

# Sperrmüllabfuhr in Hamburg



**STADTREINIGUNG HAMBURG**

Heiko Laas – Betriebsleiter Sperrmüllabfuhr



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Geschichte



STADTREINIGUNG HAMBURG

- Vor 1990: Straßensammlung  
in 60 Abholbezirken Hamburgs
- Seit 1990: Sperrmüllabholung auf Bestellung  
Abholung aus: Wohnung, Boden, Keller
- Seit 1998: Sperrmüllexpress-Service  
Abholung binnen 24/48 Stunden (gewerbliche Leistung gegen Entgelt)
- Seit April 2002: gebührenpflichtige Sperrmüllabholung  
Abholung aus: Wohnung, Boden, Keller
- Seit November 2005: Service Center Privatkunden  
Beratung und tel. Auftragsannahme
- Zweites Halbjahr 2013 Kundenbefragung
  - Zufriedenheitsabfrage bei Privatkunden nach erfolgter Sperrmüllabfuhr
  - Befragung von Kunden der SRH die seit mehr als 5 Jahren keinen Sperrmüllauftrag platziert hatten
  - Workshop mit Vertretern der Wohnungswirtschaft



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Geschichte



STADTREINIGUNG HAMBURG

- Seit Juli 2014: Aufstockung des Fuhrparks um 5 Möbelwagen Tandemeinsatz im Privatkunden und Sonderwagenbereich
- Seit Januar 2015: Sperrmüll **SRINT**-Service Abholung binnen 24 Stunden für alle Kunden gegen Gebühr
- Dezember 2016: Einführung eines neuen Tourenplanungssystem Einheitliche Planung für die Bereich Privathaushalte und WoWi/Gewerbe
- 3. Quartal 2018: Arbeitswissenschaftliche Untersuchung Wissenschaftlich basierte Messung der körperlichen Belastung im Bereich der Sperrmüllabfuhr
- 4. Quartal 2018: Projekt: "Entwicklung Leistungsbemessungssystem SPM" Analog zur Systemmüllabfuhr soll ein Leistungsbemessungssystem für die Sperrmüllabfuhr unter Berücksichtigung diverser Einflussfaktoren entwickelt werden



# Die wichtigsten Ergebnisse der Kundenbefragung 2013



STADTREINIGUNG HAMBURG

## Zufriedenheitsabfrage

- Der Service und die Leistung der Sperrmüllabfuhr wurden durchweg positiv beurteilt.
- Einsatz und Auftreten der Mitarbeiter vor Ort wurde positiv hervorgehoben
- Teilweise wurde eine kürzere Wartezeit gewünscht

## Befragung der „Nicht-Sperrmüll-Kunden“

- Fast ein Drittel der befragten Kunden wussten nicht, dass die Stadtreinigung Hamburg einen Sperrmüllservice anbietet

## Workshop Wohnungswirtschaft

- Reduzierung der Wartezeit
- Schaffung einer zentralen Anlaufstelle (Telefonnummer / Ansprechpartner) beim Betrieb der Sperrmüllabfuhr
- Ausweitung des Piloten 48-Std-Service für dem Gesamtbereich der Wohnungswirtschaft



#128379409

# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Einsatzgebiet



STADTREINIGUNG HAMBURG

Standort Sperrmüllabfuhr  
Schnackenburgallee 100



Abholung aus den gesamten Hamburger Stadtgebiet



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Übersicht Leistungsumfang



STADTREINIGUNG HAMBURG

### ■ Sperrmüllentsorgung aus Privathaushalten

- Privathaushalte (hoheitlich)
- Wohnungswirtschaft (hoheitlich)
- Sperrmüll-*SPRINT*-Service (hoheitlich)

### ■ Sperrmüllservice für Gewerbekunden

### ■ Sonstige Angebote

- Zerlegeservice
- Mitnahme von gemischten Abfällen
- Schonende Abfuhr / Stilbruch
- Entrümpelung / Haushaltsauflösung



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

Kundenaufträge 2018



STADTREINIGUNG HAMBURG

**Gesamtanzahl**

**33.779**

*davon:*

Privathaushalte	17.960
SPRINT-Aufträge privat	4.379
Wohnungswirtschaft	6.788
SRINT-Aufträge WoWi	1.535
Gewerbe	1.274
Abholungen für Stilbruch	532

*Sonstige Angebote*

Zerlegeservice	497
Haushaltsauflösungen	824



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Sammelmengen / Fahrzeugeinsatz 2018



STADTREINIGUNG HAMBURG

**Gesamtmenge** **16.310 t**

*davon:*

Sammelmenge Presswagen 14.918 t

Sammelmenge Möbelwagen 1.392 t

(zusätzliche Sperrmüllmenge über Container ca. 500 t)

**Fahrzeugeinsatz** (Durchschn. pro Tag)

Presswagen 16,4

Möbelwagen 14,5

**Zuaddung pro Tag** (Durchschn. pro Kolonne)

Presswagen + Möbelwagen 3.980 kg



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Entwicklungen 2014 - 2018



STADTREINIGUNG HAMBURG

### Statistische Zahlen zur Entwicklung der Sperrmüllabfuhr

<b>Zeitreihe SPM-Abfuhr</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Kundenaufträge	33.993	35.155	34.331	33.800	33.779
Tonnage SPM	16.985 t	16.695 t	16.601 t	16.005 t	16.310 t
Sammelmenge in m <sup>3</sup>	285.229 m <sup>3</sup>	316.933 m <sup>3</sup>	314.202 m <sup>3</sup>	330.4589 m <sup>3</sup>	325.760 ,m <sup>3</sup>
Anzahl Großelektrogeräte	21.585 Stk	17.789 Stk	22.309 Stk	21.692 Stk	19.953 Stk
Manntage / Tag	76,2	78,6	77,5	75,4	76,0
<b>Fahrzeugeinsatz/Tag</b>					
Presswagen	18,5	17,4	17,4	17,1	16,4
Möbelwagen	16,3	18,0	15,9	16,0	14,5
<b>Zuladung Kolonne/Tag</b>					
Zuladung Kolonne/Tag	3.704 kg	3.759 kg	3.794 kg	3.748 kg	3.980 kg
Gewicht je Manntag	881 kg	837 kg	843 kg	846 kg	851 kg
Volumen je Manntag	16 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>
<b>Sammelmenge Stilbruch</b>					
Sammelmenge Stilbruch	4.430 m <sup>3</sup>	4.204 m <sup>3</sup>	4.863 m <sup>3</sup>	4.936 m <sup>3</sup>	4.750 m <sup>3</sup>



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

gesetzliche Grundlagen



STADTREINIGUNG HAMBURG

## 1. Sperrmüllentsorgung aus Privathaushalten

- § 5a der Gebührenordnung für die Abfallentsorgung mit Umleer- und Einwegbehältern.

## 2. Sperrmüllservice für Gewerbekunden

- § 3 der Gebührenordnung für die Abfallentsorgung mit Wechselbehältern und die Entsorgung loser Abfälle



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Leistungsangebote aktuell



STADTREINIGUNG HAMBURG

### Sperrmüllabfuhr aus priv. Haushalten

Kosten: bis 8 m<sup>3</sup> = 35,00 € jeder weitere m<sup>3</sup> 5,00 €

### Gewerbliche Sperrmüllabfuhr

Kosten: Abrechnung nach Zeit und Gewicht

Verladung: 59,00 € (zzgl. MwSt.) für die ersten 15 Min.  
29,00 € (zzgl. MwSt.) für jede weitere angebrochenen 15 Min.

Gewicht: 32,00 € für die ersten 200 Kg, 0,80 € für jede weiteren angefangenen 5 Kg

### **SPRINT-Service** (auf max. 10 m<sup>3</sup> begrenzt)

Kosten: 78,00 € für den *SPRINT-Service*  
bis 8 m<sup>3</sup> = 35,00 € jeder weitere m<sup>3</sup> 5,00 €

### Zerlegeservice

Kosten: 7,50 € je Mitarbeiter für jede angefangene 15 Min.

### Sperrmüllcontainer (bis 35 m<sup>3</sup>)

Kosten: 150,00 € (Bereitstellung bis 08:00 Uhr, Einzug am gleichen Tag)

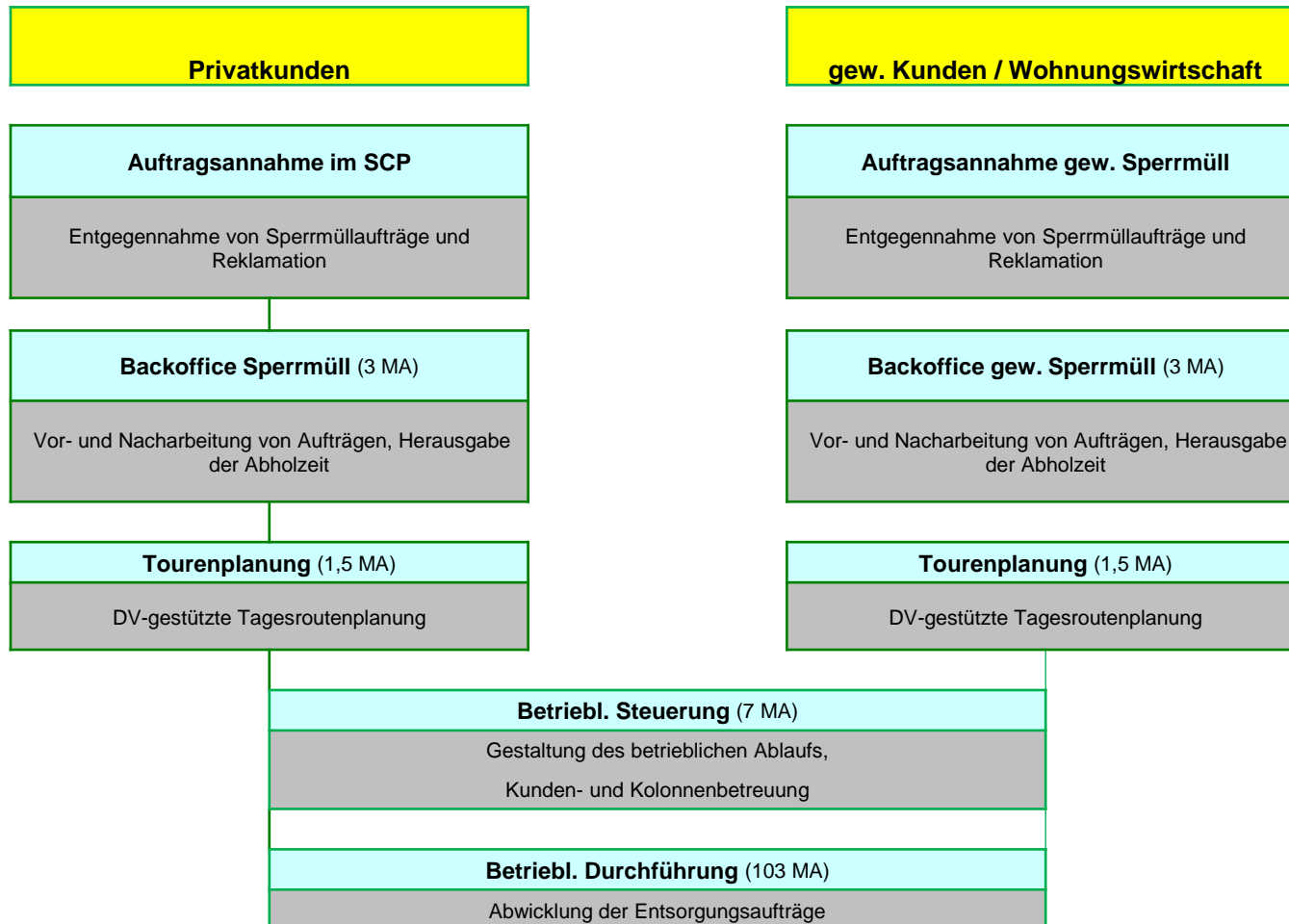


# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Aufbau der Organisation



STADTREINIGUNG HAMBURG



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

Fahrzeug- / Personaleinsatz



STADTREINIGUNG HAMBURG

**7 Tandems**

für die Sperrmüllentsorgung in  
den Privathaushalten



**10 Tandems**

für die  
Sperrmüllentsorgung  
im Sonderwagenbereich



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Kapazitäten je Tandem



STADTREINIGUNG HAMBURG

### Kapazität pro Tandem = 83 m<sup>3</sup>

- 78 m<sup>3</sup> Normal-/Dienstleistungsvolumen
- 5 m<sup>3</sup> SPRINT-Aufträge

#### Anmerkung:

Gleiches Volumen Im Bereich Privathaushalte und Sonderwagen trotz unterschiedlicher Besetzung.

Begründung:

unterschiedliche Anzahl von Kunden (Privat: 10 – 20, SoWa 1 – 5)  
unterschiedliche Entsorgungssituation (Etagen, Laufwege usw.)



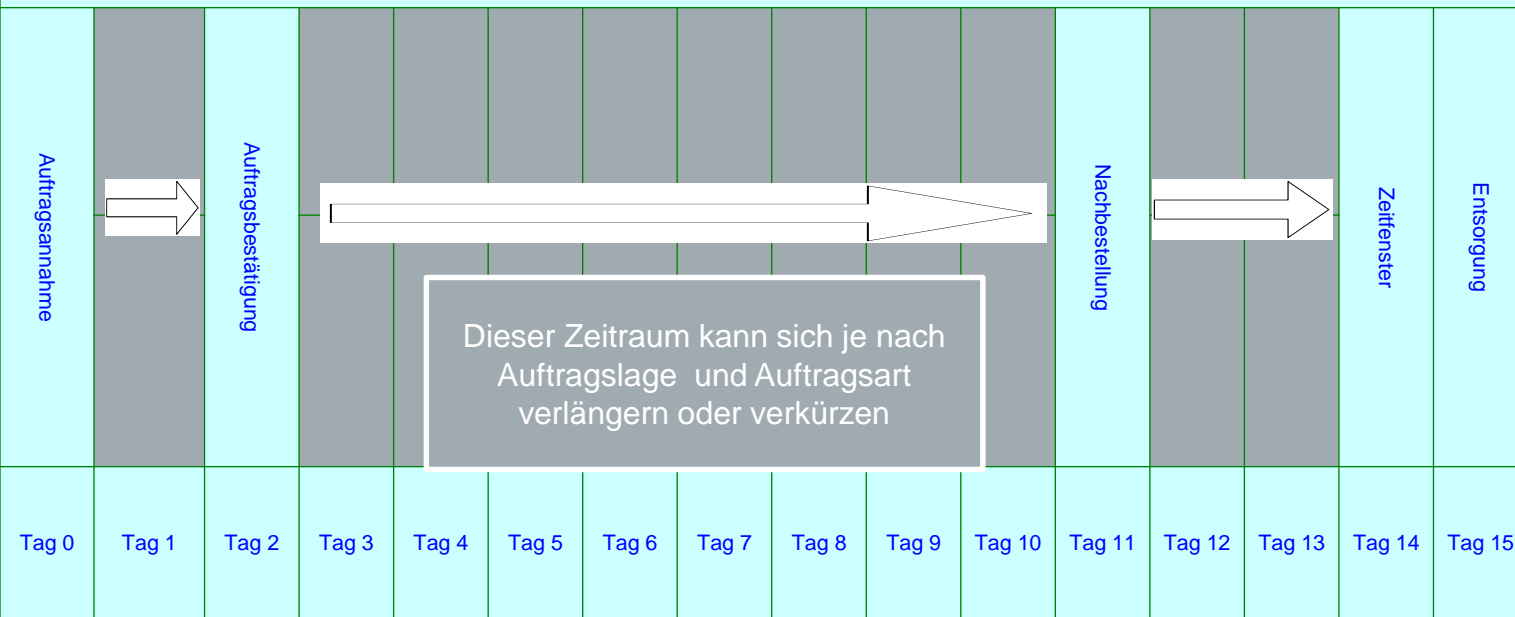
# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Auftragsabwicklung



STADTREINIGUNG HAMBURG

Auftragsabwicklung innerhalb von 10 - 15 Werktagen



1989121884

# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Auftragsabwicklung *SPRINT*



STADTREINIGUNG HAMBURG

### Auftragsabwicklung *SPRINT* (innerhalb von 24 Stunden)

Auftragsannahme

bis 10 m<sup>3</sup> Abwicklung binnen 24 Std

Entsorgung

Tag 0

Tag 0

Tag 1



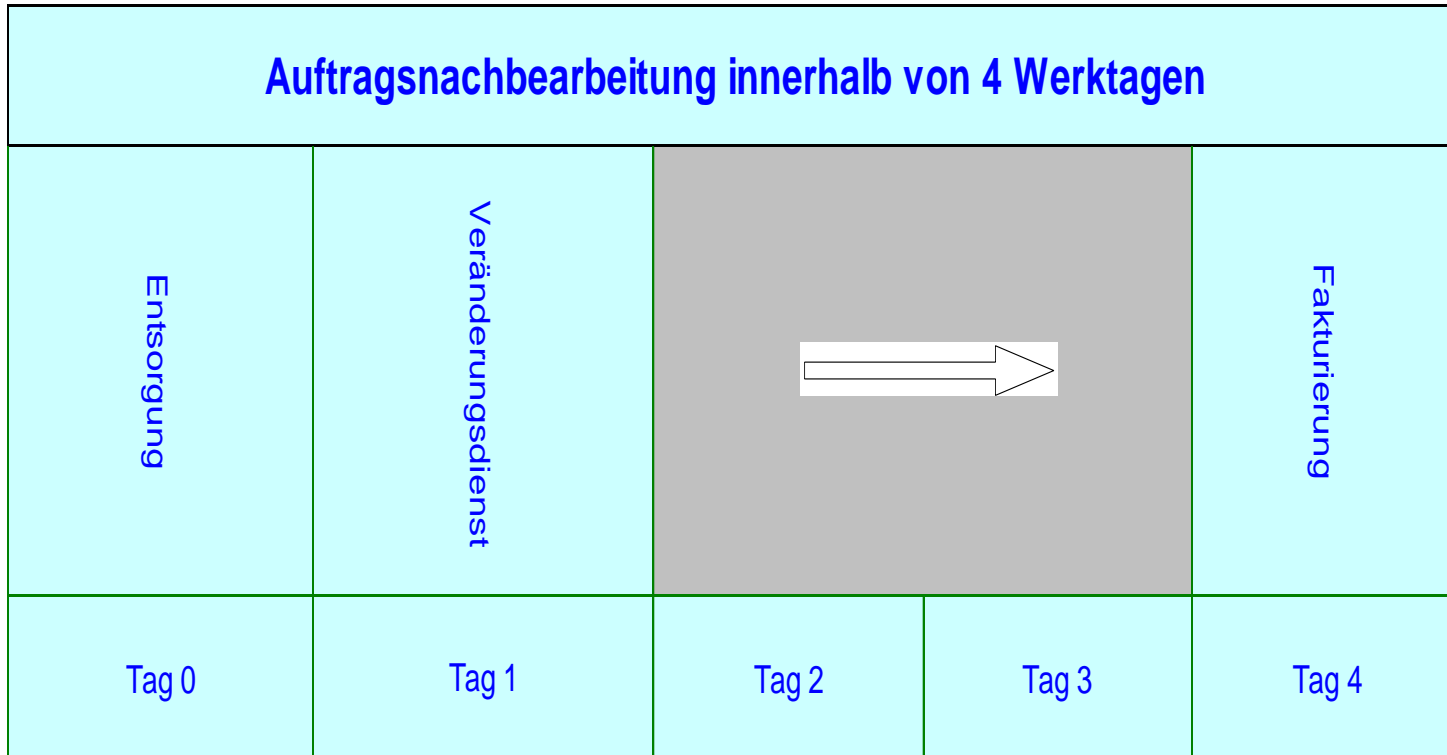
# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## Auftragsnachbearbeitung



STADTREINIGUNG HAMBURG

### Auftragsnachbearbeitung innerhalb von 4 Werktagen



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

## anstehende Veränderungen



STADTREINIGUNG HAMBURG

Im Zuge der Weiterentwicklung der Sperrmüllabfuhr stehen weitere Veränderungen an:

- 1./2. Quartal 2019: Einführung Telematik im Bereich Sperrmüllabfuhr  
Auftragsabwicklung über Tablets (fast papierlos)  
Erfassung aller auftragsrelevanten Veränderungen vor Ort und  
Übermittlung an SAP  
Rückmeldung von Abfuhrproblemen per Kundenkontakt in Echtzeit
- 3./4. Quartal 2019: Dienstvereinbarung zur Leistungsbemessung SPM  
Entwicklung/Abstimmung einer Dienstvereinbarung für die  
Leistungsbemessung Sperrmüllabfuhr in Zusammenarbeit mit dem PR



# Sperrmüllabfuhr in Hamburg

sagt .....



STADTREINIGUNG HAMBURG



.....vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit