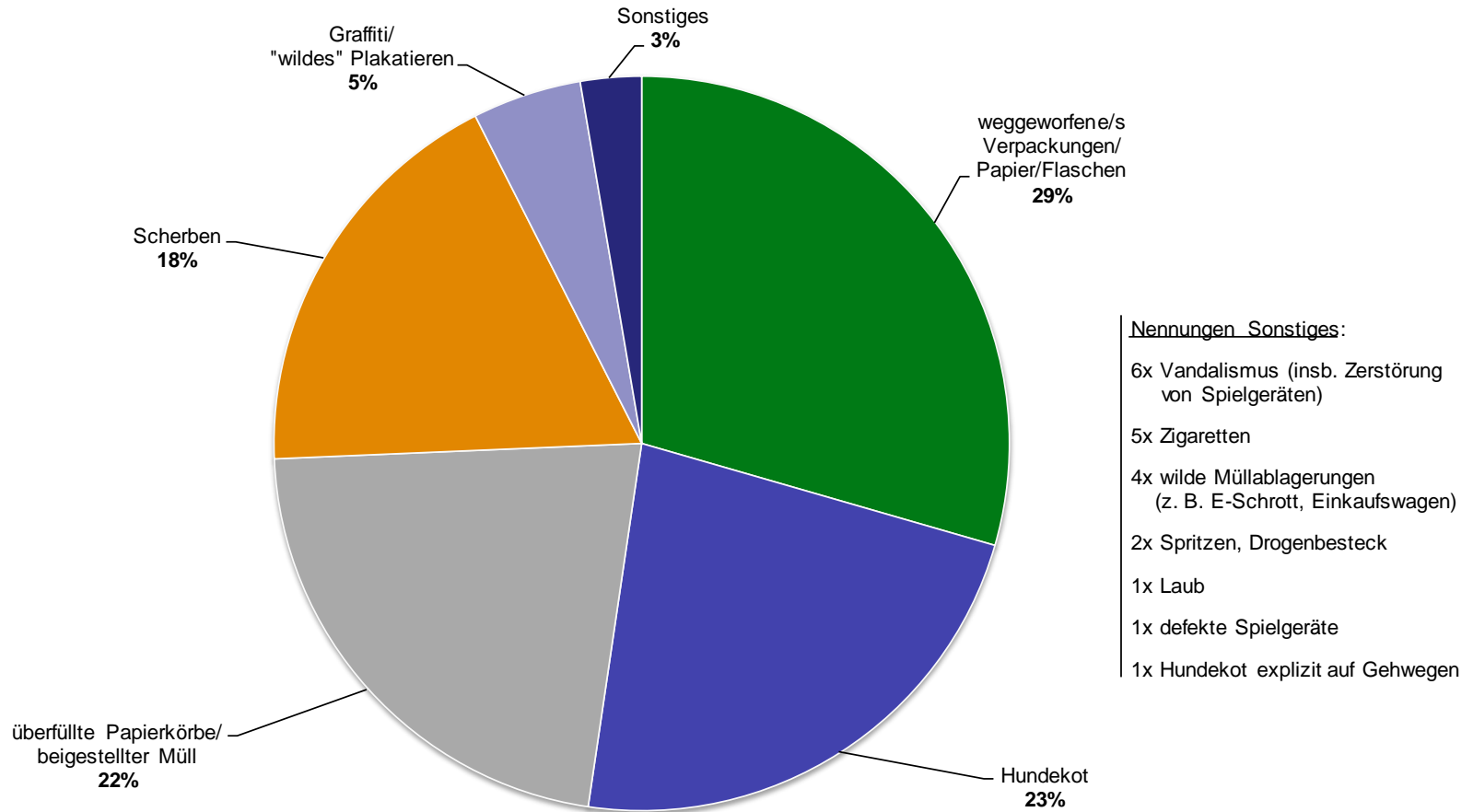




# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen

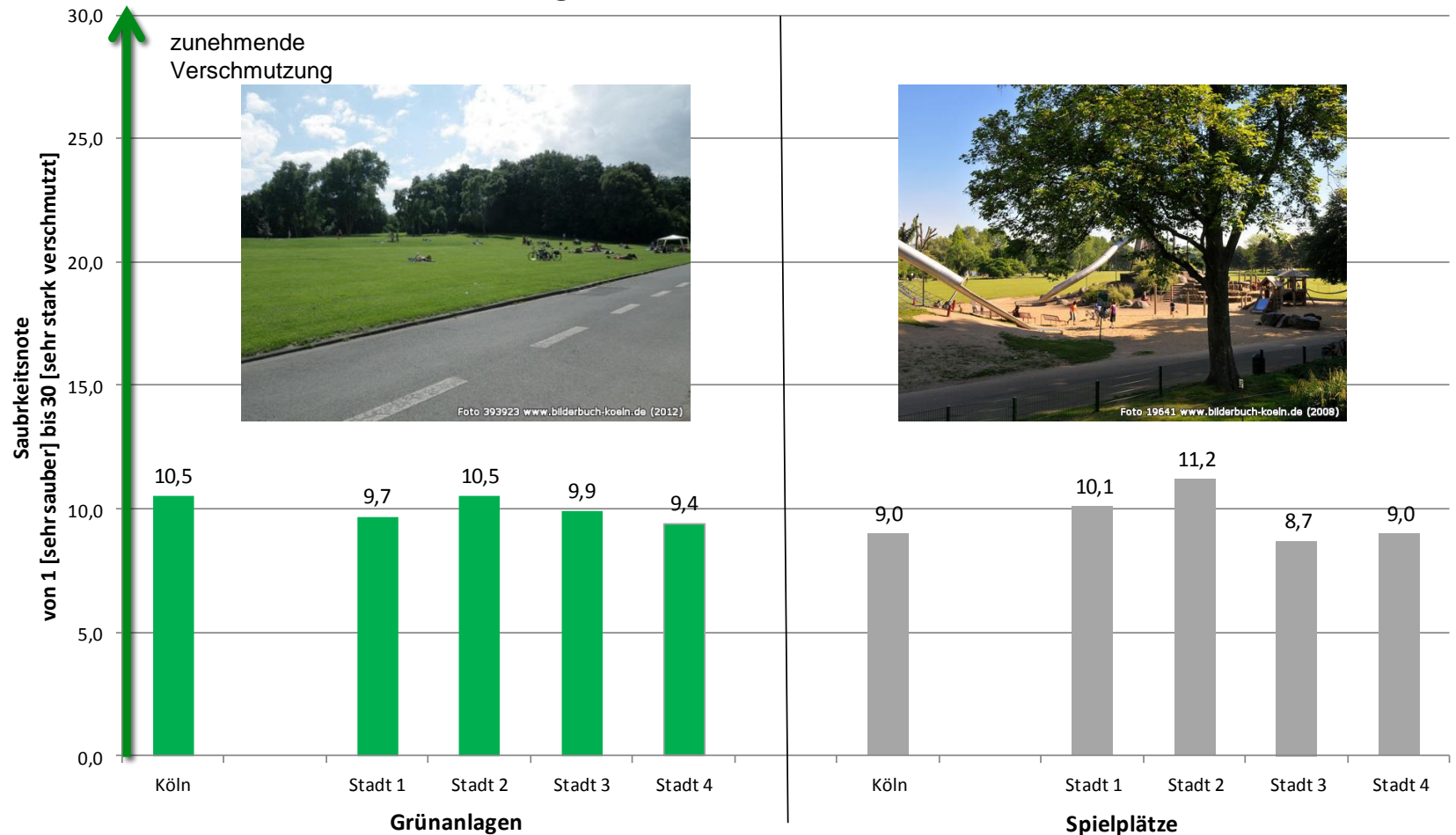
### Verschmutzungen in Grünanlagen, die Bürgern und Touristen am häufigsten auffallen



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Littering in Grünanlagen

### Sauberkeitsanalyse im Bereich der Grünanlagen und Spielplätze - Vergleich mit anderen Städten -



# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Bewertung Littering in Grünanlagen

### Erstmalige Bewertung des Themas Littering in Grünanlagen!

- rein rechnerisch kommt pro Jahr 1 Beschwerde auf 2 durch AWB betreute Grünanlagen
- das Thema „Wilder Müll“ hat einen deutlichen Einfluss
- das Ergebnis der Stimmungsbildumfrage (Bürgerbefragung) zeigt
  - eine „gute“ Gesamtnote auf vergleichbarer Höhe der Straßenreinigung
  - relevante Auffälligkeiten: Weggeworfenes, Hundekot, überfüllte Papierkörbe und Scherben
- bei dem Fachurteil erkennt man
  - eine in Köln vermeintlich höhere Sauberkeit bei Spielplätzen ggü. Grünanlagen; zudem im Vergleich mit anderen Betrieben verbesserbare Werte für AWB Köln bei den Grünanlagen und gute Werte bei den Spielplätzen
  - eine deutliche Schwankungsbreite bei den Einzelwerten (je bewerteter Grünanlage bzw. Spielplatz)
  - bei der Auswertung der Verschmutzungskriterien ähnliche Auffälligkeiten wie bei der Stimmungsbildumfrage

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Handlungsfelder Littering in Grünanlagen

---

### Littering in Grünanlagen

- **ggf. Detailanalyse der Beschwerdegründe unter Berücksichtigung der Auffälligkeiten aus Kunden- und Fachurteil** (insbesondere im Fokus „Wegeworfenes“, Hundekot, Papierkörbe und insbesondere wilder Müll etc.)
- **ggf. zusätzlich gezielte Analyse der im Fokus stehenden Verschmutzungskriterien über einen definierten Zeitraum und gemeinsame Erarbeitung (etc.) eines Maßnahmenpaktes mit Politik, AWB / AWB GmbH zur evtl. Anpassung der geforderten Reinigungsstandards**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Gliederung

---

**1. Aufgabenstellung, Zielsetzung und Vorgehensweise**

**2. Allgemeine Erläuterungen und Definitionen**

**3. Ergebnisse Benchmarking**

3.1 Ergebnisse Müllabfuhr

3.2 Ergebnisse Straßenreinigung

3.3 Ergebnisse Littering in Grünanlagen

**5. Zusammenfassung / Ausblick**

# Benchmarking für die Stadt Köln

## > Fazit / Ausblick

---

- in nahezu allen betrachteten Bereichen erzielen die AWB Köln im Vergleich ein überdurchschnittlich gutes Ergebnis
- den bereits guten Standard in Müllabfuhr und Straßenreinigung gilt es jedoch langfristig zu halten bzw. sichern
- das Thema Littering wurde erfolgreich begutachtet und kann bei kontinuierlicher Anwendung weitere wichtige Informationen liefern
- das aufgebaute Berichtswesen zeigt
  - die Entwicklung der AWB im Vergleich zu anderen Großstädten auf
  - liefert Hinweise zu positiven wie negativen Trends der eigenen spezifischen Entwicklung
  - dient als Nachweis ggü. der Politik
  - kann bei kontinuierlicher Anwendung auch als Steuerungsinstrument für Verbesserungsprozesse genutzt werden

---

---

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

