



## **Bilag 2: Evaluering af renholdelsesstrategi 2009**

20-01-2010

### **Baggrund**

Det er et politisk mål, at København skal være Europas reneste hovedstad i 2015.

Sagsnr.  
2010-11015

Dokumentnr.  
2010-48942

Dette notat omhandler Teknik- og Miljøforvaltningens implementering af de strategiske elementer på renholdelsesområdet, som TMU godkendte i februar 2009:

Sagsbehandler  
Helga Ejkskjær

1. Mere fleksibelt renhold
2. Styrkelse af ledelseskompeterencer
3. Kompetenceudvikling af centerets medarbejdere
4. Styrke arbejdet med affaldskurve
5. Udbud af renholdelsesaktiviteter og udvidet fortovsrenhold
6. Udbrede renholdelsespartnerskaber
7. Styrket analysegrundlag

Derudover omhandler sidste afsnit i dokumentet målinger på faglig kvalitet, borgertilfredshed og medarbejdertilfredshed.

### **1. Mere fleksibelt renhold**

#### *Beskrivelse*

Overgangen fra *Bestiller Udfører Modellen (BUM)* til den *Helhedsorienteret Driftsstrategi (HOD)* i 2008 har medført ændrede arbejdsformer, der muliggør fleksibel renholdelse. TMU godkendte dette indsatsområde som del af renholdelsesstrategien for 2008.

Mere fleksibelt renhold er et strategisk indsatsområde, der indeholder et bredt spektrum af aktiviteter. Behovet for at arbejde videre med indsatsområdet i forbindelse med, at renholdelsen af byen bliver styret og organiseret på en anden måde end tidligere, er fortsat i 2009 og fortsætter i 2010.

Fleksibelt renhold betyder, at der renholdes, der hvor affaldsbelastning er størst i stedet for udelukkende efter faste ruter og frekvenser. På den måde bliver effekten af renholdelsesarbejdet øget samtidig med, at det bliver mere synligt overfor borgerne.

#### *Resultater/Erfaringer*

Der er indledt et samarbejde på alle niveauer i Center for Renhold omkring udvikling af en mere fleksibel drift på renholdelsesområdet. Det betyder, at arbejdstidsaftaler nedbringes, så arbejdskraften kan udnyttes bedre og på mere fleksible tidspunkter og at der forhandles en ny turnusaftale ifm. weekendarbejde.

Resultatet af ændrede arbejdstider betyder, at der er flere driftsmedarbejdere på gaden i eftermiddags- og aften timerne, hvor

### **Center for Renhold**

Islands Brygge 37, Stuen  
S40  
Postboks 455  
1505 København V

Telefon  
3366 3488

Telefax  
3366 7104

EAN nummer  
5798009488145

behovet for renholdelse er stort. Tidsrummet for renholdelse er udvidet, så der renholdes 19 ud af døgnets 24 timer.

I 2009 er der etableret en vagtordning for de driftsansvarlige områdechefer i Center for Renhold, der har effektiviseret arbejdsdelingen mellem driftslederne og som sikre at der er en leder fysisk tilstede 365 dage om året.

Derudover deltager Center for Renhold i en projektgruppe i Teknik - og Miljøforvaltningen om etableringen af en fælles vagtcentral. Vagtcentralen skal, til gavn for borgerne, forbedre muligheden for at kunne handle øjeblikkeligt ved akutte driftssituationer i byrummet

Der er i 2009 iværksat et maskineludvalg i Center for Renhold, hvis primære formål er at optimere og sikre en mere fleksibel udnyttelse af centrets maskiner. Der er installeret GPS i flere af centrets køretøjer, dette fortsættes udbygget i 2010 for at opnå større effektivitet af arbejdstilrettelæggelsen og dermed maskinkapaciteten.

Derudover arbejdes der videre med Center for Renholds udlån af renovationsmateriel til arrangementer mod betaling,

Det blev besluttet at reetablere og ensarte Center for Renholds teamorganisering i 2009. Dette arbejde fortsættes i 2010, med baggrund i de nye retningslinjer for teamorganisering vedtaget i Teknik - og Miljøforvaltningens Hovedsamarbejdsudvalg (HSU) i 2010.

#### *Vigtigste læring*

En bred inddragelse ved organisatoriske ændringer og ændringer af arbejdsgange er vigtig ift. beslutningsprocessen. Den brede inddragelse af ledere, medarbejdere og relevante fagorganisatoriske repræsentanter medfører en tidskrævende beslutningsproces. Med det grundige forarbejde følger en forventning om, at implementeringsfasen bliver lettere pga. af den brede inddragelse fra begyndelsen, der formodes at skabe et større ejerskab til beslutningerne bredt i centret.

Flere af aktiviteterne under indsatsområdet er ved nødvendige drøftelser i 2009 modnet til at kunne konkretiseres og implementeres i 2010.

Konkret har etableringen af vagtordningen for centrets områdechefer i driften medført synlig ledelse i weekenden. Den mere synlige ledelse har styrket effektiviteten og fleksibiliteten, da den fysiske tilstedeværelse af en leder bevirker, at der hurtigere kan handles og tages beslutninger.

## **2. Styrkelse af ledelseskompetencer**

### *Beskrivelse*

Med baggrund i direktionens beslutning om to ledelseslag i hele Teknik- og Miljøforvaltningen har CRE i 2009 sammensat en ny ledergruppe. Ledergruppen i Center for Renhold er sammensat af nye udefrakommende ledere og ledere fra det tidligere Kommune Teknik København, hvilket giver mulighed for at udvikle en stærk ledelsesgruppe med en god balance af erfaringer og nytænkning. Det forudsætter en etablering af tværgående netværk og en solid platform for vidensdeling. Ledergruppens udvikling skal understøttes af relevant ledelsesmæssig efteruddannelse.

### *Resultater/Erfaringer*

I forbindelse med Center for Renholds overgang til 2 ledelseslag, blev der udfærdiget nye stillingsprofiler til de nye områdechefer (tidligere driftsledere), hvilket medførte en kompetenceafklaring.

På denne baggrund blev den nye områdechefgruppe sammensat.

Som følge af overgangen til 2 ledelseslag er de driftsansvarlige områdechefer i langt højere grad end tidligere inkluderet i og er ansvarlige for de strategiske indsatsområder i Center for Renholds virksomhedsplan, hvilket skal understøtte betingelserne for vidensdeling på tværs.

### *Vigtigste læring*

Organisationsændringer, som overgangen til 2 ledelseslag, er en tidskrævende proces, der skaber utryghed blandt alle direkte og indirekte berørte medarbejdere, hvilket fremgår af medarbejdertilfredsundersøgelsen på pågældende tidspunkt.

Der er skabt en øget fælles bevidsthed hos ledelsen om vigtigheden i, at centerets ledelse er enig om rammer og retningslinjer, da det er med til at skabe tryghed blandt organisationens ansatte.

## **3. Kompetenceudvikling af centerets medarbejdere**

### *Beskrivelse*

En forbedring af renholdelsesindsatsen, kræver et styrket kompetenceniveau, bredere vidensdeling og en fælles virksomhedskultur blandt centerets medarbejdere. Med afsæt heri, er der udarbejdet en uddannelsespolitik, der danner grundlag for en renholdelsesuddannelse.

### *Resultater/Erfaringer*

#### ***Uddannelsespolitik***

Der er udarbejdet en uddannelsespolitik for Center for Renhold. Uddannelsespolitikken er i overensstemmelse med Teknik - og Miljøforvaltningens uddannelsespolitik. Formålet med Center for Renholds uddannelsespolitik er at tiltrække, fastholde og udvikle

kompetente medarbejdere. Uddannelsespolitikken skal medvirke til at skabe øget fleksibilitet, tværfaglighed, engagement, kreativitet, effektivitet og produktivitet samt evne og vilje til udvikling og samarbejde på alle niveauer gennem en udvidelse af kompetenceniveauet.

Uddannelsespolitikken skal fortsætte sin implementering i 2010 gennem en række forskellige uddannelsestiltag eksempelvis gennem oplæring på job, jobrotation, seminarer, konferencer, medarbejderdage og/eller traditionel uddannelse (Teknik - og Miljøforvaltningen og interne og eksterne kurser i Center for Renhold). Etablering af en egentlig renholdelsesuddannelse skulle inden udgangen af 2009 indgå som et specifikt uddannelsestiltag i Center for Renhold.

### ***Renholdelsesuddannelsen***

Efter godkendelsen af Center for Renholds uddannelsespolitik er der igangsat en udvikling af en renholdelsesuddannelse. Et forslag til strukturering af nyansattes uddannelse er udarbejdet, og et første modul er p.t. under afprøvning i forhold til 25 nyansatte medarbejdere. Uddannelsen er stadig under udvikling. Således skal første modul evalueres og tilrettes, når "første hold" har været igennem. Sideløbende udvikles de resterende dele af uddannelsen, således at de kan være klar, når prøvetiden på 3 måneder er overstået for det "første hold".

Center for Renhold har dels igangsat udvikling af en egentlig renholdelsesuddannelse, som er rettet primært mod nyansatte medarbejdere. Dels arbejdes der på, at alle medarbejdere kommer på blandt andet et 2 dages førstehjælpskursus og et 3 dages konflikthåndteringskursus. Medarbejderne søges blandet på begge typer af kurser, hvilket er medvirkende blandt andet til vidensdeling bredt i centeret.

### ***Vigtigste læring***

Behovet og interessen for en struktureret uddannelse er stort. Det er vigtigt med en projektgruppe med repræsentanter for både ledelse og medarbejdere, som er involveret i udviklingsprocessen, sådan at det sikres, at uddannelsesbehovene vurderes fra alle sider. Det tager tid at afprøve elementerne af en ny uddannelse i praksis.

## **4. Styrke arbejdet med affaldskurve**

### ***Beskrivelse***

Affaldskurveområde skulle tilføres yderligere ressourcer for at styrke arbejdet med affaldskurve med henblik på opsætning af flere kurve, omplacering af kurve, optimering af tømningfrekvenser samt bedre renhold og vedligehold af kurve, samt udvikle nye typer affaldskurve og innovative metoder til affaldsindsamling. Herunder opdatering og registrering af affaldskurve.

### *Resultater/Erfaringer*

Center for Renhold har tilført området ekstra ressourcer, ved at etablere en organisatorisk enhed, der har til opgave at vedligeholde og opsætte byinventar, herunder affaldskurve.

Der har været igangsat pilotprojekter vedrørende nye affaldskurvetyper. Et pilotprojekt om opsætning af en ny type affaldskurve (de såkaldte pariserkurve) afventer afklaring ift.

Arbejds miljøstyrelsen holdning til den nye form for affaldsindsamling.

På forsøgsbasis og i samarbejde med Center for Trafik og Center for Veje er der udviklet og opsat cykelaffaldskurve til cyklister på enkelte strækninger i byen.

Der er desuden løbende produktudviklet på den mest gængse affaldskurv på byens gader og pladser, bl.a. ved at integrere et askebæger i mange af kurvene.

Den borgerrettede hjemmeside ”Giv os et praj”, der giver borgerne mulighed for via internettet at indmelde fejl og mangler i byrummet, er blevet opdateret. Siden er tilgængelig på alle centres internetsider.

Samarbejde med relevante eksterne aktører om byinventar og en særlig indsats mod cigaretskod er i 2009 forankret under det strategiske indsatsområde partnerskaber.

### *Vigtigste læring*

Med hensyn til innovative løsninger ifm. byudstyr er den vigtigste læring, at forudsætningerne for et projekt skal være på plads i form af økonomi, arbejdsmiljø, sikkerhed osv. Derudover er det vigtigt, at projektformuleringen er klar/fornuftig og at målene er målbare og realistiske.

Konkret har pilotprojekterne med nye affaldskurvetyper været givtige.

## **5. Udbud af renholdelsesaktiviteter og udvidet fortovsrenhold**

### *Beskrivelse*

#### **Udbud**

Som følge af *Den Nye Driftsstrategi, nu Helhedsorienteret Driftsstrategi (HOD)*; skulle 20 % af de offentlige renholdelsesydelse i udbud med henblik på benchmarking.

### **Graffiti**

Borgerrepræsentationen besluttede på baggrund af et radikalt medlemsforslag i 2009, at en fælles graffiti afrensningssordning for hele Københavns Kommune bør undersøges nærmere. 2010 er det sidste år med den nuværende entreprenør på graffiti afrensningssområdet. Herefter skal det i udbud.

### ***Udvidet fortovsordning***

Udvidelsen af den kommunale renholdelsesordning af offentlige fortove med virkning pr. 1. januar 2010 er et led i at sikre et højt og ensartet renholdelsesniveau i hele byen. Der er lovhjemmel i vejloven til, at Teknik - og Miljøvalget kan beslutte at overtage private grundejers renholdelsesforpligtelse på offentlige fortove.

### ***Resultater/Erfaringer***

#### ***Udbud***

Renholdelse på Amager blev udbudt i 2009. Udbudsmaterialet blev udarbejdet af CRE i foråret 2009. Opgaven blev udbudt i juli i EU-udbud som et offentligt udbud.

31. august modtog forvaltningen 3 tilbud. Tilbuddene blev vurderet og kun et af de tre tilbud var konditionsmæssig. Det konditionsmæssige tilbud som var fra HedeDanmark blev evalueret ud fra tildelingskriterierne; Pris 60%, Kvalitet og driftssikkerhed 25%, Arbejdsmiljøhensyn 10% og Miljøhensyn 5%.

Efter en politisk drøftelse i TMU blev der indgået kontrakt mellem Center for Renhold og HedeDanmark.

Driftsaftalen Renhold på Amager havde opstart d. 1. januar 2010 og løber frem til 31. dec. 2011 med mulighed for forlængelse på 2+1 år. Ydelserne i kontrakten er udbudt til tilstandskrav, hvor HedeDanmark skal overholde de samme krav til kvalitet som Center for Renhold skal overholde i resten af kommunen. I kontrakten indgår også krav om, at HedeDanmark måles i forhold til den *Helhedsorienteret Driftsstrategi* således, at der kan benchmarkes på ydelserne på Amager før og efter udbuddet og mellem kommunen og HedeDanmark.

#### ***Graffiti***

Center for Renhold fortsætter samarbejdet med Center for Miljø, Center for Veje, Center for Trafik, Center for Anlæg og Udbud og Center for Parkering.

Det blev besluttet i TMU den 9. december, at der skal udarbejdes en foranalyse, der skal danne beslutningsgrundlaget for en fælles graffitiafrensingsordning i Københavns Kommune.

### ***Udvidet fortovsordning***

Den kommunale renholdelsesordning af offentlige fortove blev pr. 1. januar 2010 udvidet med ca. 2000 nye grundejere. På baggrund af partshøringen indstillede Teknik- og Miljøforvaltningen til politisk behandling at klassificere fortovsstrækningerne i A-gader og B-gader alt efter renholdelsesbehovet. Klassificeringen afspejles i renholdelsesafgiften pr. m<sup>2</sup> pr. år for den respektive grundejer.

Center for Renhold fik i 2009 bemyndigelse af Teknik- og Miljøudvalget til at administrere den kommunale renholdelsesordning af fortovene, herunder at harmonisere de i forvejen inkluderede

områder i A - gader og B - gader, og eksempelvis til at opsiges ordningen på de strækninger, der ikke længere opfylder formålet.

*Vigtigste læring*

#### **Udbud**

Det er vigtigt med inddragelse af driftsmedarbejderne på renholdelsesområdet i projektgrupper således, at beskrivelserne for de udbudte ydelser er så opdaterede som muligt. Det er vigtigt at dataregistrering er foretaget og, at den er præcis af hensyn til mængdefastsættelse i udbudsmaterialet.

#### **Graffiti**

Der er ikke en særlig læring i 2009.

#### **Udvidet fortovsordning**

Inddragelse af centrets driftsenhed i projektgruppen i forbindelse med den kommunale renholdelsesordning af de offentlige fortove er nødvendig for at kunne kvalificere og sikre, at deres erfaring og viden bringes i spil. Det er denne viden, der er med til at definere ydelsen i praksis samt at klassificere hvilke områder, der har behov for et ensartet højt renholdelsesniveau. Derudover er løbende borgerinformation til de berørte partshørte grundejere meget vigtig, da ordningen er kontroversiel, fordi den er obligatorisk og ikke kan opsiges, medmindre forvaltningen træffer eller indstiller dette til politisk beslutning. Det er vigtigt løbende at evaluere ordningen i samarbejde med centrets driftsenhed, da byen er i en konstant udvikling.

## **6. Udbrede renholdelsespartnerskaber**

*Beskrivelse*

#### **Partnerskaber**

Udfordringerne med at gøre København til den reneste europæiske hovedstad vil kun kunne nås, såfremt der skabes et bredere ejerskab hos borgere, virksomheder, lokaludvalg og interesseorganisationer, udover samarbejdet med Hold Danmark Rent og 6-by samarbejdet.

Konceptet for partnerskaber er dialogmøder, som kommunen har indkaldt til. På møderne har Center for Renhold skitseret problematikken. På den baggrund er en fælles forståelse af konkrete operative løsningsforslag opstået. Næste trin har været, at operative forslag implementeres, så byen på kort og længere sigt bliver renere.

Sammen med Center for Miljø har Center for Renhold etableret partnerskaber tilbage i 2006 om gratisaviser. Københavns City Center (KCC) og forvaltningen har siden 2008 på skift afholdt kvartalsvise og halvårslige statusmøder om partnerskaber og perspektiverne for en renere by. Der er bl.a. nu også særligt fokus på "to go" affald og cigaretskod.

### ***Kampagne***

Borgerrelateret har der været en generel *Ren By* kampagne de sidste tre år under parolen ”Det er en kunst at holde byen ren”, som især blev udmøntet på gadeplan og oftest med direkte involvering af medarbejderne i driften. Igen i år har kampagnen været gennemført med brug af tidligere kampagneelementer som gennemsigtig affaldscontainer, skraldeskulpturer, luciaoptog og uddeling af lommeskebægre, udover at et nyt element ”Ram spanden” blev taget i brug både under begivenheden World Outgames og til en event på Enghave Plads. I 2009 blev den nye burgerskraldeskulptur taget i brug på Nørrebros Runddel.

Kampagnen været indarbejdet i partnerskabsaktiviteter i forbindelse med større arrangementer i byen med henblik på at fastholde renholdelse som et fælles ansvar for byens aktører. Der har især været et tæt samarbejde med byens lokaludvalg i forbindelse med at Danmarks Naturfredningsforening har haft sin ”skralde-indsamlingsdag”. Herudover har Tulips pølsevogne sat ”Ram spanden”-plaketter på deres kurve på pølsevogne.

### ***Resultater/erfaringer***

#### ***Partnerskaber og Kampagne***

Partnerskabet om skod i gadebilledet har i dag gjort, at vi har udviklet et Københavneraskebæger, som blandt andre Tivoli har købt og opsat i Haven. Center for Renhold har opsat ca. 125 af slagsen i byrummet. Behovet nu, er aktiv deltagelse fra interesseorganisationerne DRC, HORESTA, KCC, der skal være behjælpelige med at ”pushe” Københavneraskebægeret ud til deres medlemmer.

Vanløse Miljøpunkt og lokaludvalg, Sundbyvester Områdeløft og Valby lokaludvalg fik bistand til at gennemføre årets ”stor-skralde-indsamlingsdag” i regi af Danmarks Naturfredningsforening. Center for Renhold udlånte kampagneelementer som den gennemsigtige affaldscontainer, skraldeskulpturer og uddelte lommeskebægre. Centret sørgede for at bortskaffe det indsamlede affald. I Vanløse blev den skole der indsamlede mest skrald præmieret ved, at de fik besøg af Center for Renholds driftsfolk fra Ålekistevej med deres maskiner. Det var en stor succes pressemæssigt.

Center for Renhold indledte i 2009 første dialog med sekretariatet for Indre by lokaludvalg. Center for Renhold holdt oplæg på et borgermøde om missionen og visionen om, at København skal være Europas reneste hovedstad i 2015. Det blev aftalt at strategien skulle præsenteres for selve lokaludvalget. Samarbejdet fortsætter i 2010.

Center for Renhold har enten haft artikler om partnerskaber eller selv haft indlæg i medlemsbladene: Hånd og Værk, DRC, HORESTA, KCC.



Generelt kommer der løbende nye aktører til i partnerskabskredsen. De forløbne to år har Center for Renhold skabt en partnerskabsgruppe på ca. 50 aktører, der indkaldes og mødes til halvårlige partnerskabsstatusmøder. Til lejligheden inviteres der typisk en oplægsholder med en vinkel på renholdelsen af København. Møderne afføder gode samarbejder på tværs af aktørerne. Center for Renhold har i 2009 også deltaget i et TMF-samarbejde om at udarbejde en projektplatform for øget professionalisering og fokus på partnerskaber i forvaltningen, som er en del af Teknik - og Miljøforvaltningens virksomhedsplan 2010.

*Vigtigste læring*

### **Partnerskaber**

Det er vigtigt for det store engagement hos de private aktører, at der er politisk vilje til at realisere de konkrete initiativer, der opstår. Borgmesterdeltagelse er derfor en vigtig forudsætning for at profilere statusmøderne.

Gensidige fordele i et partnerskab er afgørende for begge parter incitament og hensigtsklæringer om fælles løsninger på fælles udfordringer. Det kan vise sig i forskellige fordele for hver part. Vi taler ikke kontraktstyring, men nærmere en slags "naturalieøkonomi".

Det er vigtigt, at forvaltningen i samarbejde med de private aktører dimensionerer ressourcetræk efter situation, aktivitet og partner.

Synlige resultater er et vigtigt signal for incitamentet til at indgå partnerskaber, hvis formålet er overordnet, at styrke visionen om København som Europas reneste hovedstad.

Evalueringer af konkrete partnerskaber og initiativer skal vise, om initiativerne bør fortsætte, revideres eller eventuelt afsluttes.

Antallet af partnerskaber er ikke isoleret afgørende. Det er derimod relevansen og effekten på en renere by af det enkelte partnerskab.

### **Kampagne**

Hovederfaringen med kampagnen er, at den skal være på gadeplan, den skal være løsningsorienteret, den skal "råbe højt kortvarigt" ("nålestiks"-operationer) - og driften skal involveres aktivt.

## **7. Styrket analysegrundlag**

Et solidt analyse- og datagrundlag er en forudsætning for at vide, om Center for Renhold er på rette vej i sine bestræbelser på at nå målet om at være Europas reneste hovedstad i 2015. Ligger vi i bunden, i midten, eller er vi allerede nu blandt de reneste hovedstæder i Europa?

Til det formål har Center for Renhold formuleret en benchmarkingstrategi ad to sideløbende spor.

Det første spor sikrer en hurtig nulpunktsmåling i sommeren 2010 med mulighed for opfølgning i de følgende år. Der bygges videre på en metode udviklet i Dublin, der lige som Center for Renholds faglige kvalitetsmålinger tager udgangspunkt i en visuel bedømmelse af ti hyppigt benyttede lokationer.

Det andet spor sikrer et langsigtet, internationalt benchmarking- og metodesamarbejde, der er baseret på en meget valid måling. Samarbejdet foregår i regi af Eurocities' Clean Cities Working Group, hvor Center for Renhold agter at spille en aktiv rolle med at sikre finansiering via EU-midler. Center for Renholds europæiske benchmarkingstrategi er beskrevet i et selvstændigt notat.

Det internationale benchmark vil indgå som supplement i den *Helhedsorienterede Driftsstrategi*, hvor målinger omsættes til læring gennem en vidensdialog mellem områdechefer og deres driftsmedarbejdere. Formålet med vidensdialogen er at identificere de mest effektive renholdelsesmetoder og udbrede disse til alle bydele.

Endelig skal det nævnes, at konsolidering af måledata er første skridt til benchmark med den private entreprenør (HedeDanmark), som den 1. januar 2010 har overtaget renholdelsen af Amager.

#### *Vigtigste læring*

Konsolideringen af måledata har sikret et samlet billede af kvaliteten af Center for Renholds ydelser. Dette har været udgangspunktet for de driftsansvarlige områdechefer dialog med deres medarbejdere efter hhv. april- og september- målingerne. Erfaringerne med læringsdialogen er lovende, der er god accept af, at tallene er relevante og anvendelige i arbejdet med at forbedre renholdelsen i byen. Det er samtidig vigtigt, at dialogen vedr. målingerne er velforberedt og understøttes af relevante ledelsesmæssige værktøjer.

#### **Målinger i Center for Renhold i 2009**

Center for Renhold anvender en række målinger for at dokumentere effekten af centrets ydelser. Der gennemføres således:

- Affaldstællinger, dvs. tællinger af gadeaffald på udvalgte strækninger (trash counts)
- Graffitimåling på udvalgte strækninger
- Gadeinterview med borgere og besøgende
- Faglige kvalitetsmålinger foretaget af centrets opgavekoordinatorer
- Telefoniske borgerinterview
- Målinger af medarbejdertilfredshed

De tre sidstnævnte målinger er en del af Teknik - og Miljøforvaltningens Helhedsorienterede Driftsstrategi, mens de øvrige målinger foretages på Center for Renholds eget initiativ.

Samtlige målinger, på nær graffiti, følger årshjulet i den helhedsorienterede driftsstrategi med dataindsamling i april og september. Derudover foretager Center for Renhold også dataindsamling i juni inden for sine egne målinger samt faglig kvalitetsmåling, jf. oversigten nedenfor.

Bestiller	Undersøgelse	April	Juni	Sept
CRE	Affaldstællinger	X	X	X
CRE	Graffitimåling	maj	juni/juli	nov
CRE	Gadeinterviews	X	X	X
TMF	Faglig kvalitet	X	X	X
TMF	Borgertilfredshed	X		X
TMF	Medarbejdertilfredshed	X		X

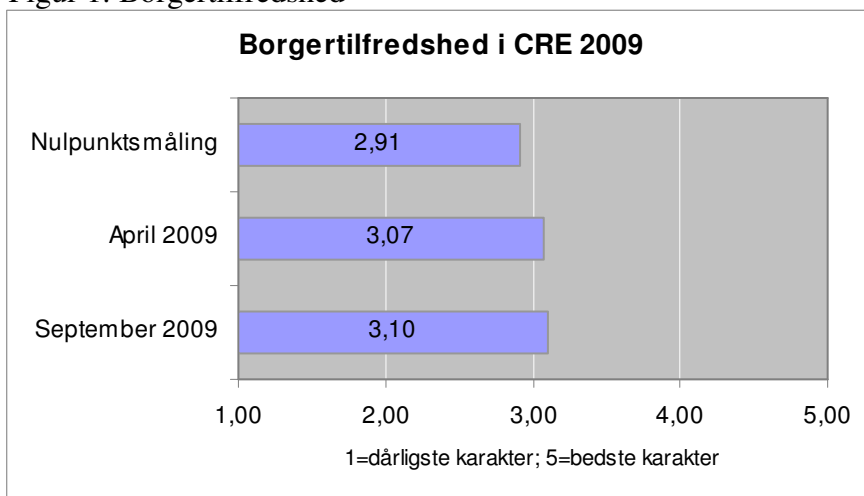
Datakilderne giver et samlet billede af kvaliteten af Center for Renholds ydelser i København og i den enkelte bydel, idet alle målinger på tværs af datakilder foretages på samme tidspunkt, på de samme strækninger, på den samme skala (1-5 hvor 1 er dårligst og 5 er bedst) og i forhold til de samme ydelser. Center for Renhold bliver målt på følgende ydelser:

- Renhold af fortove, cykelstier, kørebaner, pladser, toiletter og byudstyr (bænke, grønne buslæskure og skilte).
- Renhold og tømning af affaldskurve.
- Vedligehold af affaldskurve og andet byudstyr (bænke og grønne buslæskure).
- Graffiti/opkløb på affaldskurve og andet byudstyr (bænke, grønne buslæskure og skilte).

Trenden på tværs af 2009s målinger er generelt positiv. Ydelserne vurderes generelt mere positivt sammenholdt med nulpunktsmålingerne i 2007 - og den opadgående tendens kan også spores i løbet af 2009. Undtagelser er gadeinterview og medarbejdertilfredshed, som er lavere i septembermålingen sammenholdt med aprilmålingen.

Borgernes tilfredshed har været stabil med en svagt stigende tendens fra 3,07 i april til 3,10 i september. Som figur 1 viser, er der generelt tale om en positiv tendens fra nulpunktsmålingens 2,91 i oktober 2007.

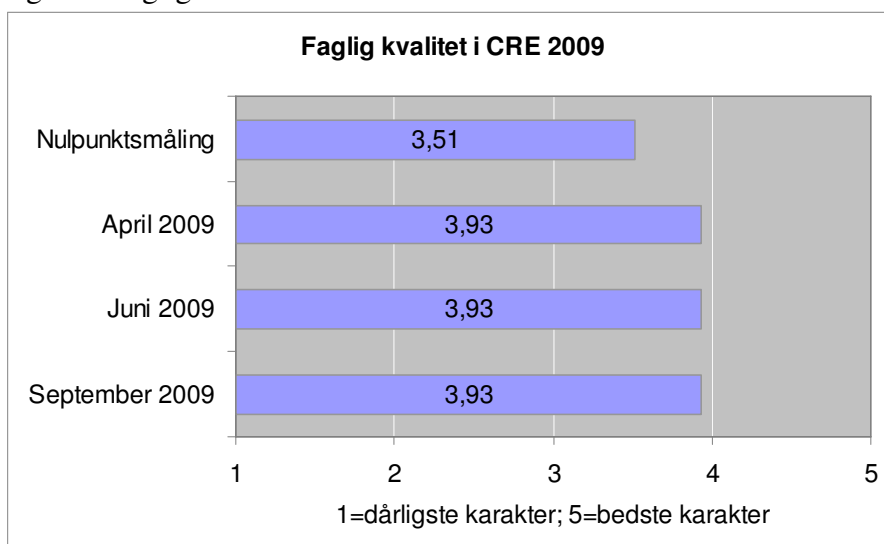
Figur 1: Borgertilfredshed



Kilde: Catinét

Mht. Center for Renholds faglige kvalitetsmålinger af de samme ydelser og strækninger ligger vurderingen generelt højere end borgernes vurdering samt markant højere end nulpunktsmålingen. Dertil har vurderingen ligget stabilt på 3,93 i 2009s tre målinger, jf. figur 2.

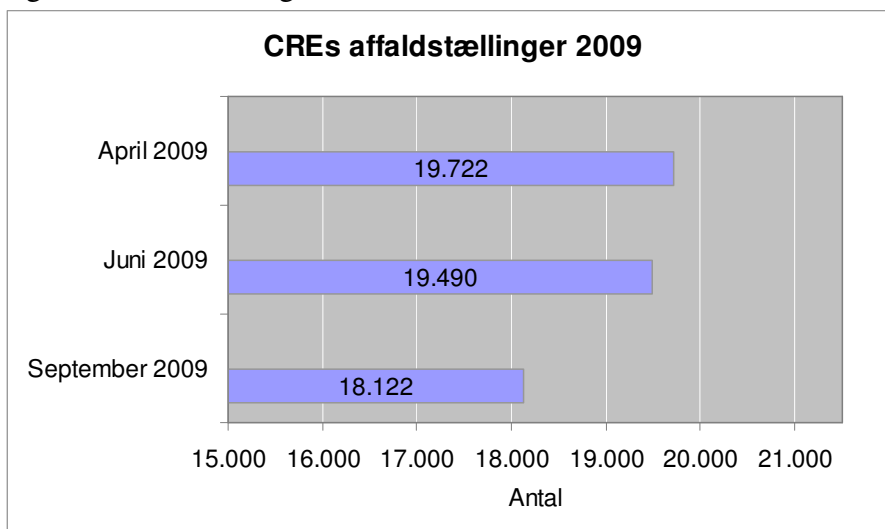
Figur 2: Faglig kvalitet



Kilde: CRE. Note: Nulpunktsmålingen af faglig kvalitet blev foretaget i oktober 2008.

Den generelt stigende vurdering af Center for Renholds ydelser afspejler sig i årets affaldstællinger, idet der blev optalt mest affald i april (19.722 stk.), mindre i juni (19.490 stk.) og mindst i september (18.122 stk.), jf. figur 3.

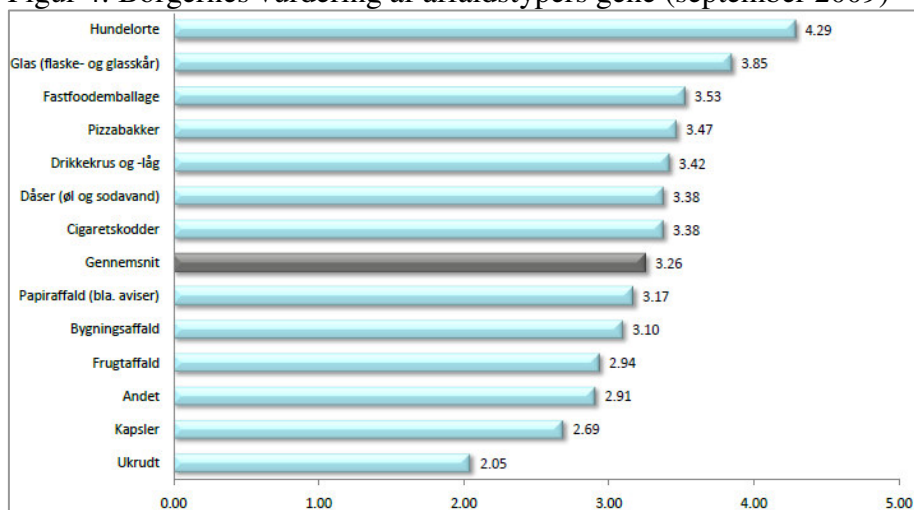
Figur 3: Affaldstællinger



Kilde: Rostra. Note: Nulmålingens affaldstælling blev foretaget på andre strækninger, hvorfor sammenligning ikke er mulig. Fremover fungerer april 2009 som nulpunktsmåling.

Spørger man borgerne, er den mest generende affaldstype imidlertid hundelorte, efterfulgt af glasskår, diverse former for fastfoodemballage og drikkedåser. Cigarettskodder ligger ifølge borgerne på en syvendeplads i forhold til gene, jf. figur 4.

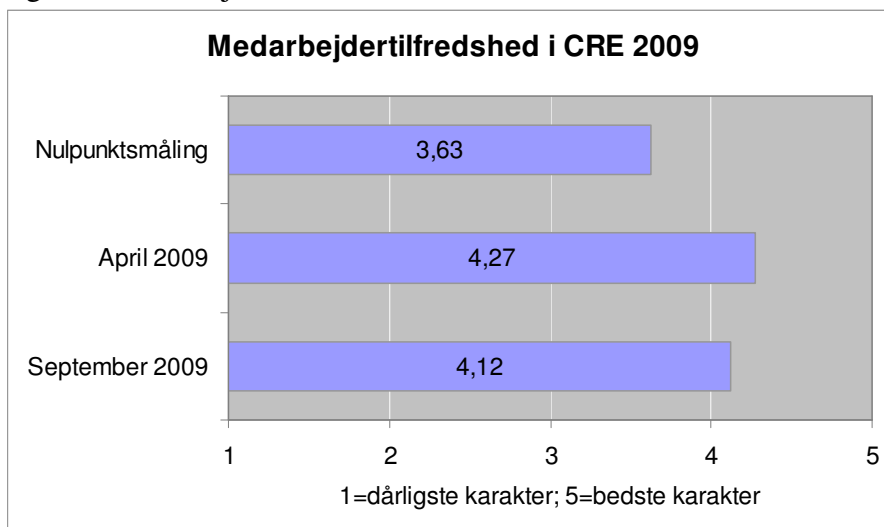
Figur 4: Borgernes vurdering af affaldstypers gene (september 2009)



Kilde: Capacent

Center for Renholds medarbejdertilfredshed ligger generelt højt - og højere end medarbejdertilfredsheden i Teknik- og Miljøforvaltningens andre driftscentre. Aprilmålingen viste en tilfredshed på hele 4,27, mens septembermålingen viste en tilfredshed på 4,12, jf. figur 5. Faldet skyldes lavere tilfredshed med informationsniveauet og et markant fald i oplevelsen af tryghed i ansættelsen. Sidstnævnte tilskrives, at Center for Renhold efter april afskedigede en række medarbejdere og en driftsleder.

Figur 5: Medarbejdertilfredshed



Kilde: Center for Kunder