

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln	22.04.2021

### **Benchmarking Müllabfuhr und Stadtreinigung bei der AWB Köln GmbH - Berichtsjahr 2020**

#### **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 „Kund\*innenorientierung“ vorzunehmen. Ein Kennzahlenvergleich soll Aussagen über Leistungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Qualität der Müllabfuhr und Straßenreinigung treffen und auch explizit Schlussfolgerungen zur Kund\*innenorientierung 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 Kund\*innenorientierung. Der Grad der Kund\*innenorientierung lässt sich unter anderem mittels Indikatoren wie „Bürger\*innenzufriedenheit 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:

- Kund\*innenurteil Beschwerden (Auswertung der Beschwerdestatistik => Indikator für „Bürger\*innenzufriedenheit“ und „gefühlte Sauberkeit“)
- Kund\*innenurteil Stimmungsbild (Durchführung einer Bürger\*innenbefragung; nicht repräsentativ; => Indikator für „Bürger\*innenzufriedenheit“ 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 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 Benchmarkings wurden dem Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln 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 Kund\*innenorientierung konnte anhand der ermittelten Kenngrößen festgestellt werden.

#### **Berichtsjahr 2012**

Auch die Ergebnisse des zweiten Benchmarking-Durchgangs bescheinigten der AWB Köln GmbH ein überdurchschnittliches Ergebnis in nahezu allen betrachteten Bereichen (Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität). Die auf Kund\*innenurteilen basierenden Qualitätskennzahlen für den Bereich Straßenreinigung ließen auf eine hohe Zufriedenheit schließen. Die diesbezüglichen Werte für den Bereich Müllabfuhr bestätigen sich 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 Betriebsausschusses Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln zum ersten Mal das Thema Littering in Grünanlagen tiefgehend begutachtet und positive wie negative Auffälligkeiten aus der Beschwerdestatistik der AWB Köln GmbH, einer Bürger\*innenbefragung 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 eine deutliche Relevanz aufwiesen. Aus Sicht der Bürger\*innen und der Besucher\*innen waren Verschmutzungen auf Rasenflächen sowie die Papierkorbsituation überdurchschnittlich auffällig. Im Vergleich zu anderen Städten, die das Messsystem einsetzen, zeigten 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\*innen und Passant\*innen vielfach deutlich, dass man für die vorgefundene Verschmutzungssituation nicht die AWB Köln 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.

#### Berichtsjahr 2018

Das in den vorherigen Berichtsjahren sehr positive Gesamtergebnis ließ sich auch für das Berichtsjahr 2018 auf vergleichbarem Niveau bestätigen.

Im Bereich der Müllabfuhr zeigten sich weiterhin entsprechende Bestwerte innerhalb der Großstadtvergleichsrunde. Trotz stetiger Kostensteigerungseffekte bei der AWB Köln GmbH konnten bei einem sehr hohen Leistungsniveau weiterhin gute bis durchschnittliche Wirtschaftlichkeitswerte aufgezeigt werden. Der Bereich Straßenreinigung wies nach wie vor ein sehr gutes Leistungsniveau bei guter Wirtschaftlichkeit aus. Die Qualitätsergebnisse sind vor allem im Kontext der überdurchschnittlich langanhaltenden Schön-Wetterphase in den Sommermonaten 2018 zu betrachten und zu bewerten, aus der eine stärkere Nutzung und damit auch Verschmutzung des öffentlichen Raums resultierte.

Die guten Ergebnisse der Vorjahre bestätigten sich ebenfalls im Bereich Littering in Grünanlagen. Das Fachurteil im Bereich Grünanlagen spiegelte auch im Berichtsjahr 2018 eine deutlich geringere Problematik in Form überfüllter Papierkörbe, womit die gegensteuernden Maßnahmen aus der Vergangenheit (höhere Anzahl an Papierkörben) entsprechend als erfolgreich eingestuft werden können.

#### **Aktueller Durchgang Berichtsjahr 2020**

Die Ergebnisse des sechsten Durchgangs zum Benchmarking der AWB Köln GmbH lassen sich wie folgt zusammenfassen:

In nahezu allen betrachteten Bereichen (Leistung, Wirtschaftlichkeit und Qualität) weist die AWB Köln GmbH auch bei der aktuellen externen Begutachtung ein weiterhin überdurchschnittlich gutes Gesamtergebnis aus.

Bei der Müllabfuhr ließen sich eine durchweg sehr gute Leistungserbringung und insgesamt durchschnittliche Wirtschaftlichkeitswerte bei gleichbleibend hoher Qualität messen. Zudem ist mit dem bisherigen Bestwert bei den Befragungen eine ausgeprägte Zufriedenheit der Bürger\*innen, jedoch eine steigende Anzahl an Beschwerden (siehe Kund\*innenurteil - Beschwerden) zu verzeichnen. Nach erster Analyse der AWB Köln GmbH ist der Beschwerdeanstieg größtenteils auf entsprechende Revierumstellungen zurückzuführen. Das Beschwerdeniveau sollte sich nach einer Übergangszeit wieder normalisieren, jedoch gilt es, die Entwicklung zu beobachten.

Auch bei der Straßenreinigung bestätigen sich die Ergebnisse der Durchgänge aus den Vorjahren. Die aktuelle Analyse zeigt eine sehr gute Leistungserbringung, eine gute Wirtschaftlichkeit sowie eine

gemessen am großstädtischen Vergleich durchschnittliche Qualität. Die guten Zufriedenheitswerte der Bürger\*innen in der Stimmungsbildbefragung haben sich minimal verschlechtert, die Statistik der Beschwerden hingegen weist wieder einen Rückgang aus.

Das Thema Littering in Grünanlagen wurde analog der letzten Berichtsjahre analysiert. Insgesamt steht ein leicht negativer Sauberkeitstrend in Grünanlagen einem positiven Sauberkeitstrend auf Kinderspielflächen gegenüber. Diese Ergebnisse werden sowohl durch die Stimmungsbildabfrage bei Bürger\*innen als auch durch das Fachurteil Qualität als unabhängige Bewertung der Sauberkeit mittels standardisiertem Qualitäts-Messinstrument bestätigt. Ein möglicher Grund für die Entwicklung in Grünanlagen könnte in der zunehmend intensiveren Nutzung des öffentlichen Raums, so auch der Grünanlagen, während anhaltender Schönwetterperioden zu finden sein.

Corona-bedingte Effekte lässt das Benchmarking nicht erkennen, da die Datenbasis zur Ermittlung der Kennzahlen im Wesentlichen aus dem Bezugsjahr 2019 stammt. Im Rahmen der in 2020 erfolgten Stimmungsbildabfrage in Köln wurden die Befragten zudem ausdrücklich gebeten, bei ihrer Bewertung möglicherweise Corona-bedingte Beeinträchtigungen des Kundenservice (z. B. zeitweise Schließungen der AWB-Wertstoffcenter, erhöhter Andrang) nicht einfließen zu lassen.

Die wesentlichen Ergebnisse des Benchmarkings für das Berichtsjahr 2020 werden in der Sitzung des Betriebsausschusses Abfallwirtschaftsbetrieb der Stadt Köln am 22.04.2021 von der Firma INFA GmbH im Einzelnen vorgetragen und erläutert.

**gez. Dr. Rau**