

**Bilag 3:**  
**Center for Renhold**  
**Måltal 2009 og 2010**

	Mål 09	Status sep 09	Gnmsn 09	Mål 2010 <sup>1</sup>
<b>Medarbejdertilfredshed</b>	4,00	4,12	4,20	4,2
<b>Borgertilfredshed</b>	3,10	3,10	3,09	3,1
<b>Faglig kvalitet</b>	3,80	3,93	3,93	4,0

**CRE har ambitioner trods udfordringer i 2010**

I 2010 hæver CRE måltallene for medarbejdertilfredshed og faglig kvalitet, hvor sidstnævnte især begrundes med kommunens overtagelse af renholdelsen af flere fortove. Det vurderes, at der er tale om ambitiøse mål, set i lyset af, at følgende udfordringer samtidig skal håndteres:

- Igangsætning af udbudt renhold i Amager Øst og Amager Vest (1. januar 2010).
- Indkøring af nye medarbejdere / indkøring af medarbejdere i nye bydele som følge af Amager-udbud og overtagelse af fortove (1. januar 2010).
- Behov for særlig fokus på fortovenes renhold for at imødegå fald i borgertilfredshed
- Overgang fra tre til to ledelseslag, herunder omrokering af driftslederes/områdechefers bydelsansvar (1. december 2009).
- Tiltag i regi af projektet 'Idéel renhold', herunder opdatering af teamorganisering (2009 og 2010).

**Medarbejdertilfredshed**

Måltallet for medarbejdertilfredshed i CRE i 2009 var 4,00, og både ved april- og septembermålingen placerede medarbejderne deres tilfredshed over dette mål; i april lå tilfredsheden på 4,27, og i september lå den på 4,12. Nedgangen fra april til september skyldes et fald i tilfredsheden med informationsniveauet og et markant fald i oplevelsen af tryghed i ansættelsen. Sidstnævnte tilskrives, at CRE efter april afskedigede en række medarbejdere og en driftsleder.

Måltallet for medarbejdertilfredshed i 2010 hæves til 4,2, som dermed afspejler gennemsnittet for 2009-målingerne. Det forventes, at medarbejdernes tilfredshed som minimum vil være på dette niveau, idet 2010 bliver et konsolideringsår, hvor vi venter at se effekten af 2009s og 2010s omstrukturering af CREs organisation og metoder (se nedenfor).

**Borgertilfredshed**

Måltallet for borgertilfredshed i CRE i 2009 var 3,10. Borgernes tilfredshed har været stabil med en svagt stigende tendens fra 3,07 i april til 3,10 i september. Dermed ramte september-målingen netop måltallet for 2009, mens de to målingers gennemsnit på 3,09 ligger lige under måltallet.

---

<sup>1</sup> Projektgruppen for den ny driftsstrategi (fra 2010 'arbejdsgruppen') aftalte den 2. december 2009, at måltal fremover etableres og afrapporteres med højst én decimal.

Måltallet for borgertilfredshed i 2010 viderefører 2009s måltal på 3,10 på trods af den væsentlige udvidelse af fortovsordningen, som *på sigt* vil øge tilfredsheden. Erfaringerne fra de seneste udvidelser har nemlig vist, at der typisk går 1 år, før borgerne anerkender den forbedrede kvalitet, fordi de indledningsvist er påvirket af, at ordningen er obligatorisk og finansieret af grundejerne. CRE vil med andre ord have særlig fokus på fortovene og borgernes tilfredshed hermed - for at imødegå et fald i målingerne alene som følge af kommunens overtagelse.

Fra og med 2010s april-måling opdeles spørgsmålene om renhold og vedligehold af kommunens toiletter i spørgsmål om bemandede og ubemandede toiletter. Her forventes det, at tilfredsheden med de bemandede toiletter vil ligge betydeligt højere end tilfredsheden med de ubemandede toiletter trods de seneste års udskiftning af ubemandede toiletter. Dette skyldes, at bemanning sikrer tryghed og et løbende renhold, som ikke kan honoreres på et ubemandet toilet.

### **Faglig kvalitet**

Måltallet for faglig kvalitet i CRE i 2009 var 3,80, som blev opfyldt både ved aprils og septembers målinger, der begge lå på 3,93

Måltallet for 2010 hæves til 4,0, fordi kommunens overtagelse af renholdelsen af flere fortove fra 1. januar 2010 forventes at give et umiddelbart løft i kvaliteten.

### **Principperne bag måltal 2010**

Ud over *det balancerede princip* lægger CRE vægt på, at følgende forhold kan påvirke måltalsfastsættelsen:

- Eksterne faktorer, herunder konsekvenser af (nye) politiske prioriteringer og strategier.
- Interne ledelsesmæssige hensyn, idet målingerne anvendes som redskab i centrets arbejde med faglig og organisatorisk udvikling og læring.