



30-01-2009

Bilag 1: Evaluering af Renholdelsesstrategi 2008

Baggrund

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

BR bevilligede ved budgetforliget i 2006 kr. 30 mio. ekstra om året til renhold for årene 2007-2009. BR gjorde ved budgetforliget i 2008 de 30 mio. kr. til en fast bevilling for årene 2010-2012.

Dette notat omhandler forvaltningens implementering af de strategiske elementer, som TMU godkendte i februar 2008:

1. Styrke ledelsen af renholdelsesområdet
2. Renholdelse med udgangspunkt i tilstandskrav
3. Styrke arbejdstilrettelæggelsen
4. Indgå partnerskaber med større grundejere og erhvervsdrivende
5. Styrke indsatsen i relation til myndighedsrollen
6. Gennemføre holdningsbearbejdende kampagner

Derudover omhandler sidste afsnit i dokumentet målinger.

1. Styrke ledelsen af renholdelsesområdet

Beskrivelse

I forbindelse med omstruktureringen af renholdelsesområdet har en styrkelse af driftsledelsen fortsat stor fokus.

I maj 2008 sammenlagde man de to gamle driftsområder ”Ydre By” og ”Indre By” i én samlet og mere slagkraftig driftsstruktur. Den 1. august blev ledelsen af renholdelsesområdet opprioriteret med tiltrædelse af tre nye driftsledere. Således har hver leder i dag personaleansvar for i gennemsnit 25 medarbejdere mod tidligere omkring 35. Lederne oplæres især til at gå i dialog med medarbejderne om opgavens løsning med henblik på at sikre den faglige kvalitet. Samtidig støttes driftslederne af en opgavekoordinator, som har den primære opgave at foretage den faglige kvalitetskontrol i områderne.

Der er nu altid ledere på arbejde/vagt, når der er medarbejdere på arbejde. Der arbejdes videre på at etablere en fast vagtordning med henblik på at effektivisere driftsledernes arbejdsdeling. Der er ledere på arbejde fra 06.00 - 23.00 på hverdage samt ad hoc i weekender, dog altid på telefonkald, og når det vurderes nødvendigt (eksempelvis i julemåneden). I løbet af 2009 skal der være ledere på arbejde (fysisk) i 365 dage. Hermed vil der være driftsledere på vagt alle ugens dage 07.00 - 23.00. Den vagthavende driftsleder vil være udstyret med en vagttelefon og have adgang til en internetbaseret vagtcentral.

Sagsnr.

2007-66470

Dokumentnr.

2008-684938

Sagsbehandler

Helga Ejskjær

Center for Renhold

Njalsgade 13
2300 Kbh. S

Telefon
3366 3488

Telefax
3366 7107

EAN nummer
5798009488145

Resultater/Erfaringer

Erfaringerne på dette område er, at det er væsentligt for kvaliteten af arbejdet, at den enkelte driftsleder i det daglige ikke har et personaleansvar, der overstiger 25. Der er et klart behov for, at der er ledelse fysisk til stede, når der er medarbejdere på arbejde.

Vigtigste læring

Når ledelsen er tættere på medarbejderne følger en tættere dialog om opgaveløsningen og kvalitetssikring af arbejdet. Tillid er grundlæggende, men den tættere opfølgning som følge af færre medarbejdere pr. leder giver bedre mulighed for kontrol.

2. Renholdelse med udgangspunkt i tilstandskrav

Beskrivelse

Omstillingen fra funktionskrav til tilstandskrav har taget tid. Dette skyldes primært, at det i et vist omfang har været vanskeligt for nogle medarbejdere at fravige ”gamle” og indgroede arbejdsrutiner. Men der er en klar voksende accept hos alle af, at der nu gøres rent, hvor behovet er.

Som eksempler på konkrete ændringer i retning af fleksibelt renhold kan nævnes: Øgede rengøringsfrekvenser på udvalgte strækninger, hyppigere tømninger af affaldskurve på udvalgte strækninger samt etablering af to velfungerende eftermiddagshold (snappehold) i 2008. Eftermiddagsholdene opererer i byen syv dage om ugen mellem 15.00 - 23.00. Det første hold blev etableret i 2007; det sidste eftermiddagshold er etableret pr. 1. august 2008. Første hold opererer i Indre By; det andet opererer primært i områder uden for Indre By.

Centerets faglige kvalitetsstyringssystem er gjort operationelt i alle bydele og på alle ydelsesområder. Funktionen varetages af opgavekoordinatorer, som skal understøtte det fleksible renhold.

Kommunen har efter endt partshøring overtaget renholdelsesforpligtelsen af fortove for ca. 1250 private grundejere primært i Indre By samt en række handeleggader i brokvartererne. Der har generelt været stor tilfredshed med ordningen, som har hævet den samlede renholdelsestilstand i sidegaderne. Der har kun været relativ få klager. Under 1 % af de berørte borgere har klaget - og primært over arealberegningen. Forvaltningen har også modtaget positive tilkendegivelser.

Resultater/Erfaringer

En sammenlægning af renholdelsesansvaret i form giver bedre facade til facade renholdelse (renholdelse af både gade-, cykel- og fortovsareal mellem husfacader) muligheder for at sikre en høj og

ensartet renholdelsestilstand. Det giver et bedre helhedsindtryk og større tilfredshed hos medarbejderne at gøre rent, hvor der er beskidt, frem for som tidligere hvor kontrakterne mellem ”bestiller” og ”udfører” foreskrev funktionskrav.

Vigtigste læring

Driften; driftsmedarbejdere og maskinel, skal være på gaden flere timer i døgnet. Facade til facade renholdelse (renholdelse af både gade-, cykel- og fortovsareal mellem husfacader) kan med fordel udvides til hele brokvarterer, da det styrker helhedsindtrykket af, at byen er ren. De synlige eftermiddagshold (snappehold) tager affaldet eftermiddag og aften samtidigt med, at de skaber synlighed om renholdelsen. Det vurderes, at fleksibel renholdelse giver øget medarbejdertilfredshed.

Høringen af de berørte borgere i forbindelse med overtagelse af fortove er suppleret med diverse pressemeddelelser og individuelle borgerbreve. Det vurderes, at være en medvirkende årsag til, at der ikke har været flere borgerhenvendelser.

3. Styrket arbejdstilrettelæggelse

Beskrivelse

I forbindelse med sammenlægningen af driftsområderne (jf. pkt. 1), er der iværksat et udviklingsprojekt for at sikre en mere optimal anvendelse af centerets materiel. Formålet er at få flere køretimer ud af den eksisterende materielpark. Samtidig anskaffes nyt materiel, hvor der er underkapacitet (f.eks. komprimatorvogne til den øgede tømningfrekvens for affaldskurve). Der er ligeledes anskaffet nyt og bedre materiel i form af f.eks. nye fejmaskiner.

I forbindelse med udviklingen af det fleksible renhold skal medarbejdere i højere grad end tidligere være uddannet til at kunne betjene størstedelen af centerets maskinpark. Hermed skabes større fleksibilitet. Alle medarbejderne på de to eftermiddagshold (snappehold) kan således nu foretage såvel manuel snapning, fejning med maskine som tømning af affaldskurve.

Der er etableret et samarbejde med Center for Park og Natur om midlertidig bistand til renhold af udvalgte grønne områder, når der opstår ekstraordinære behov herfor.

Der er etableret et tættere samarbejde mellem Center for Veje, som udsteder tilladelser til større arrangementer. Center for Renhold modtager regelmæssigt lister over kommende arrangementer i byen, så der er mulighed for at planlægge det fornødne beredskab.

Endvidere arbejdes der på at højne forståelsen for renholdelsesansvaret hos arrangørerne. Der er udarbejdet en særlig informationsfolder i forbindelse med arrangementer, hvor Center for

Renhold desuden tilbyder, at en driftsleder kan deltage i forberedende møder i forbindelse med større arrangementer.

Resultater/Erfaringer

Styrket driftsledelse og fleksibilitet i opgaveløsningen er essentiel kombineret med en bedre udnyttelse af maskinparken. Samarbejdet med øvrige driftscentre bevirker, at byen bliver holdt bedre ren.

Vigtigste læring

Fleksibelt renhold er nøglen til at kunne holde en ren by 24 timer i døgnet.

4. Indgå partnerskaber med større grundejere og erhvervsdrivende

Beskrivelse

Hvis renholdet i byen samlet set skal forbedres, kræver det en indsats fra alle både kommunen selv, store grundejere og private aktører. Partnerskaberne skal medvirke til, at de deltagende parter tager et medansvar for at holde byen ren. Forvaltningens mål var at indgå forpligtende samarbejder i form af partnerskaber med 10 større grundejere/erhvervsdrivende i 2008.

Konceptet har været 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 i 2008 på skift afholdt kvartalsvise statusmøder om partnerskaber og perspektiverne for en renere by. Derudover har interesseorganisationer som Wonderful Copenhagen og Dansk Byggeri deltaget i de kvartalsvise statusmøder.

Resultater/Erfaringer

Konkret har årets partnerskabsmøder resulteret i følgende aktiviteter:

- Indlæg i virksomheders nyhedsbreve om partnerskabstanken, konkrete initiativer og København som verdens miljømetropol i 2015.
- Aftale med Metro Service A/S om på forsøgsbasis at opstille ”Københavnerpizzakurv” på udvalgte Metro forpladser til genbrug af læste gratisaviser.
- Retningslinier for uddeling og håndtering af gratisaviser fra 2006 er revideret og færdigudviklet.
- Driftsaftale om sponsorat med 7-ELEVEN om tømning af affaldskurve i Indre By.

- Ekstra affaldskurve ("pariserkurve") på Strøget mellem Rådhuspladsen og Gammel Torv med indbygget askebæger og poser med fælles logo fra McDonald's, Burger King og 7-ELEVEN.
- McDonald's, Burger King og 7-ELEVEN uddelte 340.000 Ren By servietter til deres kunder.
- Udvikling af et Københavneraskebæger og opsætning af ditto hos interesserede private aktører.

Der er indgået konkrete aftaler med bl.a. følgende aktører: DSB, Metro Service A/S, Urban, MetroXpress, 24Timer, 7-ELEVEN, McDonald's, Burger King, Horesta, DRC (Danske Restaurationer og Caf er) og TIVOLI.

Lokaludvalg

I 2007 afviklede Valby Lokaludvalg sammen med Agendacenteret en borgerh ring med titlen: "Hvem tager skraldet i Valby". Høringen resulterede i en række ideer til det fremtidige renhold i Valby. Ideerne blev udmøntet i en samarbejdsaftale mellem lokaludvalget, Teknik- og Milj borgmesteren og Center for Renhold i 2008.

Der blev også i 2008 indledt samarbejde med Bispebjerg og Vesterbro Lokaludvalg. Formanden for Vesterbro Lokaludvalg foreslog på et møde i lokaludvalget i oktober 2008, at lokaludvalget skulle nedsætte en arbejdsgruppe, der skal arbejde videre med en evt. samarbejdsaftale med Center for Renhold herunder udarbejdelse af konkrete forslag til renholdelse og indsatsområder.

Center for Renhold holdt et oplæg for Bispebjerg Lokaludvalg; hvor man overvejer at integrere renholdelsen i lokale bydelsplaner. Samarbejdet kan muligvis ske i samråd med det lokale Agendacenter (Miljøpunkt).

Succeskriteriet om, at minimum 10 partnerskaber skulle være indgået i 2008, er således opfyldt.

Vigtigste læring

Generelt vil alle gerne deltage. Center for Renhold oplever en positiv interesse med udgangspunkt i dialogen. I samarbejdet med eksterne partnere er det vigtigt, at kommunen kan bidrage til arbejdet, da de eksterne partnere ikke altid selv har tilstrækkelige ressourcer. Center for Renhold skal kunne konkretisere de gensidige fordele ved partnerskabet. Incitamentet til at indgå i partnerskab med kommunen kan f.eks. være af ideologisk karakter, imageforbedring/branding eller fysisk behov for øget renholdelse. Incitamentstrukturen b r nærmere analyseres i Center for Renhold.

Der skal nytænkes kontinuert ud fra de konkrete driftsbehov og oplysninger fra primært borgere og fra driften om, hvilke aktører og

affaldsfraktioner der dominerer i byen. Derudfra skal relevante partnerskaber udvælges. Arbejdet med lokaludvalgene varierer meget, afhængig af de borgeraktiviteter, som lokaludvalgene i forvejen har gode erfaringer med. Forankring lokalt er meget central.

Konkrete resultater af samarbejdet er afgørende for at fastholde interessen hos de forskellige partnerskaber. Evalueringer skal vise, om initiativerne bør fortsætte, bør revideres eller eventuelt afsluttes.

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

5. Styrke indsatsen i relation til myndighedsudøvelse

Beskrivelse

Der er taget en række initiativer med henblik på at skærpe tilsynet med grundejere og erhvervsdrivende, som ikke efterlever deres renholdelsesforpligtelser, som trods gældende regler for bortskaffelse af affald, eller ulovligt har markedsføring af tryksager i byrummet (f.eks. opsætning af plakater på lysstandere mv.).

Udgangspunktet for arbejdet har været, at langt de fleste sager bedst løses gennem dialog. Der har bl.a. været fokus på erhvervsaffald fra detailhandel og restaurationsdrift, affald fra større arrangementer, klistermærker og plakater samt bøder for henkastning af affald.

Følgende initiativer kan fremhæves:

Forvaltningens myndighedsrolle afhænger af affaldstypen. Myndighedsarbejdet er derfor placeret forskellige steder i forvaltningen. For at styrke myndighedsarbejdet på tværs i forvaltningen er der med udgangspunkt i affaldstyper udarbejdet et samlet overblik over juridiske påbudsmuligheder med tilknyttede forretningsgange, standardbreve og en informationsfolder. Dette er især målrettet tilsynsarbejdet på gaden.

En særlig tilsyns- og påbuds Task-Force - benævnt ”Renhold i Øjenhøjde” - blev etableret medio 2008. Task-Forcen har haft til opgave hurtigt at rykke ud på tilsyn i Indre By og i brokvarterer. Der har været fokus på særligt belastede geografiske områder, hvor enheden har foretaget afrensninger og ført en tæt dialog med de berørte grundejere.

Bødestraffene for henkastet affald blev i marts måned skærpet, så politiet nu kan give op til ca. 3.000 kr. i bøde for henkastet affald. Kommunen har indledt et samarbejde med Københavns Politi om at udstede bøder for henkastning af affald bl.a. i forbindelse med de særlige ”juleoperationer” i december. Målet er at få skabt større offentlig opmærksomhed om bøderisikoen f.eks. gennem pressedækning.

Der er etableret en uformel dialogproces med opsættere af plakater. Målet er dels at skabe øget selvjustits i forbindelse med opsætning af plakater samt at medvirke til, at der er tilstrækkelig med muligheder for at opsætte plakater på reglementerede steder i byen. I Gentofte og Frederiksberg Kommune har man gode erfaringer med at skabe mere klare rammer for plakatsætning i byrummet.

Forvaltningen har en fortsat dialog med Nyhavns Erhvervsforening om de særlige affaldsudfordringer, som Nyhavn byder på. Det drejer sig bl.a. om problemer med betjening af det lokale affaldssug samt om tilgængeligheden for renholdelsesmedarbejderne og håndtering af erhvervsaffald.

Resultater/Erfaringer

Dialog og oplysning giver som udgangspunkt bedre muligheder for at skabe fælles ejerskab for byens renhold. Påbudssager er administrativt tunge - men til tider nødvendige. Erfaringen fra Task-Force modellen viser, at en hurtig og konsekvent opmærksomhed rettet mod påbud eller erstatningskrav i 9 ud af 10 tilfælde skaber lydhørhed. Det betyder, at lange påbudssager kun sjældent bruges.

Vigtigste læring

Dialog og oplysning bør altid være første skridt, idet denne tilgang giver bedre muligheder for at udbygge samarbejdet og dermed ejerskabet for en ren by.

6. Gennemføre holdningsbearbejdende kampagner

Beskrivelse

Igen i 2008 blev der gennemført en Ren By kampagne under temaet ”Det er en kunst at holde byen ren”. Formålet var at gøre borgere og brugere af København opmærksomme på at tage et fælles ansvar for at holde byen ren.

Generelle virkemidler

Skraldeskulpturerne har igen været stillet op i byrummet, som en påmindelse om at ramme kurven. Den tidligere producerede kampagnofilm er blevet vist på metrostationer og på Hovedbanegården. Center for Renhold har i en periode haft små Ren By affaldsposer i Metrotogene. Som et nyt virkemiddel har Politikens Lysavis været afprøvet.

Nålestiksoperationer:

Fastfoodaffald

For at gøre opmærksom på udfordringen med fastfood emballage på gade og vej blev der indsamlet affald fra Gothersgadekvarteret, Nyhavn og omkring Nørreport udstillet i containere på henholdsvis Kgs. Nytorv og Kultorvet. Begge udstillinger blev fulgt op af talende skraldespande.

Skodder

I 2008 blev der uddelt lommeaskebægre af ”cigaret”-piger til særlige Københavnerbegivenheder som f.eks. Jazzfestivalen og Kulturnatten. Der blev også produceret en skodskulptur. Desuden sørgede Center for Renhold for, at der var lommeaskebægre på alle de barer, cafeer mv., som var med på den traditionsrige ”Julebrygsrute”.

I 2008 blev lommeaskebægrene redesignede, så de nu er mere indbydende. Der blev i løbet af 2008 uddelt i alt ca. 25.000 lommeaskebægre.

Andre virkemidler

For at få børn i tale, udskrev Center for Renhold en plakatkonkurrence om Ren By. Plakatkonkurrencen var for 7. klasser og blev honoreret med 10.000 kr. Den vindende plakat blev udstillet i kommunens plakatsøjler.

Et Lucia-optog afsluttede kampagnen i 2008. Et professionelt kor sang en til lejligheden skrevet skraldesang til Lucia-melodien. Koret var flankeret af 6 renholdelsesmedarbejdere med snappere og 6 piger, der i renholdelsesjakker delte lommeaskebægre og marcipangrise ud.

Resultater/Erfaringer

Kampagnen har fået en særdeles positiv ekstern evaluering med en samlet kendskabsgrad på 70 %, hvilket er en stigning på 20 procentpoint sammenlignet med 2007. Herudover er borgerne positive overfor kampagneelementerne. Måleresultaterne viser, at kampagnen dækker alle aldersgrupper.

Når man inddrager skoler, skal der arbejdes i god tid med at motivere lærer/elever, idet skolerne bliver overdænget med mange forskelligartede tilbud.

Uddeling af lommeaskebægre vurderes at have en periodevis effekt, da gennemførte affaldsoptællinger efterfølgende viste, at skodder udgjorde en relativ mindre del af affaldet i gadebilledet. Der har været god pressedækning af kampagnen, f.eks. om de talende skraldespande, der periodevis har været opstillet.

Vigtigste læring

Det er vigtigt, at kampagnen fortsætter på gadeplan/i øjenhøjde med borgerne/brugerne, da det er de konkrete tiltag, som borgere/brugere i langt overvejende grad har lagt mærke til i 2008.

Nålestiksoperationer sammen med et generelt kampagnetryk har gjort, at kampagnen er nået bredere ud, målt på aldersgrupper.

Målinger

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

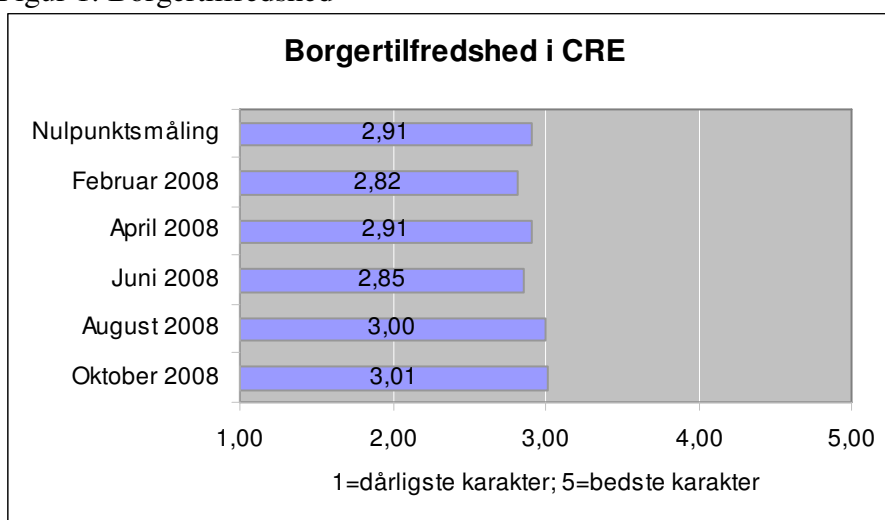
- Affaldstællinger, dvs. tællinger af gadeaffald på udvalgte strækninger (trash counts),
- Gadeinterview med borgere og besøgende,
- Gaglige kvalitetsmålinger,
- Internetinterview af et borgerpanel, og
- Målinger af medarbejdertilfredshed.

De tre sidstnævnte målinger er integreret i den nye driftsstrategi, hvilket muliggør sammenligning på tværs af TMF.

Trenden på tværs af alle målingerne i 2008 er positiv, fordi Center for Renholds ydelser vurderes mere positivt mod slutningen af året sammenholdt med begyndelsen af året og med nulpunktsmålingerne i 2007. Nedenfor gennemgås målingerne af borgertilfredshed, medarbejdertilfredshed, affaldstællinger og gadeinterview i 2008.

Borgerpanelet er blevet mere tilfreds med renholdelsen af gader, cykelstier, fortove, pladser og toiletter i kommunen. Figur 1 viser, at borgernes tilfredshed på en skala fra 1 til 5 ligger på 3,01 i oktober 2008 mod 2,82 i februar 2008 samt nulpunktsmålingens 2,91 i oktober 2007.

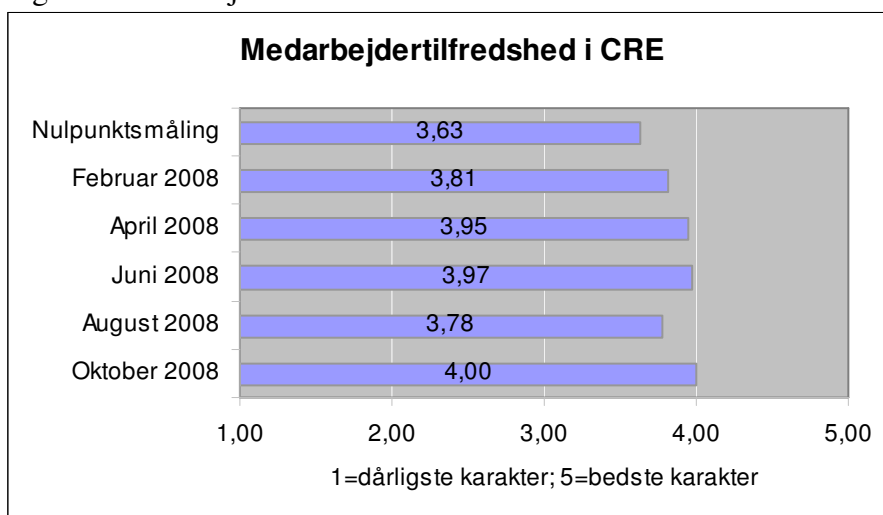
Figur 1: Borgertilfredshed



Kilde: Catinét

Parallelt med stigende borgertilfredshed er medarbejdernes tilfredshed også steget. Figur 2 viser, at medarbejdernes tilfredshed i oktober 2008 ligger på hele 4 point mod 3,81 i februar 2008 samt nulpunktsmålingens 3,63 i oktober 2007.

Figur 2: Medarbejdertilfredshed



Kilde: Analyzer

På gadeniveau er der også mindre affald. Figur 3 viser resultatet af den seneste affaldstælling i oktober 2008 sammenlignet med nulpunktsmålingen i marts 2007. Sammenlagt blev der fundet 20 % færre stykker affald ved den seneste tælling sammenlignet med nulpunktsmålingen i 2007. Dette er et fald på 2 procentpoint i forhold til 2007, der viste et fald på 18 %. Faldet skyldes færre cigaretskod, mindre fastfoodemballage (inklusive pizzabakker og drikkekrus), færre dåser, kapsler og hundelorte. Cigaretskod er stadig en stor udfordring, samtidig med at glas(skår) og papiraffald er voksende.

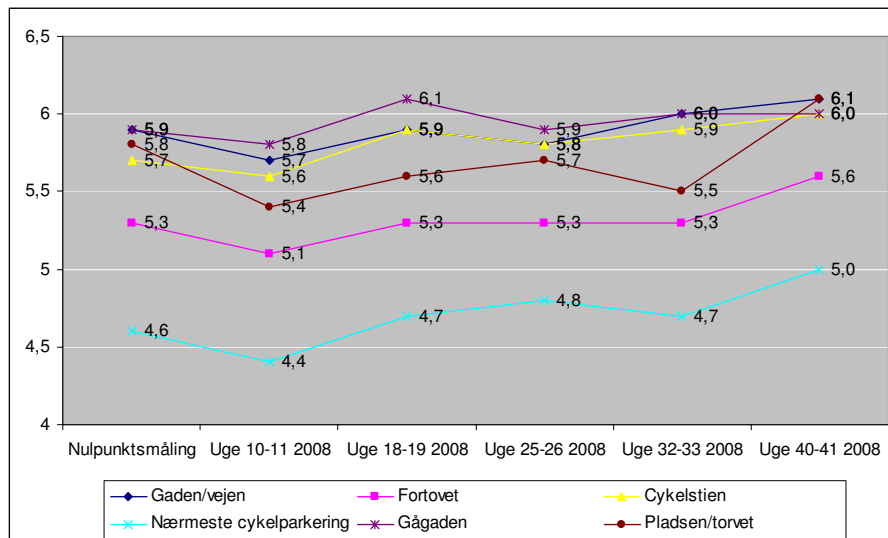
Figur 3: Affaldstælling (oktober 2008)

	Østerbrogade	Indre Nørrebro	Nørrebrogade	Vesterbrogade	Strøget	Københavnsgade	Kgs Nytorv	Gothersgade	St. Kongensgade	Amagerbrogade	Total Måling 10	Ændring (ft. måling 1)	Ændring i pct.
Pizzabakker	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-3	-100%
Cigaretskod	1.062	1.088	1.898	1.587	918	505	1.027	1.274	1.644	930	11.933	-5.700	-32%
Drikkekrus	1	4	1	2	3	2	2	1	1	5	22	-130	-86%
Fastfood emballage	0	1	1	2	0	0	0	2	0	0	6	-13	-68%
Dåser	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	5	-41	-89%
Glas	87	147	101	49	40	16	3	92	34	63	632	470	290%
Bygningsaffald	0	0	9	1	2	4	0	0	0	16	32	-1	-3%
Frugt	5	6	17	2	6	1	2	5	5	1	50	-94	-65%
Papiraffald	199	425	547	274	315	172	182	222	297	193	2.826	696	33%
Kapsler	31	26	79	53	24	10	7	31	11	39	311	-224	-42%
Hundelorte	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3	-21	-88%
Andet	155	93	132	89	139	58	79	135	137	138	1.155	892	339%
Total Måling 10	1.540	1.794	2.785	2.059	1.447	768	1.302	1.763	2.131	1.386	16.975	-4.169	-20%
Ændring (ft. måling 1)	-4.366	450	952	-452	141	-1.732	385	-340	715	78			
Ændring i pct.	-74%	33%	52%	-18%	11%	-69%	42%	-16%	50%	6%			

Kilde: Rostra

Gadeinterviewene med borgere og besøgende viser (jf. figur 4), at tilfredsheden med renhold af gader, cykelstier, fortove, pladser og cykelparkeringer i Københavns centrum generelt er stigende hen over 2008 også sammenlignet med nulpunktsmålingen i marts/april 2007.

Figur 4: Gadeinterview: Gennemsnitlig vurdering af renholdelsen af 10 steder i København



Kilde: Rostra