

**Granskningsrapport**

Datum 2014-12-11

Dnr: 2014/KS 0499

# Granskning av hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv

**Temagranskningen genomfördes:** juni-oktober 2014

Temagranskningen genomförd av:



Robert Sirviö

Kvalitetscontroller

[robert.sirvio@tyreso.se](mailto:robert.sirvio@tyreso.se)

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till samhällsbyggnadsförvaltningen.

Tyresö den 2014-12-11



Catarina Stavenberg

Kvalitetschef

## Innehållsförteckning

	<b>Sammanfattning av temagranskning "Avfallshantering" .....</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Vad är det som ska granskas? .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Vad tycker kunderna om avfallshanteringen i Tyresö kommun? .....</b>	<b>6</b>
4.1	Resultat från undersökningar .....	6
4.1.1	Renhållningsenhetens undersökning.....	6
4.1.2	SCB:s Medborgarundersökning .....	6
4.1.3	Kundenkät "Kritik på teknik".....	6
4.2	Olika kanaler vid avvikelser .....	6
4.2.1	Synpunkter från medborgarna.....	6
4.2.2	Samtal och e-post till servicecenter .....	6
4.2.3	Felanmälningar .....	7
4.2.4	Bedömning .....	8
<b>5</b>	<b>Vad kan kunderna förvänta sig när det gäller avfallshanteringen? .....</b>	<b>9</b>
5.1	Nationella och lokala styrdokument .....	9
5.2	Kvalitetsgarantier.....	10
5.3	Kommunens mål 2014.....	10
<b>6</b>	<b>Hur är avfallshanteringen organiserad? .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Hur går hämtningen av avfall till i Tyresö kommun? .....</b>	<b>11</b>
7.1	Bedömning .....	12
<b>8</b>	<b>Vad händer när kunder gör en felanmälan? .....</b>	<b>13</b>
8.1	Bedömning .....	14
<b>9</b>	<b>Hur används resultat från utvärderingar och kundundersökningar för att förbättra verksamheten? .....</b>	<b>14</b>
9.1	Bedömning .....	16
<b>10</b>	<b>Hur fungerar beställarens uppföljning av hur entreprenören utför uppdraget? .....</b>	<b>16</b>
10.1.1	Bedömning.....	16
<b>11</b>	<b>Referenser.....</b>	<b>16</b>

Bilaga 1 .....	18
Bilaga 2 .....	19
Bilaga 3 .....	21
Bilaga 4 .....	27
Bilaga 5 .....	28

## Sammanfattning av temagranskning "Avfallshantering"

- ◆ Den behovsanpassade hämtningen av hushållsavfall, som infördes i oktober 2013, har ett tydligt medborgarperspektiv. I stort sett samtliga enbostadshushåll har valt att ansluta sig.
- ◆ Det finns relevant och aktuell information till kunderna om hur avfallshanteringen fungerar. Planerade avvikelser kommuniceras ut via olika kanaler.
- ◆ Sett till det stora antalet hämtningar av hushållens avfall under ett år utgör felanmälningarna endast en liten del.
- ◆ Entreprenörens beredskap i samband med den ordinarie personalens ledigheter behöver förbättras.
- ◆ Statistik över medborgarnas kontakter med servicecenter bör specificeras för att kunna utgöra ett underlag för renhållningsenhetens verksamhetsutveckling.
- ◆ Kompetensen behöver förbättras för personal som arbetar i de digitala systemen, både anställda hos entreprenören och personal i kommunen.
- ◆ Samverkan mellan entreprenör, renhållningsenheten och servicecenter behöver förbättras.
- ◆ Servicecenters handläggning av felanmälningar kan göras mer effektiv ur såväl ett medborgar- som tidsperspektiv.
- ◆ Metoder för att följa upp, analysera och redovisa i vilken grad mål och kvalitetsgarantier har uppfyllts kan förbättras och göras tydligare.
- ◆ Det saknas systematik i uppföljningen av avvikelser och rutiner på avtals- och driftmötena.

### Kvalitetsnivåer är visualiserade genom färgsättning;

- ◆ Grönt innebär en stark sida hos verksamheten och kan utgöra ett gott exempel för andra.
- ◆ Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
- ◆ Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

## 1 Inledning

Hämtningen av avfall berör alla invånare i Tyresö på ett eller annat sätt. För att belysa hur avfallshanteringen fungerar gör kvalitetsenheten en granskning på uppdrag av kommunstyrelsen. Granskningen genomförs för att avfallshanteringen har ett stort allmänintresse, men också för att kommunens servicecenter får många samtal från medborgare som antingen inte är nöjda eller som vill ställa frågor om avfallshanteringen.

## 2 Bakgrund

I oktober 2013 införde Tyresö kommun behovsanpassad hämtning av hushållsavfall och matavfall, vilket innebär att kunden ställer ut sitt kärl när hämtning önskas den dagen i veckan då avfallsbilen kör runt i området.

Varje vecka kan upp till 7000 kärl ställas utanför enbostadshusen. Utöver detta tillkommer 2500 kärl från flerbostadshus, företag och skolor varje vecka. Under sommarmånaderna tillkommer cirka 600 kärl.

Hämtning av matavfall omfattar cirka 1300 kärl och den siffran fördubblas under sommarmånaderna. Totalt hämtades hushållsavfall från cirka 238 000 kärl år 2013 och cirka 146 000 kärl januari till augusti år 2014.

## 3 Vad är det som ska granskas?

I rapporten granskas hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv. Särskilt fokus ligger på hur kundernas felanmälningar hanteras när avfallet inte blir hämtat som planerat.

Granskningen genomfördes under perioden juni-oktober 2014. Statistik som inhämtats omfattar perioden 1 januari 2013 till 31 augusti 2014. Granskningen har haft fokus på sex frågeställningar:

- Vad tycker kunderna om avfallshanteringen i Tyresö kommun?
- Vad kan kunderna förvänta sig när det gäller avfallshanteringen?
- Hur är avfallshanteringen organiserad?
- Hur går hämtningen av avfall till i Tyresö kommun?
- Vad händer när kunder gör en felanmälan?
- Hur fungerar beställarens uppföljning av hur entreprenörer utför uppdraget?

I bilaga 1 redovisas de metoder som granskningen baseras på.

## 4 Vad tycker kunderna om avfallshanteringen i Tyresö kommun?

### 4.1 Resultat från undersökningar

Det finns tre undersökningar som speglar vilken uppfattning kunderna har om hur avfallshanteringen fungerar i Tyresö kommun (mer information i bilaga 2).

#### 4.1.1 Renhållningsenhetens undersökning

62 % av kunderna tyckte att avfallshanteringen fungerar bra eller mycket bra. 23 % gav godkänt resultat men var inte uttalat nöjda. 10 % ansåg att avfallshanteringen fungerar dåligt eller mycket dåligt. De som var missnöjda menade bland annat att soporna inte hämtas på utsatt dag. Resultaten framgår i den undersökning som renhållningsenheten lät en utomstående part göra 2013 med 500 hushåll.

#### 4.1.2 SCB:s Medborgarundersökning

Medborgarnas nöjdhet med sophämtningen ökade från 7,1 2013 till 7,8 hösten 2014 (10 var det högsta värdet). Resultatet är högre än genomsnittet i riket 2014 som var 7,6. 568 medborgare eller 48 % besvarade enkäten.

#### 4.1.3 Kundenkät "Kritik på teknik"

80 % var nöjda 2013 (ganska eller mycket nöjda) med hämtningen av hushållsavfall medan siffran var 82 % 2010. 2013 angav 8 % att de var missnöjda (ganska och mycket missnöjda) medan siffran var 4 % 2010. Resultaten framgår i medborgarundersökningen "Kritik på teknik", som genomförs vart tredje år. 225 medborgare eller 45 % av de utvalda besvarade enkäten.

### 4.2 Flera kanaler kan användas vid avvikelser

För att ställa frågor, rapportera fel eller lämna synpunkter finns flera kanaler att välja på för medborgarna.

#### 4.2.1 Synpunkter från medborgarna

Under perioden oktober 2013 till augusti 2014 hade 25 synpunkter och felanmälningar kommit in från medborgarna till kommunens e-tjänst, synpunkthanteringen, under rubriken "avfall och återvinning". Synpunkterna är relativt jämnt utspridda över tidsperioden och de omfattar bland annat kärl som inte har tömts, omkullvräkt kärl, fakturering och avfallsbilar som kör för fort.

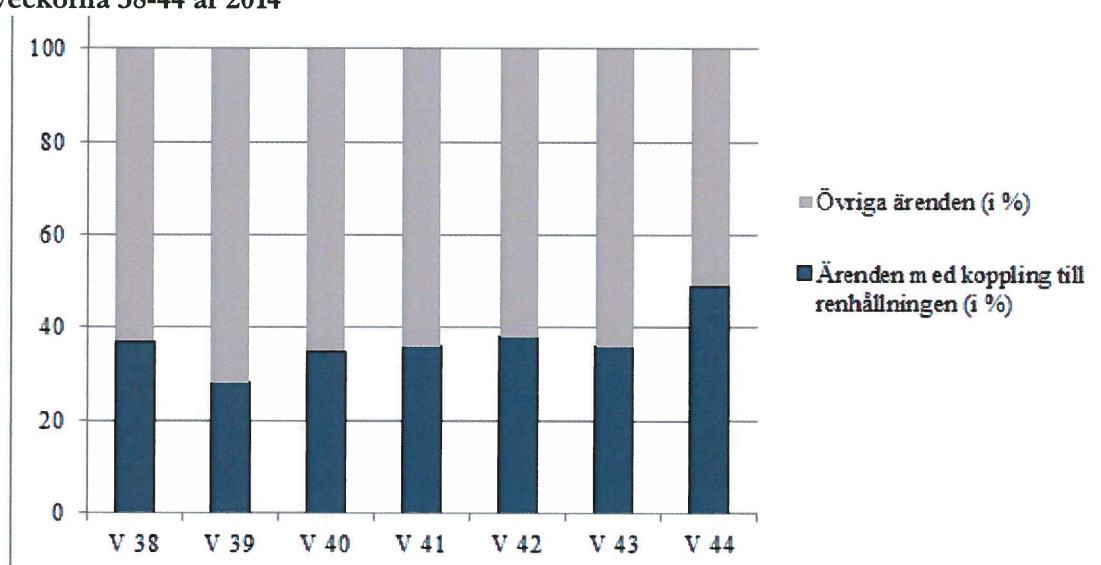
#### 4.2.2 Samtal och e-post till servicecenter

Kommunens servicecenter har i uppgift att informera och vägleda medborgarna. De tar emot beställningar, synpunkter och felanmälningar.

Medborgarna kan också göra felanmälningar direkt via kommunens hemsida via e-tjänst.

I mätningar av inkomna telefonsamtal och e-post till servicecenter under veckorna 38 till 44 år 2014 noterades att 37 % i snitt av alla ärenden under perioden hade koppling till renhållningen, där frågor kring avfallshanteringen är en del. Som exempel på ärenden gör samhällsväglarna bland annat beställning av slamtömning, trädgårds- och grovavfall samt felanmälningar på utebliven hämtning av hushållsavfall. Någon specificering av ärendena på kategorinivå är inte gjord. Renhållningschefen ger uttryck för att det vore av stort värde att få specificerad information över vilka ärenden som kommer till servicecenter. Detta för att få ett underlag till analyser för verksamhetsutveckling.

#### Inkomna ärenden (i procent) per telefon och e-post till servicecenter veckorna 38-44 år 2014



#### Inkomna ärenden (i siffror) per telefon och e-post till servicecenter veckorna 38-44 2014

Vecka	Ärenden med koppling till renhållningen	Procentuell andel av alla ärenden
38	220	37
39	140	28
40	220	35
41	199	36
42	257	38
43	194	36
44	244	49
<b>Snitt</b>	<b>211</b>	<b>37</b>

#### 4.2.3 Felanmälningar

Felanmälningar på kommunens avfallstjänster kan göras genom att kontakta kommunens servicecenter eller via e-tjänst på kommunens webbsida.

Volymmässigt är felanmälningar på hämtningen av hushållsavfall den avgjort största posten. Under 2013 uppgick antalet felanmälningar till 0,5 % av alla hämtningar som gjordes under perioden. Under perioden januari till augusti 2014 var siffran 0,4 %. Statistik på samtliga avfallskategorier månad för månad 1 januari 2013 till 31 augusti 2014 återfinns i bilaga 3.

Antalet felanmälningar i kategorin ”hushållsavfall” är markant högre under fyra enskilda månader under den period som temagranskningen omfattar.

- **Januari 2013** (214 felanmälningar). Trolig orsak: snörik vinter
- **Oktober 2013** (160 felanmälningar) och **November 2013** (131 felanmälningar). Trolig orsak: Systemet med behovshämtning infördes i oktober 2013, vilket initialt skapade svårigheter för både hushåll och entreprenör att komma i gång med fungerande rutiner.
- **Juli 2014** (161 felanmälningar). Trolig orsak: Entreprenörens bristfälliga planering under ordinarie personalens sommarsemester. Vikarier var dåligt insatta i hämtningsrutinerna och missade därför flera hämtningar.

#### 4.2.4 Bedömning

Sett till det stora antalet hämtningar av hushållens avfall under ett år utgör felanmälningarna endast en liten del.

Entreprenörens beredskap i samband med den ordinarie personalen ledigheter behöver förbättras.

Statistik över medborgarnas kontakter med servicecenter behöver specificeras för att kunna utgöra ett underlag för renhållningsenhetens verksamhetsutveckling.



## 5 Vad kan kunderna förvänta sig när det gäller avfallshanteringen?

### 5.1 Nationella och lokala styrdokument

Avfallshanteringen i en kommun regleras av nationella lagar och förordningar samt lokala föreskrifter.

#### Nationella styrdokument:

##### Miljöbalken<sup>1</sup>

Miljöbalken är en ramlag för miljölagstiftning. Den trädde i kraft den 1 januari 1999. Miljöbalken syftar till att främja en hållbar utveckling som innebär att kommande generationer försäkras en hälsosam och god miljö. Bestämmelser om avfall finns i femtonde kapitlet.

##### Avfallsförordningen<sup>2</sup>

Avfallsförordningen är en förordning beslutad av regeringen och innehåller bestämmelser om avfall och avfallets hantering i Sverige. Avfallsförordningen är framtagen utifrån Miljöbalken.

##### Renhållningsordning<sup>3</sup>

Enligt miljöbalken ska varje kommun ha en renhållningsordning som styr avfallsplaneringen lokalt. Renhållningsordningen består av föreskrifter om avfallshantering samt en avfallsplan.

#### Lokala styrdokument:

##### Lokal renhållningsordning<sup>4</sup>

Ordningen innehåller föreskrifter för avfallshantering i Tyresö kommun. Föreskrifterna innehåller kommunens bestämmelser om avfallshantering. Här kan exempelvis fastighetsägare och verksamheter se vilket ansvar de har.

##### Avfallsplan Tyresö<sup>5</sup>

Denna plan ska säkerställa en långsiktigt bra och kostnadseffektiv avfallshantering för kommunen. Avfallsplanen innehåller mål och åtgärder för kommunens avfall.

---

<sup>1</sup> Miljöbalken(1998:808)

<sup>2</sup> Avfallsförordningen (2011:927)

<sup>3</sup> Miljöbalken 15 kap. 11 §

<sup>4</sup> Lokal renhållningsordning med föreskrifter för avfallshantering i Tyresö kommun.

<sup>5</sup> Avfallsplan för Tyresö kommun 2008 – 2020.

## 5.2 Kvalitetsgarantier

I Tyresö kommun finns kvalitetsgarantier för renhållningen. Kunderna kan ha följande förväntningar på de tjänster som kommunen erbjuder:

- Du kan ringa servicecenter och få svar på dina frågor om renhållning. Vi finns på plats alla vardagar.
- Vi hämtar alltid ditt avfall på rätt dag.
- Om du beställer tömning av slam utför vi tömningen inom sex arbetsdagar
- Om du beställer akut tömning<sup>6</sup> av slam börjar vi tömningen senast 12 arbetstimmar efter din beställning
- Om du beställer jourtömning<sup>7</sup> av slam börjar vi tömningen senast sex arbetstimmar efter din beställning.

I miljö- och samhällsbyggnadsutskottets nämndplan redovisas inte metoder för hur uppfyllelsen av kvalitetsgarantierna ska mätas.

## 5.3 Kommunens mål 2014

- Insamlingen av hushållsavfall sker på utsatt tid och på ett sådant sätt att minst 80 procent av abonnenterna är nöjda med hur tjänsterna utförs<sup>8</sup>.
- Andelen kunder som är nöjda med hur avfallshanteringen utförs uppgår till minst 85 procent<sup>9</sup>.

## 6 Hur är avfallshanteringen organiserad?

Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet under kommunstyrelsen har det politiska ansvaret för kommunens avfallshandling. Renhållningsenheten är organiserad inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Enheten arbetar med planering, upphandling och uppföljning samt information och rådgivning till hushåll och företag. Avfallshandling planeras utifrån från kraven i gällande styrdokument och de verksamhetsspecifika kvalitetsgarantierna.

Renhållningsenheten har fem anställda: verksamhetsansvarig, avfallshandläggare med driftsansvar för kretsloppscentralen Petterboda, koordinator, projektanställd matavfallssamordnare och renhållningschef på 50 %.

Koordinatorns roll är att vid behov vara servicecenter behjälplig med ärenden som kräver djupare sakkunskap och i samband med hög belastning på servicecenter.

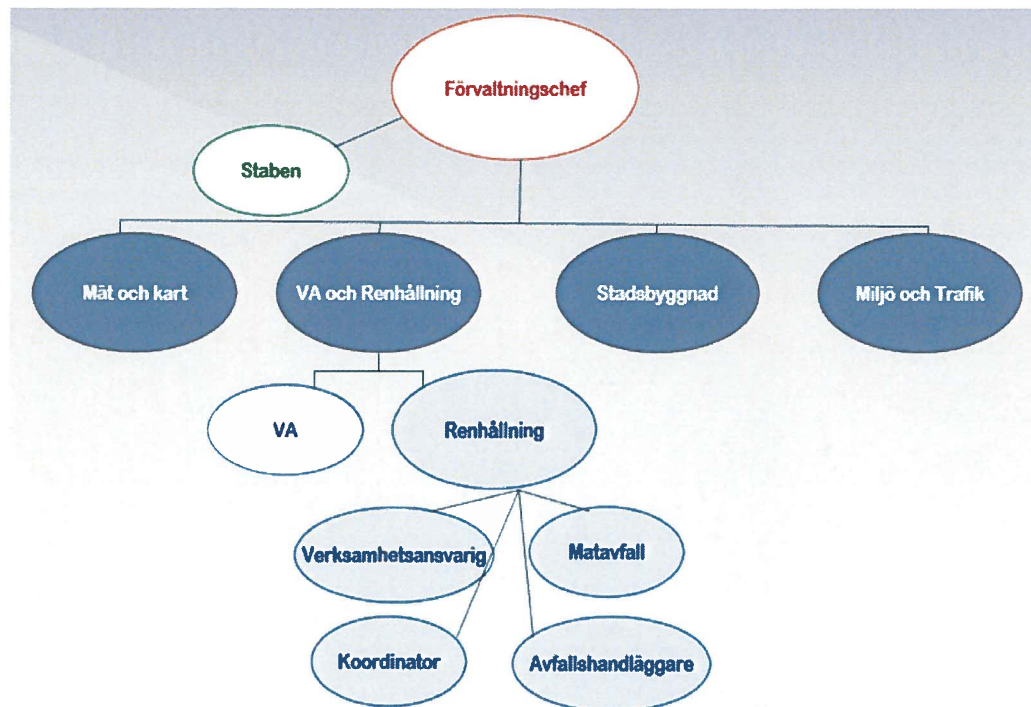
<sup>6</sup> Utförs under ordinarie arbetstid.

<sup>7</sup> Utförs utanför ordinarie arbetstid.

<sup>8</sup> Utgår från kommunplanens mål att uppnå.

<sup>9</sup> Miljö- och samhällsbyggnadsutskottets nämndplan 2014.

## Organisation Samhällsbyggnadsförvaltningen



I Tyresö kommun har entreprenören SITA Sverige AB anlitats för att ansvara för bortforsling och behandling av hushållens avfall. Innevarande avtal med SITA löper ut 2016-09-30. Avtalet med SITA innehåller en kravspecifikation (se bilaga 5).

## 7 Hur går hämtningen av avfall till i Tyresö kommun?

### Olika typer av avfall

Medborgarna i Tyresö får sitt avfall hämtat vid bostaden men avfall kan också lämnas på kretsloppscentralen Petterboda. 99 % av enbostadshusen är anslutna till behovshämtningen av hushållsavfall.

Hämtningen av avfall är indelad i olika kategorier:

- Hushållsavfall (behovshämtning)
- Matavfall (maximalt 36 hämtningar per år)
- Grovavfall (hämtning beställs)
- Elektriskt och elektroniskt avfall (hämtning beställs)
- Slam- och latrin (tömning beställs).
- Trädgårdsavfall (hämtning beställs)

### **Information till kunderna**

I renhållningskalendern som varje kund får hemskickad finns information om dels vad man ska tänka på när ett avfallskärl ställs ut och dels hur avfallet ska sorteras. Informationen finns också på kommunens hemsida.

Planerade störningar i avfallshämtningen meddelas, dels via kommunens hemsida och dels genom informationsbrev till kunderna. Det kan röra sig om framkomlighetsproblem på grund av snö, VA-arbeten, vägarbeten, strejk eller trasigt hämtfordon som påverkar eller kan komma att påverka avfallshämtningen.

### **Digitala system som hjälpmedel**

Inom avfallshanteringen används digitala systemen för ordermottagning, registrering, fakturering och avvikelserapportering.

Varje tömning registreras av chauffören digitalt. Om tömning inte sker genererar systemet automatiskt "ej utställt". Chaufför ska göra en avvikelserapportering av kärl som har ställts ut, men som av olika orsaker inte kan tömmas. Förutbestämda koder ska användas: felvänt, avstånd, hinder, felsorterat och övrigt.

Samhällsväglarna kan se chaufförens noteringar i realtid när det gäller avvikelserapportering och genomförda hämtningar under förutsättning att det finns en fungerande internetuppkoppling. Däremot kan noteringar om "ej utställda kärl" inte ses i systemen förrän dagen efter tömningsdagen.

Enligt verksamhetsansvarig har utbildning i de digitala systemen varit prioriterat för att dessa ska kunna användas optimalt. Alla inblandade parter har enligt henne mycket kvar att lära. Renhållningsenheten får sedan våren 2014 konsultstöd 20 timmar i månaden för detta arbete.

## **7.1 Bedömning**

Den behovsanpassade hämtningen av hushållsavfall, som infördes i oktober 2013, har ett tydligt medborgarperspektiv. I stort sett samtliga enbostadshushåll har valt att ansluta sig.

Det finns relevant och aktuell information till kunderna om hur avfallshanteringen fungerar. Planerade avvikelser kommuniceras ut via olika kanaler.

Kompetensen behöver förbättras för personal som arbetar i de digitala systemen, både anställda hos entreprenören och personal i kommunen.

## 8 Vad händer när kunder gör en felanmälan?

I avtalet med entreprenören regleras åtgärder som entreprenören ska vidta i händelse av felanmälan och avvikelse. I avtalet sägs bland annat följande:

- Om hämtning inte kan utföras på grund av hinder eller andra omständigheter som fastighetsinnehavaren råder över ska entreprenören omedelbart meddela beställarens kundtjänst (servicecenter) och där ska orsaken till den uteblivna hämtningen anges.
- För utebliven slamtömning gäller att fastighetsinnehavaren ska meddelas skriftligt. För bomkörning av slam och fett gäller att fotografi eller motsvarande dokumentation som tydliggör varför arbetet inte kunde utföras delges beställarens kundtjänst. Entreprenören ska meddela förhållandet till beställaren, om inte rättelse sker omgående.
- Meddelande till fastighetsinnehavaren ska göras skriftligt (av entreprenören) på särskild blankett (avvikelsesrapport) som beställaren har godkänt. Av blanketten ska framgå varför avfall inte hämtats och vilka åtgärder fastighetsinnehavaren ska vidta. I vissa fall kan muntlig kontakt användas om det går vidare.

Samhällsvägledarna på servicecenter har i samverkan med renhållningsenheten och entreprenören tagit fram rutiner för hur felanmälningar ska hanteras. Här redovisas de rutiner som gäller för hushållsavfall. Rutinerna är i stort sett identiska när det gäller felanmälningar även för övriga avfallstyper.

1. Kunden ringer in en felanmälan. Servicecenter ställer kontrollfrågor. När ställdes kärlet ut? Var står kärlet?
2. Servicecenter kontrollerar i systemet om avfallsbilen har varit i området och om någon notering gjorts på varför kärlet inte blivit tömt.
3. För missad tömning skickas order till SITAS kundtjänst. Kärlet ska tömmas senast arbetsdagen efter att ordern har skickats.
4. Om kunden ringer igen på grund av att kärlet inte blivit tömt så skickas ytterligare en order dagen efter med en kopia till [avfall@tyreso.se](mailto:avfall@tyreso.se) samt arbetsledare hos SITA.

Samhällsvägledarna anser att de inte alltid får tillräcklig och relevant information för att kunna ge kunder snabba och korrekta svar. De ger tre vanligt förekommande exempel på detta.

- Kunderna får i vissa fall information om att de inte ställt ut kärlet, trots att det egentligen handlade om att det inte var rätt utställt. Detta beror på att systemet automatiskt gör en registrering om chauffören inte rapporterat avvikelse för felaktigt utställt kärle. För servicecenter tar det

två dagar, flera samtal med kunden och tid i systemet innan de kan ge rätt information till kunden och för att en rättelse ska kunna göras.

- Vid inställda hämtningsturer informeras inte alltid servicecenter.
- Kvittering av slamtömning ska enligt rutin ske till kund skriftligt på plats med en så kallad ”slips”. Enligt samhällsvägladarna görs inte detta regelmässigt varför kunder hör av sig till servicecenter och frågar om slamtömningen utförts eller inte. Registrering av slamtömning sker manuellt och är inte tillgänglig för servicecenter.

## 8.1 Bedömning

Samverkan mellan entreprenör, renhållningsenheten och servicecenter behöver förbättras.

Servicecenters handläggning av felanmälningar kan göras mer effektiv ur såväl ett medborgar- som tidsperspektiv.

## 9 Hur används resultat från utvärderingar och kundundersökningar för att förbättra verksamheten?

I miljö- och samhällsbyggnadsutskottets (MSU) verksamhetsberättelse 2013 görs en uppföljning av hur nämndplanens mål och de verksamhetsspecifika kvalitetsgarantierna uppnåtts.

Kvalitetsgaranti/mål	Garanti/måluppfyllelse	MSU:s redovisning av måluppfyllelse
Andelen kunder som är nöjda med hur avfallshanteringen utförs uppgår till minst 85 procent.	Målet är uppfyllt.	85 procent av de tillfrågade i enkätundersökning svarade att de tyckte att avfallshanteringen var bra eller mycket bra.
Du kan ringa servicecenter och få svar på dina frågor om renhållning. Vi finns på plats alla vardagar.	Garantin är uppfylld.	
Vi hämtar alltid ditt avfall på rätt dag.	Garantin är delvis uppfylld.	Den snörika vintern orsakade svårframkomliga vägar vilket tidvis även påverkade möjligheten att utföra viss avfallshämtning på avsedd dag.



Kvalitetsgaranti/mål	Garanti/måluppfyllelse	MSU:s redovisning av måluppfyllelse
Om du beställer tömning av slam utför vi tömning inom sex arbetsdagar.	Garantin är uppfylld.	
Om du beställer akut tömning av slam börjar vi tömningen senast 12 ordinarie arbetstimmar efter din beställning.	Garantin är uppfylld.	
Om du beställer jourtömning av slam börjar vi tömningen senast 6 timmar efter din beställning.	Garantin är uppfylld.	

### Uppföljning av mål

Målet med att 85 % av kunderna anser att avfallshanteringen fungerar bra eller mycket bra bedöms av MSU vara uppfyllt. Analysen grundar sig på den undersökning som renhållningsenheten lät göra 2013. Enligt den tyckte 62 % av kunderna att avfallshanteringen fungerar bra eller mycket bra. 23 % av de svarande gav godkänt resultat men var inte uttalat nöjda. Enligt renhållningschefen har bedömningen varit att dessa betraktats som nöjda och därför har de räknats in bland de 85 %.

### Uppföljning av kvalitetsgarantier

Kvalitetsgarantierna för slamtömning bedöms av MSU vara uppfyllda. Analysen grundar sig på att det saknades felanmälningar för år 2013<sup>10</sup>. Enligt verksamhetsansvarig förekommer klagomål på slamtömning väldigt sällan eller aldrig.

Både renhållningschefen och verksamhetsansvarig ger i intervjuer uttryck för att metoderna för bedömningen om kvalitetsgarantier och mål uppfylls behöver ses över.

Resultaten från kundenkäter och egna analyser tas enligt renhållningschefen till vara på olika sätt. Som exempel nämner han olika pågående utvecklingsprojekt som till exempel orderhantering, intern kommunikation och avvikelserapportering för varje hämtningsbil.

<sup>10</sup> Statistik för slam och latrin saknas för 2013 eftersom ordertypen "ej tömd" började tillämpas först 2014.

## 9.1 Bedömning

Metoder för att följa upp, analysera och redovisa i vilken grad mål och kvalitetsgarantier har uppfyllts kan förbättras och göras tydligare.

## 10 Hur fungerar beställarens uppföljning av hur entreprenören utför uppdraget?

Renhållningschefen ansvarar för att avtalsuppföljning görs med entreprenören. Detta görs på drifts- och avtalsmöten cirka sex gånger per år. På mötena deltar representanter från entreprenören, renhållningsenheten och servicecenter.

Kvalitetsenheten har för sin granskning fått ta del av protokoll från drifts- och avtalsmöten 2013 och 2014. Innehållet i mötena utgår från entreprenörens olika uppdrag såsom behovshämtning, underjordsbehållare, slam, matavfall, kretsloppscentralen Petterboda och övrigt. I protokollen framgår att ärendena är många vid varje möte och innehåller praktiska frågor, från smått till stort.

Uppföljning av avvikelser och rutiner i hanteringen av avfall utgör inte en stående punkt på driftmötena.

### 10.1.1 Bedömning

Det saknas systematik i uppföljningen av avvikelser och rutiner på avtals- och driftmötena.

## 11 Referenser

Vid granskning har tagits del av följande litteratur och dokument:

Attitydundersökning sortering matavfall 2012. Markör Marknad och Kommunikation AB.

Avfallsförordning (2011:927).

Avfallsplan för Tyresö kommun 2008-2020.

Dagordningar och protokoll från driftmöten 2013-02-06--2014-09-02.

Enhetsplan 2014. Renhållningsavdelningen. Tyresö kommun.

Invånarnas uppfattning om hur gator, parker, vatten och avlopp samt avfallshantering sköts i Tyresö kommun 2013.

Kommunplan 2014-2016.

Kritik på teknik 2013, kundenkät. Bylund Tjänsteutveckling AB.

Kvalitetsuppföljning SITA 2014-07-09.

Lokal renhållningsordning med föreskrifter för avfallshantering i Tyresö kommun.



Markör Marknad och Kommunikation AB. Frågeformulär och resultat från Attitydundersökning sortering matavfall 2012.

Miljöbalken (1998:808).

Nämndplaner för miljö- och samhällsbyggnadsutskottet 2014.

SCB:s Medborgarundersökning våren 2013.

Servicekontroll, SITA Sverige AB 2009-05-18.

Tyresö i siffror 2014. Tyresö kommun.

Upphandling av avfallsentreprenad i Tyresö kommun. Förfrågningsunderlag 2011-02-24.

Utdrag ur internrevisionsrapport RE-2630. Avdelning Hushåll samt Tyresö kommun 2013-06-04.

Verksamhetsberättelse 2013, Samhällsbyggnadsförvaltningen.

## Bilaga 1

### Metod för granskningen

Granskningen baseras på följande metoder:

- Granskning av styrdokument, avtal och övrig dokumentation, se Referenser.
- Sammanställning, bearbetning och analys av medborgarundersökningar, statistik samt analys av inkomna synpunkter och felanmälningar.
- Granskning av information om hämtningen av avfall på kommunens hemsida.
- Granskning av processer, metoder och rutiner.
- Intervjuer med renhållningschefen, verksamhetsansvarig och koordinator på renhållningsenheten, samhällsvägledare på servicecenter, personal hos entreprenören och av renhållningsenheten inhyrd konsult.

Personer som har bidragit till innehållet i rapporten har fått möjlighet att faktagranska innehållet.

Granskningsrapporten lämnas över till samhällsbyggnadsförvaltningen som avgör om åtgärder behöver vidtas. Rapporten presenteras för miljö- och samhällsbyggnadsutskottet och publiceras därefter på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se).

## Bilaga 2

### Medborgarundersökningar

#### Renhållningsenhetens undersökning

Renhållningsenheten lät genomföra en undersökning<sup>11</sup> 2013 med 500 utvalda hushåll i Tyresö kommun. I undersökningen fanns den övergripande frågan:

**”Hur tycker du att Tyresö kommuns avfallshantering fungerar?”**

Omdöme på skalan	Svar i procent
1: Mycket dåligt	2 %
2: Dåligt	8 %
3: Godkänt resultat, men inte uttalat nöjda	23 %
<b>4: Bra</b>	<b>40 %</b>
<b>5: Mycket bra</b>	<b>22 %</b>
Vet ej	5 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>

#### SCB:s Medborgarundersökning

SCB gör en medborgarundersökning<sup>12</sup> där vissa frågor handlar om renhållning och sophämtning.

**”Vad tycker du om sophämtningen i din kommun?”**

1: Inte alls bra, 10: I allra högsta grad bra

	År	Resultat
<b>Tyresö</b>	2013	7,1
<b>Riket</b>	2012/13	7,6
<b>Tyresö</b>	2014	7,8
<b>Riket</b>	2014	7,6

Medborgarnas nöjdhet i med sophämtningen i Tyresö kommun ökade från 7,1 2013 till 7,8 hösten 2014 (10 var det högsta värdet). Resultatet är högre än genomsnittet i riket 2014 som var 7,6. 568 medborgare eller 48 % besvarade enkäten.

<sup>11</sup> Attitydundersökning sortering matavfall 2012. Markör Marknad och Kommunikation AB.

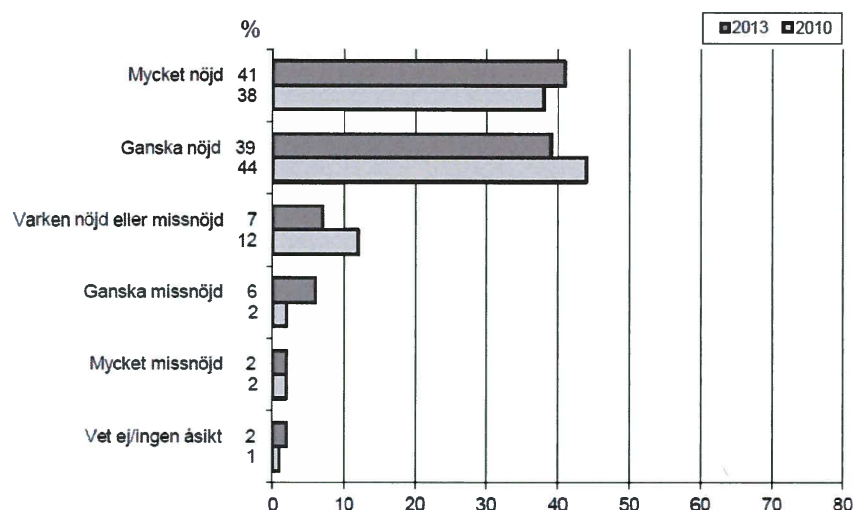
<sup>12</sup> SCB:s medborgarundersökning NöjdMedborgarIndex, Tyresö 2014. Resultatet mäts i Nöjd Medborgarindex, NMI. 10 är det högsta möjliga värdet.

### Kundenkät ”Kritik på teknik”

Våren 2013 genomfördes en medborgarundersökning<sup>13</sup> ”Invånarnas uppfattning om hur gator, parker, vatten och avlopp samt avfallshantering sköts i Tyresö kommun.” 45 procent av 500 utvalda medborgare besvarade enkäten.

En av frågorna handlade om hämtningen av hushållsavfall:

#### Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hämtningen av hushållsavfall vid din bostad?



80 procent av de tillfrågade var 2013 nöjda (ganska och mycket nöjda) med hämtningen av hushållsavfall i undersökningen 2013. 8 procent angav då att de var missnöjda (ganska och mycket missnöjda). År 2010 var siffran 82 procent nöjda och 4 procent var missnöjda. De som inte är nöjda fick en fråga om vad som orsakar missnöjet. Den främsta orsaken till missnöje fulla sopbehållare, som markerats av 20 procent. Mindre besvarade är man av att hämtningen sker för sällan (ett alternativ som inte fanns med förra gången) samt av dålig lukt från soprum/sopkärl, som markerats av 13 respektive 11 procent.

<sup>13</sup> Invånarnas uppfattning om hur gator, parker, vatten och avlopp samt avfallshantering sköts i Tyresö kommun 2013.

**Bilaga 3**

Antalet felanmälningar (FA) och antalet faktiska tömningar (FT) efter olika avfallskategorier

**2013 Hushåll**

Månad	FA	FT	% FA
JAN	212	20532	
FEB	79	18588	
MARS	60	20516	
APR	43	20175	
MAJ	93	20192	
JUNI	69	21375	
JULI	70	20867	
AUG	81	20835	
SEP	56	20289	
OKT	160	19226	
NOV	134	16919	
DEC	41	18765	
<b>Totalt</b>	<b>1100</b>	<b>238279</b>	<b>0,5 %</b>

**2014 Hushåll**

Månad	FA	FT	% FA
JAN	32	18415	
FEB	24	16219	
MARS	68	17781	
APR	93	17762	
MAJ	35	18062	
JUNI	61	19285	
JULI	161	19225	
AUG	54	19218	
<b>Totalt</b>	<b>528</b>	<b>145967</b>	<b>0,4 %</b>

**2013 Slam**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN		381	
FEB		263	
MARS		314	
APR		484	
MAJ		595	
JUNI		533	
JULI		562	
AUG		563	
SEP		537	
OKT		677	
NOV		395	
DEC		362	
<b>Totalt</b>	<b>0</b>	<b>5666</b>	<b>0 %</b>

**2014 Slam**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN	1	408	
FEB	0	319	
MARS	0	332	
APR	0	328	
MAJ	1	540	
JUNI	2	538	
JULI	0	539	
AUG	2	521	
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>3525</b>	<b>0,17 %</b>

**2013 Trädgårdsavfall**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN			
FEB			
MARS			
APR	1	17	
MAJ	7	103	
JUNI	22	77	
JULI	4	48	
AUG	1	56	
SEP		52	
OKT		73	
NOV			
DEC			
<b>Totalt</b>	<b>35</b>	<b>426</b>	<b>8,2 %</b>

**2014 Trädgårdsavfall**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN			
FEB			
MARS			
APR		50	
MAJ	2	64	
JUNI	2	49	
JULI	1	53	
AUG	4	46	
<b>Totalt</b>	<b>9</b>	<b>262</b>	<b>3,4 %</b>

**2013 Underjordsbehållare**

Månad	FA	FT	% FA
JAN		303	
FEB		285	
MARS		307	
APR		305	
MAJ		311	
JUNI		331	
JULI		347	
AUG	3	357	
SEP	1	364	
OKT	2	367	
NOV		378	
DEC		380	
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>4035</b>	<b>0,14 %</b>

**2014 Underjordsbehållare**

Månad	FA	FT	% FA
JAN		384	
FEB		367	
MARS		384	
APR		361	
MAJ		376	
JUNI		374	
JULI		347	
AUG	1	375	
<b>Totalt</b>	<b>1</b>	<b>2968</b>	<b>0,03 %</b>



**2013 Matavfall**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN	2	1111	
FEB		918	
MARS		920	
APR		2102	
MAJ	12	3380	
JUNI	11	5244	
JULI	13	6460	
AUG	11	5784	
SEP	18	5640	
OKT	31	6089	
NOV	19	6356	
DEC	12	7371	
<b>Totalt</b>	<b>127</b>	<b>51375</b>	<b>0,24 %</b>

**2014 Matavfall**

<b>Månad</b>	<b>FA</b>	<b>FT</b>	<b>% FA</b>
JAN	24	8394	
FEB	9	7600	
MARS	4	7858	
APR	12	12911	
MAJ	4	12842	
JUNI	47	12320	
JULI	164	13737	
AUG	45	12702	
<b>Totalt</b>	<b>309</b>	<b>88364</b>	<b>0,34 %</b>

**2013**

Månad	Hushåll	Mat	Slam	Trädgård	Underjordsbehållare <sup>14</sup>
JAN	212	2			
FEB	79				
MARS	60				
APR	43			1	
MAJ	93	12		7	
JUNI	69	11		22	
JULI	70	13		4	
AUG	81	11		1	3
SEP	56	18			1
OKT	160	31			2
NOV	134	19			
DEC	41	12			
<b>Totalt</b>	<b>1100</b>	<b>127</b>		<b>35</b>	<b>6</b>

**2014**

Månad	Hushåll	Mat	Slam	Trädgård	Underjordsbehållare
JAN	32	24	1		
FEB	24	9	0		
MARS	68	4	0		
APR	93	12	0		
MAJ	35	4	1	2	
JUNI	61	47	2	2	
JULI	161	164	0	1	
AUG	54	45	2	4	1
<b>Totalt</b>	<b>528</b>	<b>309</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>

**Anmärkningar:**

Statistik för matavfall saknas för januari till april 2013<sup>15</sup>.

Statistik för grov/el saknas. Enligt koordinatör har felanmälningarna varit få.

Statistik för slam och latrin saknas för 2013 eftersom ordertypen "ej tömd" började tillämpas först 2014.

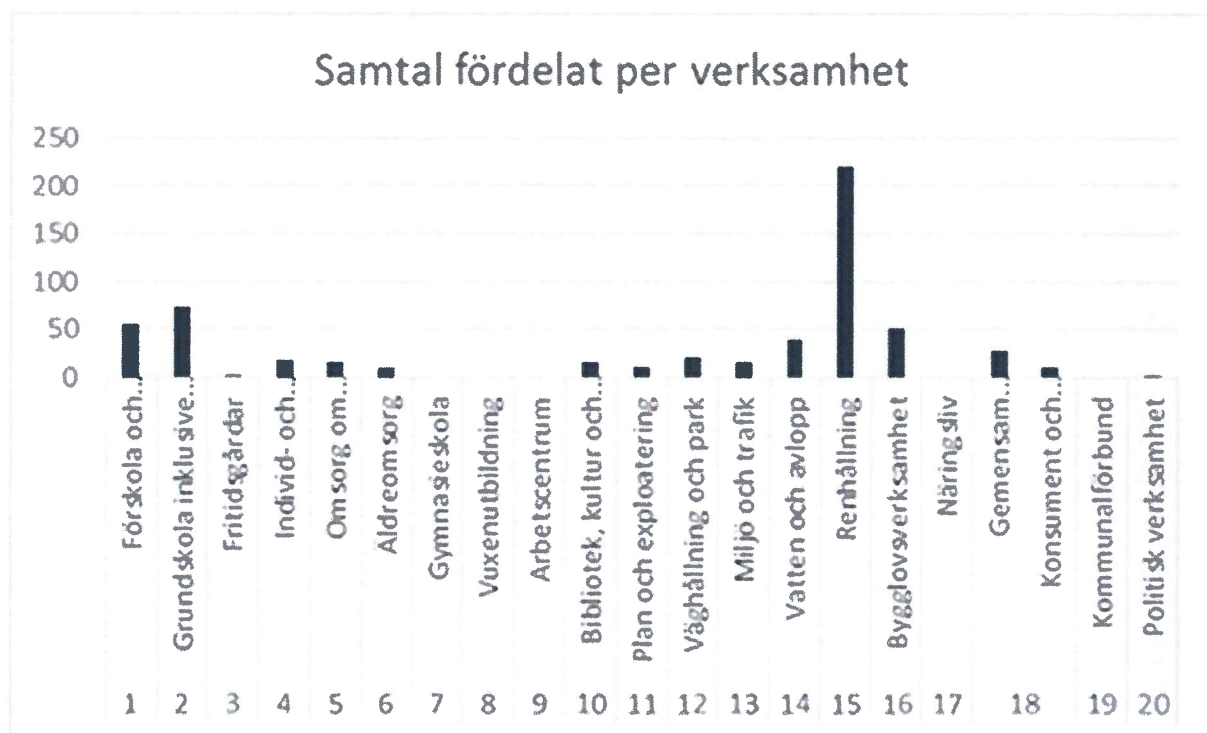
Statistik för trädgårdsavfall är tillgänglig för de månader som sådant avfall hämtas (april till oktober).

<sup>14</sup> Insamlingsystem för hushållsavfall i grupphusområden.

<sup>15</sup> Vid genomgången av felanmälningarna för hushållsavfall för januari månad 2013 kan dock två felanmälningar identifieras till gruppen matavfall.

## Bilaga 4

Telefonmätning över inkomna samtal till servicecenter i vecka 38 2014



## Bilaga 5

### Ur avtalet med entreprenören SITA

I avtalet regleras åtgärder som entreprenören ska vidta i händelse av felanmälan och avvikelser<sup>16</sup>. I avtalet sägs bland annat följande:

- Om hämtning inte kan utföras på grund av hinder eller andra omständigheter som fastighetsinnehavaren råder över ska entreprenören omedelbart meddela beställarens kundtjänst (servicecenter) och där ska orsaken till den uteblivna hämtningen anges.
- För utebliven slamtömning gäller att fastighetsinnehavaren ska meddelas skriftligt. För bomkörning av slam och fett gäller att fotografi eller motsvarande dokumentation som tydliggör varför arbetet inte kunde utföras delges beställarens kundtjänst. Entreprenören ska meddela förhållandet till beställaren, om inte rättelse sker omgående.
- Meddelande till fastighetsinnehavaren ska göras skriftligt (av entreprenören) på särskild blankett (avvikelsesrapport) som beställaren har godkänt. Av blanketten ska framgå varför avfall inte hämtats och vilka åtgärder fastighetsinnehavaren ska vidta. I vissa fall kan muntlig kontakt användas om det går fortare.

---

<sup>16</sup> Avtalet med SITA, punkt 5.8.