

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln	21.03.2019

### **Benchmarking Müllabfuhr und Stadtreinigung bei der AWB Köln GmbH - Berichtsjahr 2018**

#### **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 zurückgegriffen, 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.

#### **Berichtsjahr 2010**

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.

#### **Berichtsjahr 2012**

Auch die Ergebnisse des zweiten Benchmarking-Durchgangs, Berichtsjahr 2012, bescheinigten der AWB GmbH ein überdurchschnittliches Ergebnis in nahezu allen betrachteten Bereichen (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.

#### **Berichtsjahr 2014**

Im Rahmen des dritten Benchmarking-Durchgangs wurden auf Wunsch des BAA zum ersten Mal 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 und Besuchers waren Verschmutzungen auf Rasenflächen sowie die Papierkorbsituation überdurchschnittlich auffällig. Im Vergleich zu anderen Städten, die das Messsystem einsetzen, zeig-

ten sich für Köln im Bereich der Grünanlagen verbesserbare und im Bereich der Spielplätze gute Gesamtnoten.

#### Berichtsjahr 2016

Die vierte externe Begutachtung wies weiterhin ein überdurchschnittlich gutes Gesamtergebnis aus. Sowohl bei der Müllabfuhr als auch bei der Straßenreinigung ließen sich gute bis sehr gute Ergebnisse erkennen, insbesondere im Bereich Müllabfuhr erreichte die AWB Köln GmbH mehrere Bestwerte innerhalb der Großstadtvergleichsrunde. Diesen hohen Standard, auch im Vergleich zu anderen Großstädten, gilt es langfristig zu halten und zu sichern.

Das Thema Littering in Grünanlagen wurde analog zum Berichtsjahr 2014 mit weiterhin gutem Gesamtergebnis analysiert. Die statistische Auswertung der Beschwerden für Grünanlagen und Spielplätze zeigte gegenüber dem Berichtsjahr 2014 einen Rückgang. Jedoch stieg die Anzahl der gemeldeten wilden Abfallablagerungen in Grünanlagen deutlich an, wobei der parallele Nutzeranstieg der städtischen „Sag´s uns“-App einen möglichen Einfluss darstellt.

Im Rahmen der Umfrage machten die befragten Kölner Bürger und Passanten vielfach deutlich, dass man für die vorgefundene Verschmutzungssituation nicht die AWB GmbH verantwortlich machen könne („die AWB macht ja Ihren Job“). Im Weiteren wurde ersichtlich, dass den Befragten zwar nach wie vor die Verschmutzungssituation auf Rasenflächen (im Vergleich zu anderen Bereichen in Grünanlagen) überdurchschnittlich auffiel, jedoch u. a. die im Jahr 2014 festgestellte Problematik der überfüllten Papierkörbe deutlich zurückging.

#### **Benchmarking Berichtsjahr 2018**

Die Ergebnisse des nunmehr fünften Durchgangs zum Benchmarking der AWB Köln GmbH liegen, nach Prüfung durch alle Beteiligten, endabgestimmt vor und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Das in den vorherigen Berichtsjahren erreichte, sehr positive Gesamtergebnis lässt sich auch für den aktuellen Durchgang auf vergleichbarem Niveau bestätigen.

Insbesondere im Bereich der Müllabfuhr zeigen sich hierbei weiterhin entsprechende Bestwerte innerhalb der Großstadtvergleichsrunde. Trotz stetiger Kostensteigerungseffekte bei der AWB GmbH (u. a. tariflich bedingte Lohnkostenanstiege sowie z. T. erhöhte Fahrzeugkosten etc.) können bei einem sehr hohen Leistungsniveau entsprechend im Vergleich weiterhin gute bis durchschnittliche Wirtschaftlichkeitswerte aufgezeigt werden. Zudem gehen diese im spezifischen Zeitverlauf einher mit sich stetig verbesserten Ergebnissen der Leistungsqualität.

Auch im Bereich der Straßenreinigung zeigt sich ein sehr hohes Leistungsniveau bei guter Wirtschaftlichkeit und insgesamt gleichbleibend guten bis durchschnittlichen Qualitätsergebnissen. Die Qualitätsergebnisse sind vor allem im Kontext der überdurchschnittlich lang anhaltenden Schönwetterphase in den Sommermonaten 2018 zu betrachten und bewerten, aus der eine stärkere Nutzung und damit auch Verschmutzung des öffentlichen Raums resultierte.

Die guten Ergebnisse der Vorjahre bestätigen sich ebenfalls im Bereich Littering in Grünanlagen. Bei der eigens für das Benchmarking entwickelten Befragung Kölner Passanten wurde im aktuellen Durchgang, analog zum Fachurteil, eine Differenzierung nach Grünanlagen und Spielplätzen vorgenommen. Es zeigen sich jedoch nur marginale Unterschiede, z. B. bei der Wahrnehmung von Verschmutzungen. So werden beispielsweise Scherben auf Spielplätzen prozentual häufiger benannt als in Grünanlagen. Das Fachurteil im Bereich Grünanlagen bestätigt auch im Berichtsjahr 2018 eine deutlich geringere Problematik in Form überfüllter Papierkörbe, so dass die gegensteuernden Maßnahmen aus der Vergangenheit (höhere Anzahl an Papierkörben) entsprechend als erfolgreich eingestuft werden können.

Die wesentlichen Ergebnisse des Benchmarking für das Berichtsjahr 2018 werden in der Ausschusssitzung von der Firma INFA GmbH im Einzelnen vorgetragen und erläutert.

