



## **Bilag 1: Renholdelsesstrategi 2010**

22-02-2010

### **CENTER FOR RENHOLD (CRE) - STRATEGI 2010**

Sagsnr.

Dokumentnr.

#### *Baggrund*

Med budgetforliget 2007 blev Teknik- og Miljøforvaltningens budget til gaderenholdelse forøget med 90 mio. kr. fordelt med 30 mio. kr. pr år i 2007, 2008 og 2009. For at Teknik- og Miljøudvalget (TMU) kunne følge udviklingen for området, blev det besluttet at udarbejde en årlig strategi og evaluering. Nærværende renholdelsesstrategi er den fjerde i rækken. De 30 mio. kr. blev bevilget med henblik på at styrke kvaliteten af renholdelsen og nå målet om, at København skal være Europas reneste hovedstad i 2015. Midlerne blev bl.a. benyttet til opsætning (og tømning) af flere affaldskurve, målrettet arbejde med integration af medarbejdere med anden etnisk baggrund og mere fleksibelt renhold. Der blev, som noget helt nyt, ansat medarbejdere, som arbejdede synligt om eftermiddagen og aftenen - de såkaldte snappehold. I dag er den fleksible renholdelsesindsats en fuldt implementeret del af opgaveløsningen.

Sagsbehandler  
Kim Hjerrild

I 2008 blev den særlige bevilling på 30 mio. kr. gjort permanent og Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Renhold arbejder nu målrettet på at optimere og effektivisere renholdelsen indenfor denne ramme.

I 2006 besluttede Borgerrepræsentationen desuden 'Toilet-handlingsplan for Københavns Kommune 2007 - 2010', hvor forvaltningen blev tilført 24 mio. kr. til opsætning og drift af 24 nye mere brugervenlige ubemandede toiletenheder og nyåbning af yderligere 2 bemandede toiletter - Israels Plads og Trianglen. Handlingsplanen er stort set gennemført som planlagt - nu er det planen at arbejde med bedre synliggørelse overfor borgerne af det (forbedrede) tilbud, som de offentlige toiletter udgør.

Den styrkede satsning på renholdelsen af København har kunnet aflæses i forvaltningens målinger. Både borger- og medarbejder-tilfredshed samt den faglige kvalitet har været i jævn fremgang siden 2006 - en udvikling som ventes fortsat (jf. opjusteringen af måltallene fra 2009 til 2010.)

#### *2010 - fortove og organisationsudvikling mv.*

På renholdelsesområdet bliver 2010 et år præget af igangsætning af den seneste udvidelse af den kommunale renholdelsesordning af de offentlige fortove, det ny samarbejde med HedeDanmark om den udliciterede renholdelse på Amager og af arbejdet med at konsolidere Center for Renholds organisation efter overgangen til 2 ledelseslag. Implementeringen af den fælles renholdelsesuddannelse vil fortsætte

#### **Center for Renhold**

Njalsgade 13  
Postboks 455  
1505 Kbh. V

Telefon  
3366 3461

Telefax  
3366 7537

E-mail  
jetkja@tmf.kk.dk

EAN nummer  
5798009488145

www.kk.dk

som et vigtigt redskab i den løbende forbedring af kvaliteten og arbejdstilrettelæggelsen. Arbejdet med at udvikle partnerskaber med virksomheder og organisationer mfl. omkring renholdelse og kampagner vil ligeledes fortsætte. Endelig er 2010 året, hvor Center for Renhold vil gennemføre den første internationale benchmark med henblik på at måle, hvor tæt København er på at realisere det politisk fastsatte mål om at blive Europas reneste hovedstad i 2015.

## **KRITISKE AKTIVITETER**

### **A. Mere fleksibelt renhold**

Teknik & Miljøforvaltningen ønsker at fortsætte processen med overgang fra faste ruter til mere fleksibelt, synligt og borgerorienteret renhold baseret på tilstandskrav.

Målet er at optimere på eksisterende ressourcer og sikre fremgang målt på øget borgertilfredshed, bedre faglig kvalitet og mindre affald på gaden.

#### Initiativer

1. Etablere en fælles turnusplan for renholdelsesmedarbejderne, som er tidssvarende i forhold til de faktiske udfordringer med at holde byen ren.
2. Mindske antallet af arbejdstidsaftaler med henblik på at gøre driften mere fleksibel.
3. Optimere anvendelsen af maskinpark, pladser og mandskab med henblik på en højere udnyttelsesgrad af centerets materiel og pladser.
4. Udvikling af nye renholdelsesmetoder og styrke tilbagemeldinger om renholdelsestilstanden i byen gennem løbende kvalitetsmålinger og samarbejde med andre centre i Teknik- og Miljøforvaltningen.
5. Øget fokus på renhold i forbindelse med arrangementer og udvikling af samarbejde på tværs i forvaltningen.

### **B. Organisationsudvikling**

Overgangen fra 3 til 2 ledelseslag kræver udvikling af samarbejds- og ledelsesformerne i centret. Der arbejdes ad flere spor: renholdelsesuddannelse, team- og lederudvikling og etablering af en god evalueringskultur. Potentialet i den nye områdechefgruppe - en tættere sammentænkning af driftsledelse og strategisk ledelse - skal understøttes gennem et fælles uddannelsesforløb for gruppen.

Målet er at skabe en kultur i Center for Renhold, der er præget af en høj medarbejdertilfredshed og klare forventninger mellem leder og medarbejder samt af medarbejdere, der i stigende grad motiveres af faglig og personlig udvikling.

### Initiativer

1. Fortsat implementering af Center for Renholds renholdelsesuddannelse (hvor medarbejderne bl.a. undervises i grundlæggende personaleregler, forskellige renholdelsesfunktioner, vejen som arbejdsplads, færden i trafikken, vedligeholdelse af maskiner, sikkerhed, miljøledelse, førstehjælp, borgerdialog og konflikthåndtering.)
2. Udvikle fælles model for og relancere teamorganiseringen i driften.
3. Gennemføre fælles lederuddannelsesforløb for Center for Renholds ledergruppe.
4. Styrke information, feed-back kultur og opfølgning på vedtagne fælles spilleregler.

### **C. Måling som kvalitetsstyring**

København skal være den rene europæiske hovedstad i 2015. Det kræver systematisk udnyttelse af den viden, der ligger i de faglige kvalitetsmålinger og i relevante benchmarks med private virksomheder og sammenlignelige storbyer. Der er behov for fortsat at udbygge det statistiske grundlag og sammentænke eksisterende målinger, herunder at etablere en troværdig international måling. Endelig er der behov for at se på, hvordan viden og statistik bedre kan omsættes i planlægning og drift.

*Målet* er at udbrede og sikre anvendelse af løbende målinger til kvalitetsstyring og -forbedring og ledelsesinformation.

### Initiativer

1. De løbende faglige målinger udbygges med flere ydelsesområder (affaldstyper og geografi) og der etableres en fast ramme om evalueringsmøderne i driften.
2. Center for Renhold indgår som drivende kraft i et 6-by samarbejde om faglige kvalitetsmålinger og erfaringsudveksling mellem opgavekoordinatorer.
3. Der gennemføres et første international benchmark i 2010. Samtidig vil Center for Renhold deltage i arbejdet med at etablere et EU-finansieret projekt, som skal sikre et kvalificeret internationalt benchmark, som kan kobles til Center for Renholds egne målinger.
4. Eksisterende registreringer skal systematiseres og gøres tilgængelige i Targit / LIS.

### **D. Kontraktstyring og Udbud**

En del af renholdelsesopgaven i København varetages af eksterne leverandører, bl.a. som udbud i forbindelse med den Helhedsorienterede Driftsstrategi. Udover den netop gennemførte udlicitering af det almindelige renhold på Amager, udføres særskilte opgaver som drift af buslæskure / byudstyr (AFA JCDecaux), graffiti-afrensning, brøndsug og drift af ubemandede toiletenheder af eksterne

leverandører. De mange forskellige kontrakter og udbud skaber behov for en fælles administrativ procedure, der sikrer god faglig og økonomisk forberedelse og opfølgning på aftalerne.

*Målet* er at sikre en valid benchmarking i forhold til den udliciterede renholdelse på Amager og generelt at sikre god, effektiv og robust kontrakt- og udbudsstyring i Center for Renhold.

#### Initiativer

1. Der gennemføres målinger og tæt ledelsesmæssig opfølgning vedr. den leverede renholdelse på Amager mhp. at sikre et solidt input til den Helhedsorienterede Driftsstrategi.
2. Der etableres en forretningsgang (fælles arbejdsgang + værktøjer) for kontraktstyring og udbud i Center for Renhold. Forretningsgangen suppleres med uddannelse og løbende ledelsesrapportering.
3. Center for Renholds kompetencer vedr. kontraktstyring fastholdes gennem oparbejdelse af en manual og ved intern efteruddannelse.

#### **E. Partnerskaber**

Udfordringerne med at gøre København til den reneste europæiske hovedstad vil kun kunne nås, såfremt der skabes et bredere ejerskab og medvirken hos borgere og virksomheder for renhold. Det indarbejdede partnerskab med Københavns City Center (KCC) mfl. omkring Indre By vil danne udgangspunkt for formuleringen af en fast konceptuel ramme for partnerskaber. Rammen vil også omfatte sponsorater og samarbejde omkring faglig udvikling og kampagner med bl.a. Hold Danmark Rent, Danmarks Naturfredningsforening, kommunens lokaludvalg og miljøpunkter og byerne i 6-bysamarbejdet.

*Målet* er at udbrede ejerskab og medvirken i forhold til byens renholdelse målt ved blandt andet antallet af aktører og deres bidrag. Desuden skal Center for Renholds partnerskaber medvirke til at styrke kommunens image som samarbejdspartner.

#### Initiativer

1. Formalisere den konceptuelle ramme for partnerskaber.
2. Udbygge eksisterende og etablere nye partnerskaber med virksomheder og borgere (f.eks. byggeaffald, husholdningsaffald, børnehaver, nye bydele, lokaludvalg, miljøpunkter, Bane Danmark/DSB, Metro-City ring mv.).
3. Etablere samarbejde med andre danske byer og *Hold Danmark Rent*. Samarbejdet kan f.eks. omhandle metodeudvikling, bedre muligheder for tildeling af bødestraf for henkastet affald og gennemførelse af fælles renholdelseskampagner med andre byer eller på landsplan.

4. Undersøge potentialer ved udvidelse af brugen af sponsorkoncepter.
5. Deltage i projekt om udnyttelse af (langvarige) byggepladser med henblik på at sikre lettere renhold og bedre oplevelse af byen.

## **F. Kampagner**

For at sikre virksomheder og borgers opmærksomhed og medvirken gennemfører CRE løbende kampagner, både vedrørende renhold generelt og særlige indsatsområder (som fx gratisaviser, cigaretskod, og fastfoodaffald). 2010 er et overgangsår, hvor der vil blive arbejdet med at forberede det næste udbud af kampagnetiltagene, samtidig med, at der gennemføres en kampagne med afsæt i de seneste års kampagneelementer).

Målet er at formulere grundlaget for næste kampagneperiode: mål, målgrupper, strategi, partnerskaber mv. Desuden vil der blive gennemført kampagner ud fra eksisterende budskaber og materiale.

### Initiativer

1. Udvikle ramme og udbudsgrundlag for kampagneindsatsen 2011-2013, hvor partnerskaber indgår som centralt element.
2. Gennemføre forårsevent i Indre By i samarbejde med KCC, Jeudan, Indre By-lokaludvalg mfl.
3. Gennemføre kampagner med eksisterende budskaber, der ligger i forlængelse af de seneste års (anerkendte) kampagner.
4. Deltage i Partnerskab for Tingbjerg - som en ny mulighed for at formidle budskabet om ejerskab og medvirken.

## **G. Påbud og bøder**

For at understøtte den daglige renholdelsesindsats og kampagnerne er det vigtigt, at dokumenterbare overtrædelser af miljø og affaldsbestemmelserne kan følges op af påbud, fakturering af afholdte (mer-)omkostninger og evt. bøder. Disse redskaber er administrativt tunge, hvilket kræver en fokuseret tilgang og gennemarbejdede procedurer.

Målet er at opnå bedre renhold og mere ansvarlighed ved aktivt og systematisk at anvende påbud ved konstaterede overtrædelser (ulovligt henkastet affald). Samtidig vil Center for Renhold i samarbejde med Miljøministeriet afklare, hvordan bøde-elementet kan bringes i spil som et aktivt redskab i forhold til grove og gentagne overtrædelser.

### Initiativer

1. Der udarbejdes en fast procedure for påbud i Center for Renhold (inkl. vejledning), som forankres i driftsområderne.

2. Der gennemføres pilotforløb / kampagne i forhold til ulovligt henkastet husholdningsaffald og virksomhedsaffald.
3. Der udarbejdes et beslutningsgrundlag vedr. anvendelse af bøder / afgifter i samarbejde med Miljøministeriet.

#### **H. "Bedre toiletter" Toilethandlingsplan 2007-2010**

København kommunes Toilethandlingsplan 2007-2010 er næsten gennemført idet, der endnu mangler udplacering af de sidste ubemandede toilet-enheder. Den store udfordring nu vedrører borgernes holdninger og (manglende) viden om de kommunale toiletter - som ikke afspejler den gennemførte modernisering af området.

Målet er at øge anvendelsen af kommunens toiletter ved at øge borgernes kendskab til toiletterne og den målte borgertilfredshed med hhv. ubemandede og bemandede toiletter. Arbejdet med at sikre optimal placering og synlighed af de ubemandede toilet-enheder fortsættes.

#### Initiativer

1. Gennemføre mini-undersøgelse af Center for Renholds 6 bemandede toiletter.
2. Gennemføre kampagneaktiviteter for toiletterne (toiletter på kort, postkort til butikker, bedre skiltning mm.)
3. Sikre optimal placering af de resterende DANFO-toiletter.
4. Afklare toiletternes mulige anvendelse som info-centraler.
5. Adskillelse af bemandede og ubemandede toiletter i borgertilfredshedsmålingerne.