



Benchmarking Müllabfuhr und Straßenreinigung

6. Durchgang
- Berichtsjahr 2020 -

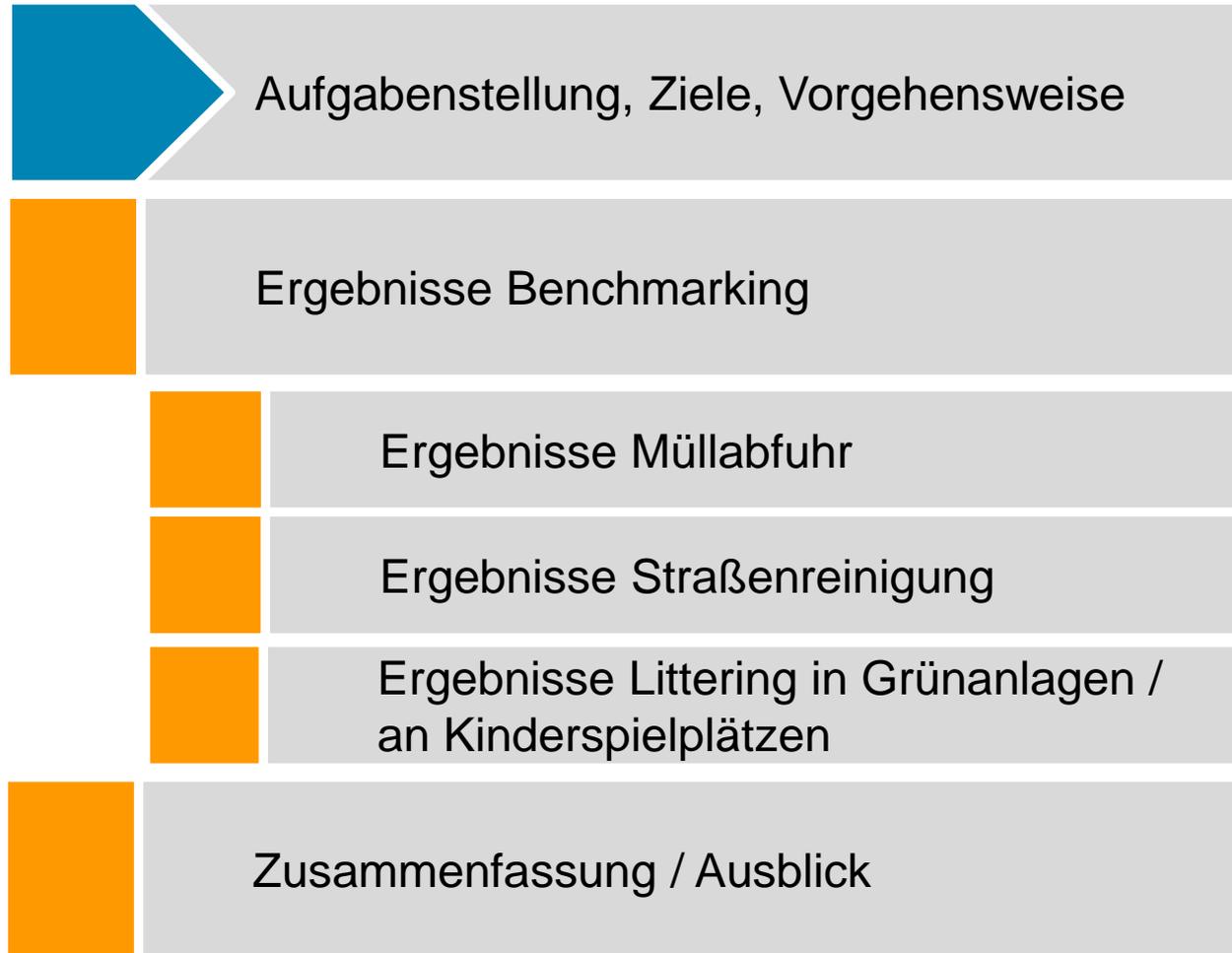


Betriebsausschuss Abfallwirtschaftsbetrieb

22. April 2021

Benchmarking für die Stadt Köln

> Gliederung



Benchmarking für die Stadt Köln

> Aufgabenstellung und Zielsetzung

- **kontinuierliches Benchmarking-Verfahren im zweijährlichen Rhythmus, aktuell 6. Durchgang, für die Bereiche**
 - Müllabfuhr,
 - Straßenreinigung und
 - Littering in Grünanlagen



- **objektive Bemessung der Parameter**
 - Leistungsfähigkeit
 - Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung
 - Qualität der erbrachten Dienstleistung**mit dem Fokus auf das Thema „Kund*innenorientierung“
(u. a. durch ca. 300 Vor-Ort-Befragungen)**

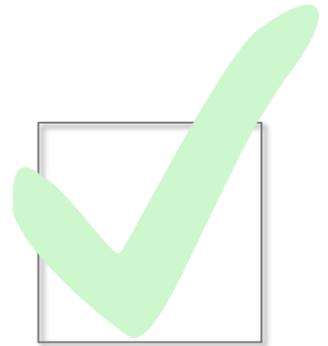
- Müllabfuhr

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Müllabfuhr ¹⁾

● Ressourcenverfügbarkeit

- Einsatzquote Personal konstant sehr gut im Vergleich (d. h. wenig Krankheitstage)
- Einsatzquote Fahrzeuge rückläufig, liegt im Durchschnitt
 - Hintergründe/Ursachen bereits diskutiert/geprüft



● Leistung

- bei allen Fraktionen (Rest-/Bioabfall, Altpapier) nahezu konstante Behälterleerungsleistung je Mitarbeiter*in => überall sehr gutes Niveau
- auch die Mengenleistungen je Fahrzeug sind zwar z. T. rückläufig, liegen im Vergleich aber alle auf einem hohen Niveau



1) Hinweis: aufgrund der hohen Datensensibilität wird bei der Veröffentlichung auf die Darstellung der Kennzahlen (insb. im Vergleich mit anderen Betrieben) bewusst verzichtet

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Müllabfuhr ¹⁾

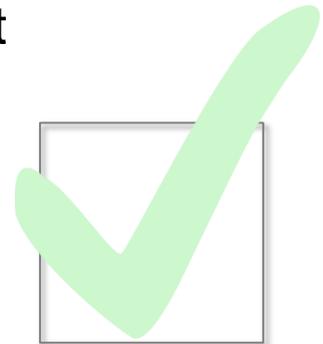
● **Wirtschaftlichkeit**

- weiter steigende Logistikkosten
 - hierbei insb. tarifl. Lohnsteigerungen und Anstieg Fzg.-Kosten
- im Vergleich weitgehend durchschnittliches Kennzahlenniveau, außer:
 - günstige Bioabfall-Logistikkosten (Behälterbezug)
 - eher günstige Altpapier-Logistikkosten (Behälterbezug)



● **Qualität** (=> *hier kein Vergleich mit anderen Großstädten*)

- vergleichbare Qualitätskennzahlen insgesamt konstant gut
 - sehr gute Kund*innenbewertung (bester Wert seit Erhebung)
 - gutes Fachurteil
 - *deutlicher Anstieg Beschwerdequote (vermutlich Einfluss durch umfängliche Revierumstellungen)*



1) Hinweis: aufgrund der hohen Datensensibilität wird bei der Veröffentlichung auf die Darstellung der Kennzahlen (insb. im Vergleich mit anderen Betrieben) bewusst verzichtet

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Müllabfuhr

● Handlungsfelder

- Prüfung von Maßnahmen zur Reduzierung der Ursachen für die stetige Verschlechterung der Einsatzquote Fahrzeug
- ggf. detaillierte Analyse der Logistikkostensituation unter Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen (Entwicklung der Mengen, des Behältervolumens, der Leistungskennzahlen, der Ressourcenverfügbarkeit etc.)
- Beschwerdequote (nach Revierumstellung) im Blick behalten



<https://www.awbkoeln.de/die-awb/presse/presse-downloads/>

- **Straßenreinigung**

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Straßenreinigung ¹⁾

● Ressourcenverfügbarkeit

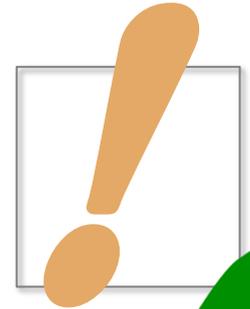
- gegenüber 2018 auffällige Verschlechterung der Einsatzquote Personal
- Einsatzquote Fahrzeuge weiter unterdurchschnittlich

● Leistung / Wirtschaftlichkeit

- Leistung leicht rückläufig bei „sehr gutem“ Niveau
- im Vergleich mit anderen Großstädten „eher günstige“ Kostensituation

● Qualität

- deutliche Verbesserung der Beschwerdesituation (sehr niedriges Niveau)
- weiterhin durchschnittliches Ergebnis beim Stimmungsbild (minimale Verschlechterung der Ergebnisse)
- Fachurteil – Qualitätsnote im Großstädtevergleich deutlich verbessert, im Vergleich weiter durchschnittlich



1) Hinweis: aufgrund der hohen Datensensibilität wird bei der Veröffentlichung auf die Darstellung der Kennzahlen (insb. im Vergleich mit anderen Betrieben) bewusst verzichtet

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Straßenreinigung

- **Handlungsfelder**

- insgesamt Stabilisierung der Einsatzquoten bei den Fahrzeugen, im Bereich Personal aktuell Verschlechterung; daher Beobachtung und weitergehende Analyse möglicher Einflussgrößen und Durchführung gegensteuernder Maßnahmen
- ggf. detaillierte Analyse des Fachurteils und Ableitung entsprechender Reinigungsmaßnahmen/
Schwerpunkte



<https://www.awbkoeln.de/die-awb/presse/pressedownloads/>

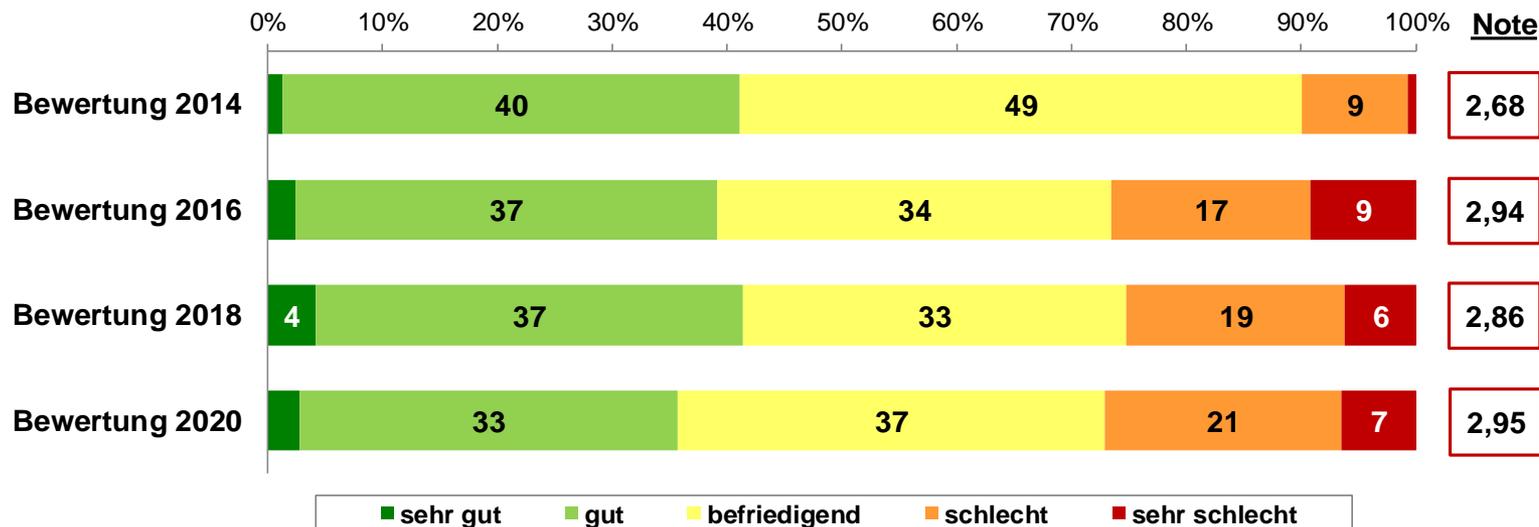
- **Littering in Grünanlagen und an Kinderspielplätzen**

Benchmarking für die Stadt Köln

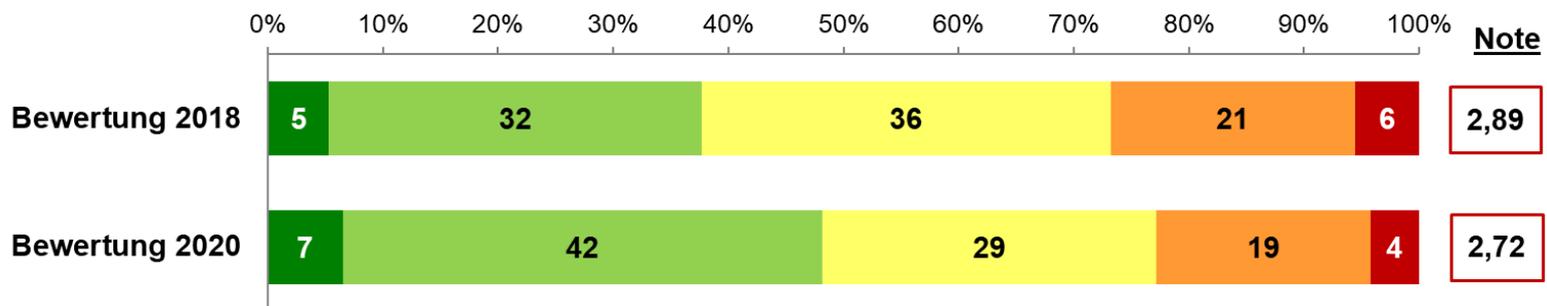
> Ergebnisse Littering in Grünanlagen / an Kinderspielpl.

● Stimmungsbild aus der Bürger*innenbefragung

Bewertung der Sauberkeit in Grünanlagen der Stadt Köln



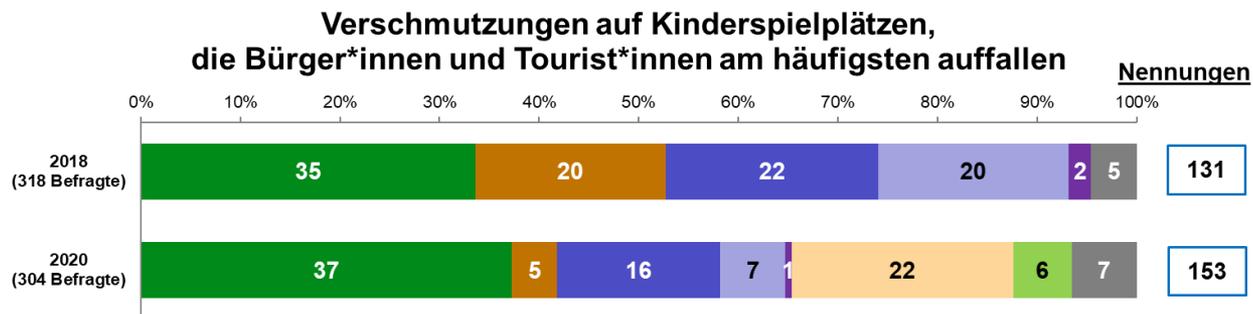
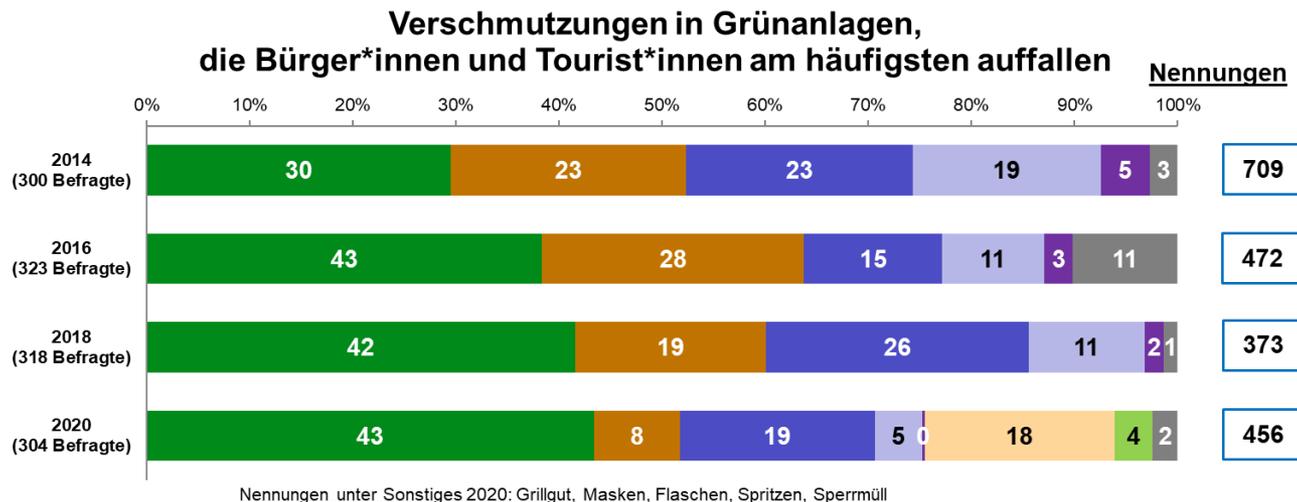
Bewertung der Sauberkeit auf Kinderspielplätzen der Stadt Köln



Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Littering in Grünanlagen / an Kinderspielfl.

● Stimmungsbild aus der Bürger*innenbefragung



Nennungen unter Sonstiges 2020: Spritzen, Flaschen, Dosen, Grillgut

Benchmarking für die Stadt Köln

> Ergebnisse Littering in Grünanlagen / an Kinderspielpl.

● Handlungsfelder

- Detailanalyse insbesondere hinsichtlich der Ergebnisse aus dem Fachurteil
 - Welche Flächen bzw. Ausstattungsmerkmale in Grünanlagen / an Kinderspielplätzen sind auffällig?
 - Welche Verschmutzungskriterien haben entsprechenden negativen Einfluss?
- parallel gezielte Analyse der Beschwerdegründe in Grünanlagen und ggf. Ableitung gegensteuernder Maßnahmen



<https://www.awbkoeln.de/die-awb/presse/pressedownloads/>

Benchmarking für die Stadt Köln

> Zusammenfassung und Ausblick

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

Sowohl im Bereich Müllabfuhr und Straßenreinigung lassen sich insgesamt gute bis sehr Ergebnisse erkennen (insbesondere im Bereich Müllabfuhr mehrere Bestwerte innerhalb der Großstadtvergleichsrunde).

Das Kennzahlentableau verdeutlicht die Entwicklung der AWB im Vergleich zu den Betrieben der Branche. Insbesondere hierbei erkennt man sehr gut entsprechende Tendenzen. Beispiele hierfür sind

- Ressourcenverfügbarkeit der Fahrzeuge (über die Jahre negative Entwicklung)
- Leistungskennzahlen (Behältereinheiten) bei der Abfallsammlung (positive Entwicklung) mit aktuellem Plateau in 2020
- Weiter leichte Verbesserung der Zufriedenheit der Bürger*innen (Stimmungsbild) bei der Abfallsammlung, sowie Bestätigung der Qualitätsnote (Fachurteil) der letzten Durchgänge

Benchmarking für die Stadt Köln

> Zusammenfassung und Ausblick

Das Thema Littering in Grünanlagen wurde analog der letzten Berichtsjahre analysiert.

Insgesamt zeigt sich ein leicht negativer Trend in Grünanlagen (einhergehend mit einer gefühlt intensiveren Nutzung der Grünanlagen bei Schönwetterlagen) sowie ein positiver Sauberkeitstrend bei Kinderspielplätzen.

Die relevanten Verschmutzungskriterien in Grünanlagen als auch die wesentlichen „Problemflächen“ lassen sich insbesondere aus dem Fachurteil (mittels DSQG) herausarbeiten; zudem werden diese auch bei der Bürger*innenbefragung benannt. Ggf. können die vorliegenden Ergebnisse in einem gemeinsamen Verfahren genutzt werden, um sich auf entsprechende Zielsetzungen zu verständigen (siehe als Positiv-Beispiel die Thematik mehr Papierkörbe in Grünanlagen)

Anhand dieser Methodik lassen sich auch Erfolge bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen aufzeigen.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Haben Sie noch Fragen?