

# Resultatmåling av renovasjon: KOSTRA eller RBM?

av Erland Staal Eggen EDC

**Offentlige renovasjonsvirksomheter må hvert år rapportere store datamengder til KOSTRA. Hva får de igjen for strevet? EDC AS har sammenstilt sektorens ønsker om resultatmåling og krav til måle-metodene med det som er tilgjengelig fra KOSTRA.**

## Hva ønskes målt?

Avfall Norges faggruppe for systematisk sammenlikning (RBM) har helt siden 2005 bearbeidet dette spørsmålet. Svaret har endret seg noe over tid med økende vekt på miljøstandard, men det har hele tiden vært enighet om at det er syv indikatorer som må måles. Disse er miljøstandard, tjenestestandard, kundetilfredshet, arbeidsmiljø/HMS, prisnivå og kostnadseffektivitet i to dimensjoner. Kostnadseffektivitet omfatter nemlig både driftseffektivitet (produktivitet) og systemeffektivitet (hvor kostnadseffektivt det etablerte renovasjonsopplegget er i forhold til det området som betjenes).

For hver indikator er det nødvendig å måle et antall underliggende indikatorer som forklarer forskjellene. For miljøstandard er det gjenvinningsgrad, CO<sub>2</sub>-utslipp, utsorteringsgrad og fem andre indikatorer, for tjenestestandard er det beholderstørrelse, hentefrekvens og seks andre, for kundetilfredshet er det 11 forhold som kartlegges, for driftseffektivitet og prisnivå er det bidragene fra syv aktiviteter osv. Til sammen har faggruppen identifisert 65 viktige resultatindikatorer for offentlig renovasjon.

## Hvordan måle?

Objektiv måling krever eksterne referanser for sammenlikning. Rettferdig sammenlikning handler om å sammenlikne epler med epler og ikke med poteter eller sydfrukt. De naturgitte og dermed upåvirkelige kostnadsdriverne er observert å variere fra 50% til nesten 200% (av middelet) fra de gunstigste - til de vanskeligste områdene for renovasjon. Det betyr at en fire ganger så høy pris/kostnad vil kunne forklares utfra rammebetingelsene alene.

Tilsvarende kunne en virksomhet med lite omfang av hytter og flerfamilieboliger i 2021 forventes å ha en samlet utsorteringsgrad på ca 50%, mens en kundestruktur med stor andel av fellesbeholdere ga en forventet utsorteringsgrad på 25%, selv om innsamlingsordningen omfattet de samme fraksjonene. Det betyr at tilnærmet upåvirkelige forhold kan forklare resultatforskjeller opp mot 100%. Et objektivt bilde av egne resultater forutsetter derfor at det kompenseres for rammebetingelsene. En balansert bilde forutsetter dessuten at alle de syv resultatområder måles, da prioritering av ett område (f.eks. tjenestestandard) erfaringsmessig gir svake resultater på andre områder (f.eks. prisnivå).

## Hva gir KOSTRA?

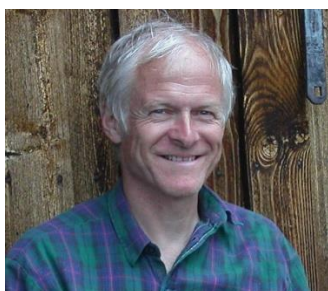
KOSTRA omfatter årlige data for samtlige kommuner, men bare tre av de 65 viktige indikatorene kan beregnes direkte. Disse er miljøindikatorene «mengde farlig avfall», «mengde til ombruk» og «utsorteringsgrad». KOSTRA gir i tillegg en indikator på prisnivået, men denne er basert på hva en typisk enebolig betaler i fast gebyr pr. år og ikke den samlede betalingen fra alle typer privatkunder for alle typer tjenester. Hvis en graver dypere i KOSTRAs økonomi- og mengdetall, er det mulig å beregne enhetskostnader, men disse gir begrenset informasjon fordi rammebetingelsene, den oppgaven virksomheten utfører og kostnadsfordelingen på aktiviteter er ukjent.

*KOSTRA gir indikasjoner på forskjeller i prisnivå og miljøstandard, men det er ikke mulig å fastslå om forskjellene skyldes varierende prestasjonsnivå, ufullstendig måling eller manglende hensyntagen til upåvirkelige rammebetingelser. Den «beste» på gebyr og utsorteringsgrad i KOSTRA kan rett og slett være den virksomheten som betjener et flatt område med små avstander, gunstig klima og lav andel flerfamiliehus. KOSTRA er imidlertid egnet til å vurdere egen utvikling i forhold til andre.*

## Faktaboks: Resultatindikatorer

Indikator på miljøstandard	vekt	Kundetilfredshet
gjenvinningsgrad (andel av innsml. og mottatt)	17 %	ureflektert tilfredshet med tjenester og service
CO2-utslipp (kg pr. tonn avfall)	22 %	tilfredshet med oppsamlingssyst. hjemme
utsort. til gjenv. og ombr. (andel av kastet u/hageavf.)	21 %	tilfredshet med oppsamlingssyst. returpunkt
mengde farlig avfall (kg. pr. privatkunde)	17 %	tilfredshet med innsamling
mengde ombruksavfall (andel av håndtert)	5 %	tilfredshet med gjenvinningsstasjoner
andel undergrunnsbeholdere (av volum)	5 %	tilfredshet med behandling
anleggsstandard (score i % av beste)	5 %	tilfredshet med kontakt
kvalitet miljødata (score i % av beste)	8 %	tilfredshet med informasjon
		tilfredshet med faktura
		tilfredshet med pris
		reflektert tilfredshet med tjenester og service
Indikator på tjenestestandard	vekt	Driftseffektivitet (produktivitet)
beholderkapasitet (liter /privatkunde)	11 %	Driftseffektivitet oppsamlingssystem
hentehyppighet (tømminger middels volum/år)	25 %	Driftseffektivitet innsamling
bringeavstandavstand for privatkunder (meter)	18 %	Driftseffektivitet gjenv.stasjoner
tjenestefleksibilitet (omfang av valgmuligheter)	10 %	Driftseffektivitet sentralsortering
kapasitet gjenvinningsstasjoner (max besøk/år)	15 %	Driftseffektivitet behandling
kundedialog (kom.kanaler som benyttes)	8 %	Driftseffektivitet kundestøtte
svar kapasitet kundesenter (årsverk/kunde)	3 %	Driftseffektivitet adm. støtte
antall klager pr. privatkunde	10 %	
Indikator på arb.miljø/HMS	vekt	Systemeffektivitet
langtidsfravær (over 16 dager) (% av årsverk)	7 %	Systemeffektivitet oppsamlingssystem
korttidsfravær (inntil 16 dager)	18 %	Systemeffektivitet innsamling
antall arbeidsuhell som medførte fravær	16 %	Systemeffektivitet gjenv.stasjoner
antall arbeidsuhell som ikke medførte fravær	11 %	Systemeffektivitet sentralsortering
antall nestenuhell i arbeidet	8 %	Systemeffektivitet behandling
omfang av overtid	6 %	Systemeffektivitet kundestøtte
omfang av arbeid utenom normal dagtid	3 %	Systemeffektivitet adm. støtte
fornylsestakt	7 %	
ansattes gjennomsnittsalder (år)	7 %	Prisnivå
kjønnsbalanse	5 %	sum inntekter fra privatkunder / veid antall
andel av årsverk som overvåkes for arb.miljø	12 %	hytter har lavere vekt enn husholdninger

## Forfatterromtale: Erland Staal Eggen



Erland Staal Eggen har omfattende erfaring med bruk av sammenliknende analyse av infrastrukturvirksomheter for resultatoppfølging og læring. Han har utviklet virksomhetsmodeller for systematisk sammenlikning av kraftnett, gassnett og VA i tillegg til renovasjon og har gjennomført benchmarkingsanalyser av over 200 infrastrukturvirksomheter i 12 land. Siden starten i 2003 har han hatt ansvaret for gjennomføringen av Avfall Norges renovasjonsbenchmarking og støttet deltakerne i datainnsamling, resultatformidling, analyse av alternative renovasjonsløsninger og strategiutvikling.