

Tyresö kommun
Samhällsbyggnadsförvaltningen
Bertil Eriksson
VA- och renhållningschef
08-5782 95 39
bertil.eriksson@tyreso.se

YTTRANDE
2014-12-16
1 (5)

Diarienummer
2014/KS0499XXX

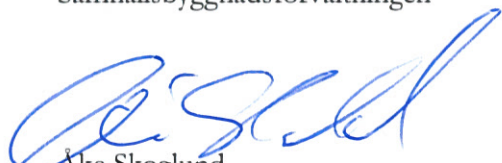
Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet

Granskning av hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv

Förslag till beslut

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen noterar rapporten och förvaltningens yttrande

Samhällsbyggnadsförvaltningen


Åke Skoglund
Förvaltningschef


Bertil Eriksson
VA- och renhållningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutade den 2013-11-26 om en granskningsplan för fristående och kommunal verksamhet för år 2014. Ett av uppdragen var att granska hur avfallshanteringen i Tyresö fungerar ur ett medborgarperspektiv.

Samhällsbyggnadsförvaltningen avser använda resultaten i granskningen för att förbättra verksamheten och inom flera områden har arbetet redan påbörjats. Ett flertal utbildningstillfällen i ärendehanteringssystemet EDP Future och EDP Mobile har ägt rum och dialogen mellan renhållningsavdelningen, servicecenter och entreprenören har stärks.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutade den 2013-11-26 om en granskningsplan för fristående och kommunal verksamhet för år 2014. Ett av uppdragen var att granska hur avfallshanteringen i Tyresö fungerar ur ett medborgarperspektiv med särskilt fokus på hur kundernas felanmälningar hanteras när avfallet inte blir hämtat som planerat. Granskningen har genomförts av kvalitetsgruppen, projekt medborgarfokus.

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 entreprenören utför uppdraget?

Sammanfattning av resultat

Granskningsrapporten innehåller en sammanfattning där avfallsverksamheten har bedömts utefter tre stycken kvalitetsnivåer. Grönt, gult eller rött. 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.

Kvalitetsgranskningen av avfallshanteringen resulterade i tre gröna och sju stycken gula punkter. Granskningen påvisar inga röda punkter.

Gröna punkter

- 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.

Gula punkter

- Entreprenörens beredskap i samband med den ordinarie personalens ledigheter behöver förbättras.
- Statistik över medborgarnas kontakter med servicecenter behöver specificeras för att kunna utgöra underlag för renhållningens verksamhetsutveckling.
- Kompetensen behöver förbättras för personal som arbetar i de digitala systemen, både anställda hos entreprenören och personal i kommunen.

- Samverkan mellan entreprenören, renhållningsenheten och servicecenter behöver förbättras.
- Servicecenters handläggning av felanmälningar kan göras mer effektivt ur såväl 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 driftmöten.

Förvaltningens kommentarer

En samlad bedömning av renhållningsverksamheten och föreliggande statistik visar på att absoluta huvuddelen av det stora antalet beställda tjänster, drygt 540 000 under den samlade granskningsperioden (2013 – augusti 2014) utförs på avsett sätt och i enlighet med uppsatta mål och garantier. Den genomförda granskningen påvisar flera positiva resultat samtidigt som ett antal förbättringsområden noterats.

Förvaltningen har sedan juni 2014 även genomfört viss omorganisation i syfte att förstärka och effektivisera samordningen av de kundrelaterade funktionerna, bland annat inom renhållningsverksamheten. Verksamheten har även, som redovisas i rapporten, utvecklats kraftigt under granskningsperioden främst i syfte att införa och skapa nya lösningar för avfallstjänster som samtidigt har en starkt pådrivande kraft för att minska avfallsmängderna och öka resursåtervinningen. Denna förändring har i sin helhet också genomförts i syfte att bidra till att uppnå de långsiktiga målen i gällande avfallsplan; om minskade avfallsmängder, ökat resursutnyttjande och minskad farlighet i vårt samlade avfall. Dessa förändringar har samtidigt medfört att abonnenterna, genom en anpassad avfallstaxa och tillämpade informationsinsatser, själva får större möjligheter att påverka sina avfallsmängder och -kostnader och genom detta samtidigt bidra till en hållbarare miljö genom en resurseffektivare avfallshantering. De tekniska och strukturella förändringarna i avfallstjänsterna som genomförts har därför i viss mån haft vissa svårigheter att kunna anpassas kompetensmässigt i alla delar av

den kommunala serviceorganisationen. Resultaten av de nödvändiga förändringarnas är samtidigt beroende på att avfallsverksamheten kräver stort intresse och insikt i hur tjänsterna är uppbyggda, av vilka skäl och varför vissa begränsningar trots allt måste tillämpas.

Statistik påvisar samtidigt ytterligare förbättringar i verksamhetens funktioner och kvalitet genom att andelen reklamationer och felanmälningar minskat märkbart under perioden som temagranskningen avsåg och än mer under de senaste månaderna.

Under hösten har renhållningsavdelningen tillsammans med entreprenören kvalitetssäkrat verksamheten genom uppdatering av körlistor med en karta för översikt av varje dags hämtningar inklusive platshämtningar. Vid planerad frånvaro får alltid den vikarierande chauffören åka med den ordinarie under en veckas tid. Entreprenören har på eget initiativ infört ett bonussystem för att chaufförerna ska vara extra måna om att hålla antalet reklamationer nere.

De organisatoriska förändringar som genomförts under sommaren 2014 har även bidragit till att förstärka resurserna för att i större grad kunna hantera kundärenden av svårare och mer tidkrävande grad för att avlasta samhällsvägledarna i serviceorganisationen. Den tillförda resursen har även en viktig funktion i att kunna ansvara för en allt viktigare systemvård och samtidigt utgöra en angelägen utbildnings- och backup-resurs för den löpande serviceverksamheten.

Sedan temagranskningen inleddes har följande kvalitetssäkrande och sedan tidigare planerade förbättringsåtgärder redan genomförts under innevarande år:

Sedan juni månad får renhållningsavdelningen regelbundet stöd och kompetensutveckling i ärendehanterings- och debiteringssystemet EDP Future samt tömningsregistreringsprogrammet EDP Mobile.

Sedan september månad sammanställs månatlig statistik över reklamationer vilket delges servicecenter, entreprenörens arbetsledning samt internt inom avdelningen. Statistiken och förbättringsaktiviteter behandlas och följs även upp under regelbundna drift- och avtalsmöten. Dessa möten hålls som regel minst varannan månad under året med undantag för juli månad.

Gemensamma samråds- och utbildningstillfällen för servicecenter, renhållningsavdelningen samt entreprenörens chaufförer har hållits under året för att gemensamt fördjupa kunskaperna då det gäller förändringarna i avfallstjänster och tömningsregistreringen (behovshämtning av hushållsavfall). Ytterligare utbildningstillfällen kommer även att genomföras under första kvartalet av 2015, främst i samband med införande av motsvarande tömningsregistrering av slambämtning samt av de förändringar som införs för inpassering till kretsloppscentralen.

En eller flera representanter från renhållningsavdelningen har vid ett flertal tillfällen under 2013 och innevarande år delgivit aktuell renhållningsinformation och tjänsteförändringar vid servicecenters interna möten. Motsvarande informationstillfällen planeras för löpande genomförande tillsammans med servicecenter under kommande verksamhetsår.

Representanter från renhållningsverksamheten har vid upprepade tillfällen erbjudit samhällsvägledare (i servicecenter) möjligheter till utbildningsbehov för handläggare i ärendesystemen EDP Future samt EDP Mobile. Vissa av samhällsvägledarna accepterade och utbildning hölls utefter dessas behov.

Förberedelse inför tömningsregistrering av slamanläggningar har inletts. När detta är infört kommer den interna administrationen att förenklas vilket också underlättar en daglig uppföljning av utförda tjänster vilket även bidrar till en förbättrad och enklare kommunikation gentemot medborgarna.

En utredning och översyn av ärendeprocesser inom verksamhetsområdet kommer även att genomföras under verksamhetsåret 2015 i syfte att ytterligare förbättra kommunikationen mellan renhållningsverksamheten och serviceorganisationen för ett än mer kvalificerat och effektivt bemötande av kunder, abonnenter och medborgare.
