

Marita Söderqvist
Avdelningen för Avfall
08-508 465 47
marita.soderqvist@rhf.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2007-02-13

Bokslut med verksamhetsberättelse 2006 för Renhållningsnämnden

Förslag till beslut

1. Verksamhetsberättelse och bokslut godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.
2. En ombudgetering till 2007 av 9,7 mnkr av oförbrukade investeringsmedel begärs.
3. Anmälan av nedskrivningar godkänns.
4. Beslutet förklaras omedelbart justerat.

Magdalena Bosson

Marita Söderqvist

Sammanfattande analys av nämndens verksamhet och ekonomiska utfall

Det gångna året har generellt präglats tydligt av tre stora händelser; entreprenörsskifte inom tre delområden, införandet av ett nytt verksamhetssystem (AdminNet) samt integreringen i stadens nya ekonomisystem (Agresso). Var och en i sig har inneburit stora kraftansamlingar.

Förvaltningen har arbetat i enlighet med verksamhetsplanens mål och åtaganden, en samlad redogörelse finns i bilaga 1. Nedan redovisas, enligt stadsledningskontorets disposition, en sammanfattande redogörelse för varje inriktningsmål.

Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna

För att attrahera nya och behålla gamla medarbetare är förvaltningen angelägen att kontinuerligt stärka kompetensen och yrkesrollen inom avfallshanteringen. Utbildningsinsatser inom såväl administrativa system, organisationsutveckling och kundbemötande har genomförts. Ett förebyggande arbete med friskvårdsinsatser har bidragit till förvaltningens låga sjukfrånvarotal på 3 %. Förvaltningen har också arbetat med att öka tillgängligheten både avseende kontakter med handläggare som möjlighet till att ta del av informationsmaterial med olika format såsom CD-ROM, Daisy samt på lättläst svenska. Under året har uppföljningen av återvinningsstationerna intensifierats, vilket också resulterat i att nedskräpningen kring dem har minskat.

Bygga bostäder och utveckla Stockholm

En vägledning för hur avfallshanteringen berörs i olika skeden i byggprocessen har färdigställs under 2006 i samarbete med Stadsbyggnadskontoret, Miljöförvaltningen, Trafikkontoret och f.d. Markkontoret. Förvaltningen har granskat 129 detaljplaner ur avfallshanteringshänseende och tagit fram en broschyr om fastighetsnära källsortering. För att bidra till att målet om ökad hållbarhet i trafiksystemet så har antalet biogasbilar, genom upphandlingskrav, ökat hos insamlingsentreprenörerna från 11 till 31 st och antalet tjänstebilar (biogasdrivna) på förvaltningen har utökats och inneburit att antalet mil/anställd med privata fordon har halverats.

Göra Stockholm till en ekologiskt hållbar storstad

Etableringen av nya återvinningscentraler är på gång – vid ÅVC Bromma har byggstart skett och markavtal har för ytterligare två har framförhandlats. Insamlingen av matavfall som förs till biologisk behandling har ökat från 2 700 ton till 3 300, målet var dock 5 700 ton. Målet för insamlingen av farligt avfall har i stort sett uppnåtts. Antalet stopp med den mobila miljöstationen har ökat liksom antalet stationära insamlingspunkter för farligt avfall.

Bryta segregationen och fördjupa demokratin

Förvaltningen arbetar aktivt med att bryta fördomar, rasism och diskriminerande strukturer. Samtliga åtaganden har genomförts.

Ta ansvar för ekonomin

Förvaltningen redovisar ett budgetunderskott om 7,6 mnkr på driftsidan, att jämföras med ett överskott om drygt 30 mnkr för vardera åren år 2004 resp. 2005. Underskottet hänför sig främst till ökade behandlingskostnader m.a.a. förbränningsskatt (totalt 13,4 mnkr) och orena grovavfallsfraktioner. Avvikelsen på intäktssida är marginell, 0,6 mnkr. I jämförelse med 2005 har kostnaderna ökat med drygt 44,6 mnkr beroende bl.a. på ökade behandlingskostnader. Intäkterna har minskat med 5,3 mnkr främst p.g.a. minskade taxeintäkter. Investeringsbudgeten, exkl. miljömiljarden redovisar ett överskott om 9,7 mnkr som hänför sig främst till

förseningar med driftstart av ÅVC Bromma och utställning av kärl. Utgifterna resp. inkomsterna för miljömiljarden är 12,6 mnkr lägre än vad som beräknats. Avvikelsen beror främst på förseningar med rivnings- och saneringsarbetet på Lövsta.

De viktigaste utvecklingstendenserna

Mängden grovavfall liksom mängden förpackningar och tidningar insamlat från ÅVC ökar. Däremot har de insamlade mängderna av farligt avfall minskat och måste analyseras vidare under 2007.

En annan intressant iakttagelse är att antalet hämtställen för hushållens avfall minskar. Detta är en trend som håller i sig från 2005 och förklaras av att fastighetsägare ser över och samordnar avfallshämtningen till färre hämtställen.

Nämndens arbete under året

Nämndens sammansättning

Fram till kommunfullmäktiges beslut den 6 november 2006 med anledning av den nya majoriteten i stadshuset såg nämnden ut på följande sätt:

Ordförande	Yildiz Kafkas (mp)
Vice ordförande	Anders Hellström (m)
Ledamöter	Eva Oivio (s) Olof Tappert (s) Stellan Hamrin (v) Regina Öholm (m) Karl Bern (fp)
Ersättare	Agnetha Falck-Rodriguez (s) Lilian Falkbäck (s) Dick Urban Vestbro (v) Mats Lindqvist (mp) Thorwald Nilsson (m) Lars Fernqvist (fp) David Winks (kd)

Från och med den 7 november till årets slut såg nämndens sammansättning ut enligt nedan:

Ordförande	Anders Hellström (m)
Vice ordförande	Yildiz Kafkas (mp)
Ledamöter	Regina Öholm (m) Thorwald Nilsson (m) Karl Bern (fp) Eva Oivio (s) Stellan Hamrin (v)

Ersättare	Vakant (m)
	Lars Fernqvist (fp)
	David Winks (kd)
	Mats Lindqvist (mp)
	Olof Tappert (s)
	Agnetha Falck-Rodriguez (s)
	Dick Urban Vestbro (v)

Ersättare Lilian Falbäck (s) avgick i samband med nämndens nya sammansättning.

Antal sammanträden

Nämnden har under perioden 2006-01-01 – 2006-12-31 sammanträtt 10 gånger. Därutöver har en studieresa till Barcelona genomförts. Studieresan initierades av stadens miljöborgarråd och genomfördes tillsammans med andra berörda förvaltningar. Syftet med studieresan var att studera avfallshanteringen och främst arbetet med sopsugsystem i Barcelona.

Under året har dessutom ledamöter deltagit i

- Kursen ”Tillstånd i miljön 2006”
- Konferensen ”Återvinningsdagarna”
- Rvfs Årskonferens i Jönköping den 30-31 maj
- Rvfs höstmöte 7-8 november
- Konferensen ”Stockholms stads årliga konferens om arbetsmarknad och integration”

Exempel på viktiga ärenden som behandlats av nämnden

- Granskning av insamlingsentreprenader
- Upphandling av Batteriinsamling 2006
- Utvecklad handlingsplan för insamling av matavfall för åren 2007-2010, inklusive redovisning av resultaten från försöken
- Upphandling av hämtning och behandling av farligt avfall
- Systematiskt arbetsmiljöarbete – revidering
- Upphandling av rivning i Lövsta
- Upphandling av sluttäckning av östra tippområdet Lövsta
- Kommunikationsplan av renhållningsordningens avfallsplan 2006-2010
- Principer för avfallstaxa 2007 samt inriktning för taxorna 2008 – 2010
- Utveckling av Lövsta Åvc
- Förslag till tjänstegaranti för sophämtning vid villa- och radhus
- Insamlingssystem för returpapper och förpackningar

Härutöver har nämnden bland annat svarat på 16 remisser samt upprättat de sedvanliga verksamhets- och ekonomirapporterna.

Handikapprådet

Det gemensamma handikapprådet för Miljö- och Hälsoskyddsnämnden, Stockholms Hamn AB, Stockholms Hamnentreprenad AB, Stockholm Vatten AB, AB Fortum Värme och Renhållningsnämnden har under 2006 sammanträtt sex gånger. På rådets sammanträden har aktuella frågor avseende tillgänglighet inom samtliga förvaltningars och bolags verksamhetsområden tagits upp. Vid två av årets sammanträden har politiker från samtliga nämnder och styrelser inbjudits för en fördjupad diskussion i angelägna frågor. Rådet har även deltagit i stadens utbildningar om det handikappolitiska programmet.

Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna

Medarbetarna

Kompetensförsörjning

Antalet anställda har ökat med 14 personer under året. Förvaltningen har inte haft några problem med att rekrytera vare sig tidsbegränsade anställningar eller tillsvidareanställningar.

Kompetensutveckling

I syfte att höja kompetensen generellt har internutbildningar genomförts inom miljöområdet samt i verksamhets- och ekonomisystemet. Externa utbildningar som riktat sig till större grupper inom förvaltningen har varit:

- Kurs i projektstyrning – ”Lilla Ratten”
- Utbildningen om sekretess och offentlighetsprincipen, vände sig till samtliga anställda
- Systematiskt brandskyddsarbete där bl.a. ledningsgruppen och informatörer deltog.

Sjukfrånvaron

Sjukfrånvaron fortsätter att vara låg 3 % (2,9 % 2005) och ligger långt under snittet i staden 8,9 %.

Förvaltningen arbetar förebyggande med olika friskvårdsinsatser genom:

- att locka till olika friskvårdsaktiviteter som ger poäng och priser, månatlig redovisning av träningskort
- möjlighet att köpa stadens subventionerade motionskort
- gratis medlemskap i Stockholms Motions och Idrotts Klubb (SMIK)
- introduktion av stavgång av företagshälsovården och inköp av lånestavar
- kostgrupp hos företagshälsovården
- förhyrning av två badmintonbanor per vecka

Övertid

Förvaltningen har haft som mål att hålla nere övertiden. Antalet bokförda övertidstimmar i snitt per person har sjunkit från 7,2 timmar till 5,1 timmar. I dessa timmar ingår ej tid i samband med miljöbilens och återvinningsbåtens turer. Dessa är helt frivilliga och klassas inte som ordinär övertid.

Bygga bostäder och utveckla Stockholm**Integrera avfallshanteringen vid nybyggnation och i det befintliga bostadsbeståndet**

Som ett led i stadens strävan att förbättra avfallshanteringen har förvaltningen under året lämnat yttrande om detaljplaner och bygglov. 129 detaljplaner granskades. En vägledning för byggherrar och projektörer, Projektera och Bygg för god avfallshantering, har tagits fram.

Arbete utifrån arbetsmarknadspolitiska riktlinjer

Under året har förvaltningen beviljat en anställd friårsledighet och därmed ersatt vederbörande med en av arbetsförmedlingen anvisad person. Förvaltningen har också tagit emot en ”plusjobbare” och använt sig av skolungdom som sommarvikarier.

Göra Stockholm till en ekologiskt hållbar storstad**Miljöprogrammet**

Förvaltningen har deltagit i arbetet med att ta fram ett nytt miljöprogram som avses gälla för åren 2007 – 2010. Renhållningsnämnden har yttrat sig över förslaget vid sammanträdet 22 mars. Beslut har senare fattats om att miljöprogrammet ska omarbetas.

Gällande miljöprogram

Utifrån det Miljöprogram som gäller till och med 2006 är det främst målområden Miljöeffektiva transporter, Hållbar energianvändning samt Miljöeffektiv avfallshantering som berör förvaltningens arbetsområden.

Miljöanpassad upphandling

Vid upphandling av entreprenörer, varor och övriga tjänster införs olika kriterier som kan ha miljöpåverkan. Inom ramen för förvaltningens miljöarbete har kontroll av drivmedelskvalitet gjorts varvid konstaterades att entreprenörerna följer avtalets krav på drivmedel.

Energiförbrukning

Förvaltningen nyttjar grön el. Vid inköp av nya apparater är effektförbrukningen en av kriterierna vid upphandling.

Avfallshanteringen ska leda till minskade avfallsmängder och ökad återanvändning och återvinning

En mängd insatser har genomförts för att öka stockholmarnas kunskap om t.ex. insamlingssystem och sorteringsinstruktioner. Förvaltningens långsiktiga arbete för att förändra beteende och attityder har fortsatt med två kampanjer.

Byggnation av en ny ÅVC har påbörjats och markavtal för två till har framförhandlats. Detta tillskott av återvinningscentraler ger en avsevärt bättre service för medborgarna att lämna in sitt grovavfall.

Samtliga återvinningscentraler har numera mottagningspunkter för klädinsamling.

Mängden insamlat grovavfall från ÅVC har ökat med ca 9 % till drygt 73 000 ton. Totala insamlade mängden grovavfall, inkl. uppgifter från grovavfallsentreprenörerna, har ökat med drygt 4 %. Andelen avfall som går till förbränning i stället för till deponi har ökat något sedan 2005

Insamling och behandling av organiskt avfall

Ökad mängd biogas

För att öka mängden biogas avsedd för fordonsdrift i staden har Renhållningsförvaltningen upphandlat behandling av separat insamlat matavfall med krav på att biogas utvinns av avfallet. Den del av detta matavfall som är förbehandlat, d.v.s. malt till pumpbart redan vid restaurangen eller annan avfallslämnare, transporteras direkt till Stockholm Vattens Henriksdalsanläggning och bidrar därmed till ökad biogasproduktion. En ytterligare utbyggnad av matavfallsinsamlingen från huvudsakligen restauranger och storkök men också från frivilliga hushåll är en förutsättning för att avfallshanteringen skall kunna ytterligare bidra till ökad biogasproduktion. Biogas som fordonsbränsle är en viktig del också i förvaltningens miljöarbete eftersom 31 av de 85 fordon som sköter insamlingen av hushållsavfall drivs med biogas. Dessa biogasbilar bidrar aktivt till att minska förbrukningen av diesel och minskar transporternas påverkan på växthuseffekten. Förvaltningen har levererat ca 3 000 ton utsorterat matavfall till rötning vilket ger 250 000 m³ fordonsgas.

Ökad mängd utsorterat matavfall till biologisk behandling

Antalet hushåll och restauranger som ansluter sig till en matavfallsinsamling har ökat under året.

	Startat under året	Totalt anslutna
En- och tvåfamiljsfastigheter	560	900

Flerfamiljsfastigheter ca antal lägenheter	915	4 765
Restauranger	60	120
Avfallskvarnar storkök	6	10
Insamlad mängd i ton		3 300

Målet för 2006 var att leverera 5 750 ton utsorterat matavfall till biologisk behandling. Resultatet blev 2 450 ton lägre d.v.s. ca 3 300 ton.

Det nationella målet är att 35 % av matavfallet från hushåll, restauranger, storkök och butiker ska återvinnas genom biologisk behandling år 2010. För närvarande samlar vi in 12,4 % (inkl. hemkompostering) – en ökning med 1,6 % i jämförelse med föregående år.

Bygga bostäder och utveckla Stockholm

Stärkt näringsliv och arbetsmarknad

Integrera avfallshanteringen vid nybyggnation och i det befintliga bostadsbeståndet

Som ett led i stadens strävan att förbättra avfallshanteringen har förvaltningen under året lämnat yttrande om detaljplaner och bygglov. 129 detaljplaner granskades. Förvaltningen ställer främst krav på att rationella lösningar ska används. För att förbättra arbetsmiljön ur hämtningssynpunkt ställs krav på maskinell hantering av tunga avfallsfraktioner. Vidare bör möjlighet till källsortering tillgodoses inom fastigheten. Vid planeringen av större bostadsområden lämnade förvaltningen även synpunkter på infrastruktur och samordning av avfallshantering. Detta är speciellt väsentligt när flera byggherrar är involverade inom ett större bostadsområde. Aktuella områden har varit Norra Stationsområdet och Norra Djurgården.

Ett antal berörda förvaltningar har gemensamt utformat en vägledning för byggherrar och projektörer om vad som bör beaktas avseende avfallshantering i byggprocessen - från markanvisning till färdig byggnad. En s.k. ”lathund” kallad, Projektera och bygg för god avfallshantering - Stockholms stads riktlinjer, har tagits fram.

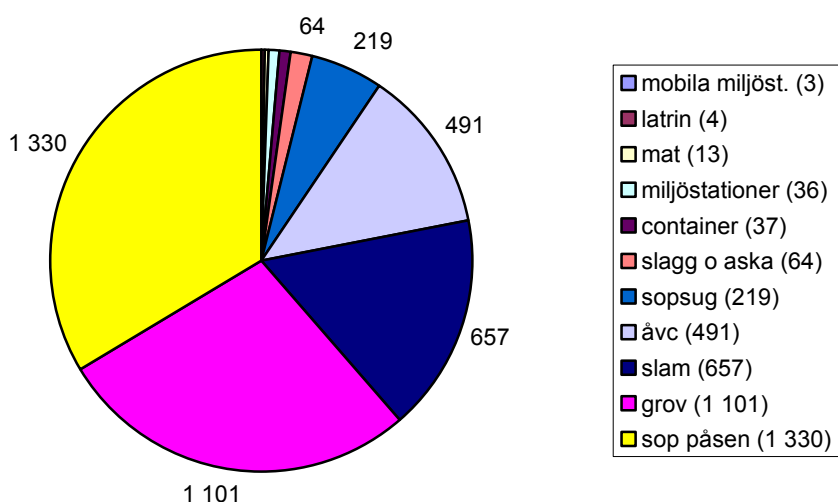
Ett hållbart trafiksystem

Genom de upphandlingar som förvaltningen genomför för insamling av avfall och de entreprenörsavtal som trädde i kraft under våren 2006 finns nu 31 fordon som drivs med biogas av totalt 85 fordon. Under året har förvaltningen genomfört en utredning för att belysa vilken inverkan avfallstransporterna har på

värthuseffekten genom utsläpp av koldioxid. Förvaltningens avsikt är att löpande genomföra sådana sammanställningar.

Insamlingen av avfall gav under år 2006 upphov till koldioxidutsläpp på ca 4 000 ton. Insamlingsfordon som använde biogas minskade koldioxidutsläppen med ca 700 ton.

Transporter 2006 (ton CO₂)



Förvaltningens fem bilar är försedda med tankar för både biogas och bensin. Då biogasen tar slut växlas drivmedel automatiskt över till bensindrift. Uppföljning av förbrukade mängder biogas och bensin visar att förvaltningen i första hand väljer att köra på biogas. Ett av fordonen, UNH 503, hade under hösten problem med utrustningen för gas och till dess att felet avhjälpes på verkstad kördes bilen på mer bensin än normalt.

Den totala körsträckan under året är 4 156 mil och 3 778 m³ biogas har förbrukats. Förvaltningen har även hyrt två bilar som drivs med etanol. Totalt har dessa körts 1 762 mil och förbrukat 2 254 l etanol.

Förbrukade kvantiteter per fordon

	UNH 503	UOU 083	XPJ 120	XPJ 123	XTF 658	Summa	Jmf 2005
Biogas, m ³	848	813	850	879	388	3 778	2 009
Bensin, lit	303	65	133	81	27	610	428

Andel biogas, %	73,6	92,6	86,4	91,5	93,6	86,1	79 %
Körsträcka, km	8 275	7 715	10 658	10 724	4 197	41 569	24 704

Bryta segregationen och fördjupa demokratin

Uppföljning av jämställdhets- och mångfaldsplan

Renhållningsförvaltningen har arbetat i enlighet med planen under 2006.

- Informationsmaterial har tagits fram på lättläst svenska, CD-ROM och Daisyformat.
- Information om utbildningsseminarier utifrån det handikappolitiska programmet, föredrogs av Malin Bernt, projektledare SLK.
- Förvaltningen har strävat efter en jämnare könsfördelning. Av antalet tillsvidareanställda är 37 % män (38 % 2006) per den sista november. Andelen kvinnor i chefsposition och i ledningsgruppen är lika stor som andelen män. Antalet tillsvidareanställda har ökat med 10 till 46 under året, inkluderas de tidsbegränsade anställningarna har antalet anställda totalt ökat från 45 till 59.
- Medellönen för kvinnor har ökat från 27 658 kr till 27 741. Männens medellön har ökat från 29 525 kr till 30 927. Männens ökning beror på flera nyanställda på kvalificerade tjänster.

Lönekartläggning

Förvaltningen gjorde en omfattande lönekartläggning 2005 som har reviderats något under 2006. Lönebilderna för olika tjänstegrupperingar redovisas i bilaga 2.

Lönekartläggningen har inte visat på några osakliga löneskillnader.

Ta ansvar för ekonomin

Intern kontroll

Den redovisningsadministrativa internkontrollen har genomförts utan några större anmärkningar – några specifikationer för intern representation och tjänsteresor saknade deltagarförteckning och syfte.

Ett omfattande riskhanteringsarbete har bedrivits inom förvaltningen under året. Framtagande av planer pågår. En informationsklassificering av verksamhetssystemet AdminNet har genomförts under året.

Utfall jämfört med budget - driftverksamhet

Drift-verksamhet Mkr	KF- Budget 2006	Omsl. förändring/ ombudgetering	Just budget 2006	Utfall/ Resultat 2006	Avvik. utf/budget	Jmf utfall 2005	Jmf utfall 2004
Intäkter	-340,6	-12,5	-353,1	-352,5	-0,6	-357,7	-350,1
Kostnader	340,9	17,8	358,7	365,5	-6,8	323	317,4
Avskrivningar	6,9	-3,5	3,4	3,5	-0,1	1,9	1,6
Internränta	2,4	-1,2	1,2	1,3	-0,1	0,8	0,7
Netto	-9,6	-0,6	-10,2	-17,8	-7,6	32,0	30,3

Kända kostnader och intäkter överstigande 50 000 har periodiserats till rätt år.

Förvaltningens redovisar ett budgetunderskott om totalt 7,6 mnkr. Merparten av underskottet hänförs till ökade kostnader om 13,3 mnkr med anledning av förbränningsskatten. Delvis har kostnadsökningen täckt av minskade behandlingskostnader för biologisk behandling och minskade personal- och konsultkostnader. Under året har kapitalmedel om 4,7 mnkr ombudgeterats till driftkostnader för att täcka ökade behandlingskostnader.

Taxan

Förvaltningen fick i uppdrag att bedriva verksamheten med en totalt sett oförändrad taxenivå (2004 års taxenivå). I taxan för 2006 fanns styreffekter inarbetade som gav för kunden billigare och mer miljövänlig avfallshantering men som reducerade taxeintäkterna. Efter en omslutningsförändring, en reduktion med 7,2 mnkr, blev budgeten för taxan 333,4 mnkr. Taxeintäkterna uppskattades i verksamhetsplanen till ca 330 mnkr vilket innebar att intäktsbudgeten beräknades vara ca 3 mnkr för hög. Utfallet blev något bättre, 331,1 mnkr.

Förvaltningens fond

Renhållningsnämndens centrala fond för balansering av resultat belöper på 85,9 mnkr efter att 10,2 mnkr ianspråktagits till 2006 års budget. Fonden reduceras med ytterligare 7,6 mnkr till 78,3 mnkr m.a.a. årets resultat

Utfall jämfört med prognoser under året

	Utfall 2006	Avvikelse mot just VP	Prognos nov-06	Prognos okt-06	Prognos sep-06	Prognos T 2 aug-06	Prognos T 1 maj-06	Utfall 2005
Intäkter	-352,5	-0,6	-351,6	-354,8	-354,6	-354,1	-353,2	-357,7
Kostnader, drift	365,5	-6,8	363,1	367,9	361,4	360,7	356,9	323,0
Avskrivningar	3,5	-0,1	3,5	3,2	3,5	3,5	4,5	1,9
Internränta	1,3	-0,1	1,1	1	1,1	1,1	1,3	0,8
Netto	17,8	-7,6	16,1	17,3	11,4	11,2	9,5	-32,0

Utfallet är 5,8 mnkr sämre än vad som prognostiserades i tertialrapport 2 och 5,6 mnkr sämre än i jämförelse med tertialrapport 1. Avvikelsen hänför sig främst till förbränningsskatt på trämaterial och ökade kostnader för orena grovavfallsfraktioner. I tertialrapport 2 fanns dock en brasklapp med om osäkerheten beträffande vilka effekter förbränningsskatten skulle få på priser för brännbart samt restavfall. Detta beroende på hur skatteverket skulle betrakta trämaterial från ÅVC. Senare under hösten blev förvaltningen dock varse om att trämateriallet tillsvidare skulle beläggas med förbränningsskatt, vilket också prognostiserades i oktoberrapporten. Förbränningsskatten på trä kommer sannolikt att avvecklas under 2007.

Kostnads- och intäktsutveckling

Intäkter, tkr	2006	%	2005	%	2004	%	2003	%
Taxor	331 078	94%	333 445	93%	337 680	97%	281 203	97%
Hysesintäkter	2 052	1%	2 290	1%	1 765	1%	1 909	1%
Övriga intäkter	19 406	6%	21 963	6%	10 618	3%	7 719	3%
Summa	352 536		357 698		350 063		290 831	

Kostnader, tkr	2006	%	2005	%	2004	%	2003	%
Personal	17 149	5%	20 522	6%	16 913	5%	14 420	5%
Driftentreprenad	295 896	80%	279 544	86%	274 867	86%	248 555	87%
Lokalkostnader	6 903	2%	7 301	2%	6 939	2%	6 529	2%
Övriga kostnader	50 390	14%	18 371	6%	21 009	7%	16 637	6%
Summa	370 338		325 738		319 728		286 141	

Årets resultat	-17 802		31 960		30 335		4 690	
-----------------------	----------------	--	---------------	--	---------------	--	--------------	--

I resultaträkningen kan utläsas en kraftig ökning av övriga kostnader i jämförelse med tidigare år. Under övriga kostnader bokförs förbränningsskatt, konsultkostnader, annonser och övriga informationsinsatser. Här bokförs också kapitalkostnaderna som ökat i jämförelse med 2006. I bilaga 3 finns en komprimerad resultaträkning i sin helhet

Utfall jämfört med budget – investeringsverksamhet

	Budget	Utfall	Avvikelse	Prognos T 2	Prognos T 1
	2006	2006	2006	2006	2006
Inkomster	-16,7	-4,1	-12,6	-16,7	-20,5
Proj. nya ÅVC	0,1	0,3	-0,2	0,3	0,2
ÅVC Bromma	25,0	20,8	4,2	22,0	25,0
Bredäng, projektering	0,4	0,3	0,1	0,5	0,5
Frihamnen, projektering samt byggstart	0,0	2,2	-2,2	2,0	4,5
Upprustning ÅVC	2,0	2,3	-0,3	3,0	2,4
Nya miljöstationer (MS)	1,0	0,1	0,9	0,5	0,5
Upprustning MS	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Kärl	9,0	3,2	5,8	3,1	4,0
Nytt verks.system	2,3	1,0	1,3	1,6	2,3
Totalt utgifter RHN	39,9	30,3	9,7	33,1	39,5
Miljömiljarden	16,7	4,1	12,6	16,7	20,5
Totalt investeringar	56,6	34,4	22,3	49,8	60,0
Netto	39,9	30,3	9,7	33,1	39,5

Investeringsverksamheten visar på ett budgetöverskott om 9,7 mnkr. Avvikelsen beror främst på försenad byggstart för ÅVC Bromma och färre utställda kärl än vad som budgeterades. Byggnationerna fortsätter under 2007 liksom utställningen av kärl. För att täcka investeringsutgifterna för 2007 föreslås att årets överskott ombudgeteras till 2007.

Miljömiljarden

Utfallet för Miljömiljardens investeringsprojekt är 12,6 mnkr lägre än vad som budgeterades. Avvikelsen beror bl.a. på försenad start för rivnings- och saneringsarbetet på Lövsta.

Miljömiljardens driftprojekt visar på ett överskott om 3,4 mnkr som till stor del beror på att lanseringen av ”miljöbussen” senarelades till våren 2007.

Analys av balansräkning

	År 2006	År 2005	År 2004
<i>Anläggningstillgångar, tkr</i>			
Markanläggningar	21 658	12 800	13 775
Pågående ny- och tillbyggnad	33 597	17 780	4 165
Maskiner, inventarier och bilar	6 794	4 729	1 017

<i>Summa anläggningstillgångar</i>	62 049	35 309	18 956
<i>Omsättningstillgångar, tkr</i>			
Likvida medel, förskottskassa	30	30	30
Kundfordringar	22 703	80 969	7 700
Fordringar hos anställda (måltidskuponger, reseförskott)	35		2
Övriga kortfristiga fordringar (vidaredebiteringar)	34	7	167
Momsfordran			
Förutbetalda kostnader (bl.a. föreningsavgifter) och upplupna intäkter (bl.a. hyror/el Lövsta, månadsfakturering)	8 932	11 594	4 249
<i>Summa omsättningstillgångar</i>	31 734	92 600	12 148
Summa tillgångar	93 783	127 909	31 104
<i>Skulder och Eget kapital</i>			
Kortfristiga skulder (felaktiga inbetalningar)	-956	-381	-408
Leverantörsskulder	-50 358	-37 523	-18 195
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-23 054	-26 326	-30 497
Eget kapital	-19 415	-63 679	17 995
Summa skulder och Eget kapital	-93 783	-127 909	-31 105

Kundfordringarna år 2006 är lägre än för 2005. Detta beror på att sista kvartalsfakturan för verksamheter och flerbostadsfastigheter senarelades till slutet av december år 2005, istället för som normalt till oktober. Detta med anledning av skiftet till nytt verksamhetssystem.

Leverantörsskulder är högre med anledning av att entreprenörerna fakturerade senare och att scanningen av fakturor från BGC ej fungerade tillfredsställande i december.

Ökningen av anläggningstillgångar beror på stora standardhöjande upprustningar av ÅVC och pågående nyproduktion bl.a. ÅVC Bromma.

När det gäller utestående fordringar så köper kontoret fr.o.m. 2006-01-01 inkassotjänster från Sergel Inkasso. Tjänsten har blivit försenad p.g.a. att uppsättningen i Agresso ej var klar vare sig från Sergel eller Agressos sida vid

årsskiftet 2006-2007. Kopplingen mellan Sergel Inkasso och kontoret har kommit igång under januari 2007.

Nedskrivningar

Enligt regler för ekonomisk förvaltning ska en bokföringsmässig nedskrivning ske efter att erforderliga kravåtgärder genomförts eller senast ett år efter förfallodagen. Förvaltningen har under 2006 gjort nedskrivningar om 411 827,25 kr, enl. bilaga 5.

Övriga redovisningar

Tillgänglighet

Den mest populära trycksaken är Sopsorteringsguiden som är framtagen på formaten CD och DAISY för synskadade. De övergripande texterna på hemsidan är översatta till lättläst svenska samt engelska. En sorteringsaffisch för grovsoprum samt en folder om farligt avfall är också framtagen på lättläst svenska. Ett samarbete med Somaliska kvinnoföreningen i Tensta har inletts under året för att gemensamt ta fram ett sätt att arbeta med avfallsinformation till målgrupper som har andra modersmål.

Handikappolitiska programmet

Förvaltningen har haft besök av Malin Bernt, projektledare SLK som bl.a. berättade om utbildningsseminarierna med olika teman utifrån det handikappolitiska programmet.

Förvaltningen har haft samråd med handikapprådet angående tillgänglighetsaspekterna på återvinningscentralerna bl.a. har delar i ritningarna för ÅVC Bromma reviderats. Förändringar gjordes bl.a. för HWC, tröskellös miljöstation och handikapparkering.

IT

Förvaltningen strategiska arbete inom IT-området faller inom ramen för en årligen reviderad e-plan. I planen finns uppsatta mål samt långsiktiga och kortsiktiga insatser beskrivna. Under 2006 har arbetet till största delen skett planenligt. Dock har vissa delar i införandet av nya verksamhetssystemet varit mer resurskrävande än vad som kunnat förutses. Detta har lett till att några av de för övrigt planerade insatserna för 2006 flyttats över till genomförandeplanen för 2007.

Förbättrad service

Servicen gentemot brukarna har förbättrats under året genom att tillgängligheten har ökat via satsningar på trådlös telefoni. Nya rutiner och bättre möjligheter att följa upp klagomål med hjälp av verksamhetssystemet har även de lett till ökad service. Dessutom har en avsevärd kvalitetssäkring av avgifter och debiteringar

skett då det nya verksamhetssystemet innehåller funktioner för automatisk beräkning.

Minskade handläggningstider

Kommunikationen med flertalet av entreprenörerna flyttades från att ha hanterats via fax till att skötas helt digitalt via verksamhetssystemet och Internet. Detta har lett till minskade handläggningstider på en rad områden samt förbättrad service då förvaltningen och dess entreprenörer kan kommunicera på ett effektivare och säkrare sätt. Båda parter jobbar mot samma databas.

Effektivisering

Satsningen på det nya webbaserade verksamhetssystemet har inneburit en sänkning av den årliga licenskostanden med 76 %, från dryga 400 000 kronor till 95 000 kronor per år.

Fortsatta satsningarna på den tekniska infrastrukturen ledde till betydligt stabilare och säkrare datamiljö och därigenom ökad effektivisering. En tekniksatsning på bärbara datorer och 3G-kort har möjliggjort att flertalet av handläggarna kan arbeta mobilt, hemifrån eller ute i fält.

IT - Brukarna

På hemsidan är det möjligt för brukarna att via ett webbformulär anmäla utebliven hämtning. Medborgarna kan här även ladda ner blanketter för ägarbyte samt beställa informationsmaterial. Färghandlare kan via ett webbformulär göra en direktdeklaration om farligt avfall från hushållen. Villa- och radhusägare har möjlighet att göra en direktanmälan av ägarbyte via ett webbformulär. Allt informationsmaterial kan laddas ner digitalt via hemsidan. Det finns även en så kallad FAQ-funktion angående förvaltningens fakturering av avfallsavgiften och för insamling av matavfall.

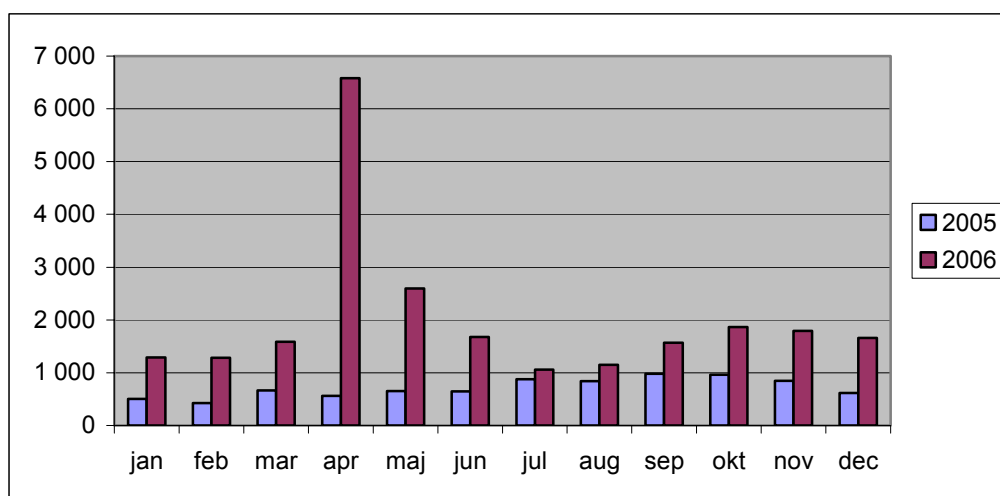
Klagomålshantering

Förvaltningen för daglig bruttostatistik över inkomna samtal, fax och mejl med någon form av reklamation över entreprenörernas hämtning av hushållsavfall. Varje inrapporterad reklamation skickas över till berörd entreprenör för åtgärd. I vissa fall är reklamationen befogad, exempelvis om hämtningen inte utförts på rätt dag eller rätt mängd inte är hämtad. I andra fall kan det vara ett obefogat klagomål där orsaken till att hämtningen inte fungerat faller under fastighetsägarens ansvar, exempelvis då hämtstället varit blockerat eller det finns ett stopp i sopnedkastet. Majoriteten av alla befogade klagomål åtgärdas av entreprenören enligt bestämmelserna i avtalen.

Klagomålsnivåerna har under året varit högre än föregående år. Anledningar till de klart högre nivåerna beror på i huvudsak fyra orsaker, nämligen byte av entreprenörer inom tre delområden, nytt verksamhetssystem, förändrade rutiner

för registrering av reklamationer samt policy för återbetalning av avgift vid reklamation. Den största anledningen till det ökade antal reklamationer under året jämfört med föregående år torde vara att alla reklamationer registreras in i verksamhetssystemet. Tidigare registrerades inte ett samtal som gällde dagens hämtning som en reklamation, ej heller registrerades samtliga gatunummer som anmälare uppger att hämtningen har uteblivit.

Antal klagomål för år 2006 är 24 107 vilket motsvarar 0,56 % av hämtningarna. Motsvarande siffror för 2005 är 8 319 och 0,19%.



Verksamhetsbeskrivningar

Insamling och Transport

Avdelningen ansvarar för att insamling och behandling av hushållsavfall utförs på avtalat sätt genom offentlig upphandling av entreprenörer. För närvarande finns det fem entreprenörer för manuell insamling, en entreprenör för mobil sopsuginsamling, två entreprenörer för transport av container för hushållsavfall samt en entreprenör som ansvarar för insamling av latrin, matavfall och bottentömmande behållare. Antal hämtade behållare per vecka är 248 063 vid 88 257 besök. Jämförbara siffror för år 2005 var 251 378 behållare vid 82 828 besök.

Förbränningsavtal finns med en entreprenör samt tre företag ansvarar för mottagning av slagg och aska.

Från årsskiftet 2006 ingår matavfallsinsamlingen (exkl. pumpbart från avfallskvarnar) i avdelningen Insamling & Transport.

Under året har avdelningen tillsvidareanställt två personer för ordinarie driftfrågor och projektanställt två personer för matavfallsprojekt. Avdelningen består totalt av

12 personer med arbetsuppgifter som rör kontroll och handläggning av ärenden, utveckling av insamlingssystem, uppföljning och stöd till användare av verksamhetssystem och viss fakturering samt granskning av leverantörsfakturer.

Viktiga händelser under året

Entreprenörsbyte

Entreprenörsbyte har skett i och med nya avtal för insamling av hushållsavfall inom tre delområden. Under april och maj arbetade avdelningen mycket med entreprenörerna för att få till stånd en fungerande hämtning. Under sommaren utfördes hämtningen bättre och bättre men i mitten av september bytte en av entreprenörerna personal, vilken medförde ökade reklimationsnivåer.

Upphandling av entreprenörer för insamling och behandling av grovavfall har genomförts. 14 anbudsgivare antogs vid upphandlingen att vara grovavfallsentreprenörer.

Framtagande av förfrågningsunderlag för manuell insamling från delområde 3, Kungsholmen samt 4, Vasastan har påbörjats. Entreprenadstart är 1 april, 2008. Tilldelningsbeslut bör fattas under maj månad 2007.

Nya behållare

Ett försök med ”hämtning-betald” säck genomförs på restaurangerna i Gamla Stan. Försöket innebär att kunderna köper säck av vår entreprenör och entreprenören hämtar endast denna säcktyp hos kunden. Kunden faktureras för de säckar som han köpt. Positiva erfarenheter med försöket är att mindre diskussioner om hämtade mängder med såväl kund som entreprenör. Under året har det sålts 55 000 säckar till ca 110 restauranger.

Införande av gemensamma behållare av typ ”bottentömmande” för fastigheter inom s.k. trånga grändområden har påbörjats. Samfällighetsföreningarna har ombetts inkomma med kontaktperson inför förändringen.

Från säck till kärl

Ägare till en- och tvåfamiljsfastigheter har under våren erhållit erbjudande om hämtning av hushållsavfall var 14-dag. Av de erbjudna fastighetsägarna har 11 416 stycken valt 14-dags intervall. Under 2006 ökade antalet med 543 stycken. Under 2006 har 2 171 kärl ställts ut. Totala antalet villafastigheter med kärl är 15 603 stycken. Av dessa är 6 194 kärl utställda inom ett område med s.k. sidlastarhämtning.

Avtalsuppföljning

Möten med upphandlade entreprenörer hålls regelbundet för att ömsesidigt utbyta erfarenheter om entreprenaden. Frågor som tagits upp på mötena är vad som varit på gång hos beställaren och entreprenören, klagomålsstatistik, hämtningar som behöver uppmärksammas mm. Sammanlagt har avdelningen haft 34 entreprenörmöten under året.

Behandling

Under året har hela mängden hushållsavfall som samlats in utnyttjats i enlighet med avtal vid Högdalenverket för produktion av fjärrvärme och elektricitet samt utnyttjats för biogasproduktion vid Ecoferm rötningsanläggning och vid Stockholm Vatten anläggning Henriksdalsverket.

Under året beslutade regeringen om införande av förbränningsskatt på hushållsavfall per den 1 juli. I budgeten togs inte kostnad för förbränningsskatt med då beslut vid den tidpunkten inte var fattat om införande av skatten, tidpunkt för införande eller avgiftsnivå.

Mängden avfall till förbränning har under året uppgått till 235 253 ton. Jämfört med budget är detta en ökning med 0,8 %. Totalt beräknas ökningen under året uppgå till 1 953 ton. Slaggen har under året levererats till två olika avfallsanläggningar där den har siktats och sorterats. Utsorterad metall har vidarelevererats till metallåtervinning, återstående slaggrus har använts som konstruktionsmaterial på deponier i regionen. Askan har levererats till en behandlingsanläggning där den stabiliserats med cementliknande produkter och sedan lagts för slutförvaring på deponi.

Matavfallsinsamling

För att öka intresset för och kunskapen om matavfallsinsamlingen från flerfamiljsfastigheter anordnade Renhållningsförvaltningen en studieresa för fastighetsägare till Västerås för att visa deras olika insamlingssystem och erfarenheter. Resan var uppskattad och kommer att ge resultat under 2007.

I Hammarby Sjöstad har det under andra halvåret genomförts olika insatser för att höja kvaliteten på insamlat matavfall och öka insamlingsmängderna, exempelvis tydlig uppmärkning av inkast, utskick av broschyr med information och tips samt informationsträffar med boende i ett par föreningar. Utbyggnaden i Hammarby Sjöstad fortsätter och i dagsläget finns 3 850 lägenheter anslutna till matavfallsinsamlingen.

I oktober 2005 skickades ett erbjudande om matavfallsinsamling ut till ca 600 restauranger. De restauranger som anmälde sitt intresse kontaktades under 2006 och de med rätt förutsättningar deltar nu i insamlingen. Ökningen 2006 var 60 st. och totalt deltar nu 120 restauranger. Mängdökningen var 400 ton, till totalt 1 400 ton, ökningen i mängd insamlat matavfall är inte proportionell till antalet hämtställen/restauranger p.g.a. att många skolor och förskolor startat under året och dessa genererar en mindre mängd matavfall.

Under november skickades en enkät ut till de restauranger som då deltagit i insamlingen en tid. Syftet med enkäten var att se hur matavfallssorteringen fungerar ur verksamheternas perspektiv och därigenom få erfarenheter för det fortsatta arbetet.

Renhållningsförvaltningens samordnare för matavfallsinsamling har deltagit i RVF:s utbildning "Insamling av bioavfall" för att sprida Stockholms erfarenheter.

Förvaltningen har även tagit emot studiebesök och samtal från andra kommuner som står i startgroparna för matavfallsinsamling.

Hushållens och restaurangernas matavfall insamlas i separata bilar men transporteras till samma behandlingsanläggning, SRV återvinning AB i Huddinge, för kompostering respektive rötning för biogas till fjärrvärme.

Inom ramen för Miljömiljarden installerades 6 st. avfallskvarnar. Totalt finns idag 10 st. som 2006 gav 225 ton pumpbart matavfall för rötning och biogasproduktion för fordonsbränsle i Stockholm Vatten AB:s anläggning i Henriksdal.

Budgetutfall

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-5,5	-7,2	1,7	31%	-6,8	-5,9	-4,7
Insamlingskostnader	172,7	173,3	-0,6	0%	171,0	170,9	166,1
Behandlingskostnader	66,7	73,2	-6,5	-10%	72,4	72,8	46,6
Netto	233,9	239,3	-5,4	-2%	236,6	237,8	208,0

Avdelningen redovisar ett underskott om 5,4 mnkr som hänför sig till följande:

- 12,9 mnkr ökade kostnader m.a.a. förbränningsskatten
- 1,0 mnkr ökade förbränningskostnader m.a.a. ökade mängder
- -4,9 mnkr minskade kostnader för biologisk behandling p.g.a. mindre mängder
- -0,8 mnkr minskade kostnader för matavfallsinsamlingen
- 1,0 mnkr ökade kostnader för mobil sopsug och storbehållare
- -2,7 mnkr omfördelning av budgetmedel från kapitalkostnader
- -1,7 mnkr ökade intäkter för bl.a. plastinsamlingen

Analys av avvikelse mot tertialrapporter

Utfallet för förbränningen blev 0,9 mnkr och insamlingskostnaderna ca 2,0 mnkr högre än vad som prognostiserades i tertialrapport 2. Kostnadsökningarna indikerades i oktoberrapporten.

ÅVC och farligt avfall

Avdelningen ansvarar för driften av återvinningscentraler och återvinningsbåt samt för mobila och stationära system för insamling av hushållens farliga avfall.

Avdelningen svarar också för utveckling och nyetablering av återvinningscentraler och system för insamling av farligt avfall.

Avdelningen har under året varit bemannad med 5 ordinarie tjänster. Fram t.o.m. maj var en person projektanställd för att utveckla FA-insamlingen. I maj gick

avdelningschefen på barnledighet och en handläggare gick in som vikarie. Handläggartjänsten är i sin tur ersatt med ett vikariat.

Budgetutfall

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-7,9	-9,4	1,5	19%	-9,0	-8,1	-7,6
Kostnader	72,7	77,4	-4,7	-6%	70,7	66,1	59,5
Netto	64,8	68,0	-3,2	-5%	61,7	58,0	51,9

Avdelningen redovisar ett resultat med underskott om 3,2 mkr. Avvikelsen hänför sig bl.a. till :

- - 2,3 mkr minskade kostnader för ÅVC Bromma p.g.a. försenad driftstart
- - 1,5 mkr för mindre mängder än beräknat för ÅVC Vanadisberget. Mängden avfall per kund är lägre än på övriga anläggningar. Ökningen i kundantal har planat ut tidigare än väntat.
- 2,4 mkr för förbränningsskatt på utsorterat trä samt brännbart grovavfall. Denna förbränningsskatt avvecklas troligtvis under 2007.
- 6,5 mkr, högre kostnader än budgeterat för behandling av brännbart material då det varit problem att uppnå kvalitet för att leverera direkt till förbränning.
- 0,7 mkr, ej budgeterade kostnader för behandling av elektronik utanför producentansvaret.
- 1,0 mkr, extra bemanning på ÅVC p.g.a. mycket hög kundbelastning
- -2,0 mkr ombudgetering från kapitalmedel
- -1,5 mkr ökade intäkter för höjda metallpriser och klippkort på ÅVC

Analys av avvikelse mot tertialrapporter

Utfallet skiljer sig från prognos i T2 med 6,3 mkr. Merparten av avvikelsen beror på att förbränningsskatten tillämpats även på utsorterat material från ÅVC om 2,4 mkr, vilket inte var förväntat, samt att kostnaden för brännbart och restavfall blev 6,5 mkr högre än vad som prognostiserades i tertialrapport 2. Kostnadsökningarna indikerades i oktober och redovisades i månadsrapporten för densamma

Förbrännings- och restavfallskostnaderna för grovsopor är svårprognostiserade, eftersom det är kvaliteten på fraktionen som styr om det kan levereras direkt till förbränning med en lägre kostnad eller om det måste förbehandlas till en dyrare kostnad. För 2006 budgeterade avdelningen med att kunna styra om utsorterat brännbart material till direktförbränning. Det visade sig dock att de krav som ställs på materialet för direktleverans till förbränning var svåra att uppnå med nuvarande utrustning.

Återvinningscentraler

Belastningen på anläggningarna har varit fortsatt mycket hög. Speciellt på ÅVC Lövsta har kundtillströmningen krävt extra insatser under höst och vår.

Återvinningscentralerna har under året besökts av ca 600 000 kundfordon, 50 000 i Vanadisberget och ca 185 000 på övriga anläggningar.

Nyetableringar

Bygget av den nya återvinningscentralen i Bromma påbörjades under v 32. Byggstarten var försenad p.g.a. att tillståndprocessen dragit ut på tiden. De åtgärder som krävdes på tillfartsvägen slutfördes under december. Anläggningen planeras stå färdig under juli 2007 och driftstart är planerad till augusti 2007. Arbetet med upphandling av drift, transport och utrustning till anläggningen påbörjades under 2006 och kommer att slutföras våren 2007.

Arbetet med att söka platser för nyetablering av återvinningscentraler har fortsatt under året. Arbetet redovisades löpande för nämnden. Detaljprojektering har inletts för nya återvinningscentraler i Sättra och Frihamnen. Markavtal för dessa anläggningar har förhandlats fram i samarbete med Markkontoret. Förvaltningen har börjat processen med att söka tillstånd enligt miljöbalken för Sättra/Bredäng och upphandling av byggentreprenör för Frihamnen har genomförts. Byggstart för ÅVC Frihamnen beräknas kunna ske tidigast i april 2007 under förutsättning att bygglov erhålls. Processen med ansökan om tillstånd enligt miljöbalken för Lövsta och Östberga fortskrider. Samrådsredogörelsen har skickats in till Länsstyrelsen.

Upprustningar

Under året har ett stort arbete lagts på ÅVC personalens säkerhet. Utbildning i hantering av "Hot och Våld" har genomförts för samtliga ÅVC. Skalskyddet har uppgraderats med larmat el-stängsel för ÅVC Östberga. Det ökade skyddet på Östberga har gjort det möjligt att åter samla in kläder för återbruk. Den möjligheten finns nu vid samtliga återvinningscentraler.

Renoveringen av ÅVC Östberga slutfördes under året med att bergskanten förseddes med bergnät och skyltsystemet förbättrades och byttes ut. Renovering av dagvattensystem, skyltning och räcken på ÅVC Vantör påbörjades under 2006 och kommer att slutföras under 2007. Lövsta och Östberga ÅVC har under året försetts med bredbandsuppkoppling för att underlätta kommunikationen och uppföljningsarbetet.

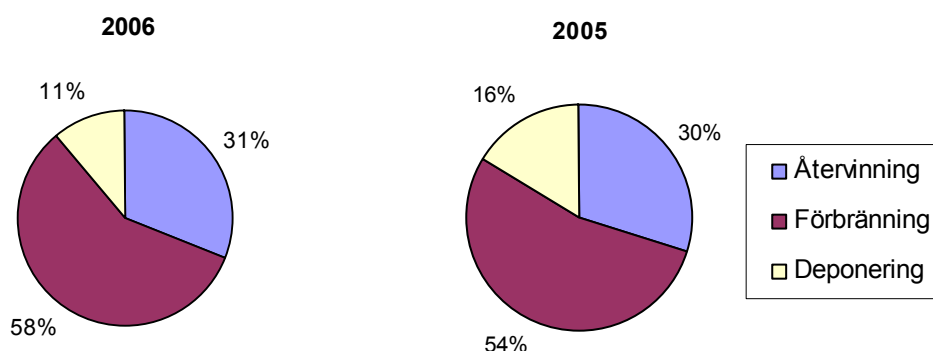
Återvinningsbåt

Återvinningsbåten trafikerade under året 5 kajer höst och vår och besöktes av totalt ca 7 000 avfallslämnare. Båten låg under 2006 vid en ny kaj, Strandvägen, vilket fungerade väl. Besökarantalet var dock lågt för Skeppsbron, i snitt 11 avfallslämnare i timmen, vilket kommer att vägas in vid schemaläggning för 2007.

Avfallsmängder

Avfallsmängderna på stadens återvinningscentraler har under året ökat med ca 9 %, till totalt drygt 73 000 ton (exkl. farligt avfall och elavfall). Vantörs och Lövsta ÅVC tar emot ungefär lika mycket grovavfall medan Östberga ligger lägre,

framförallt för att man inte tar emot avfall från verksamheter. Andelen avfall som går till förbränning i stället för till deponi har ökat något sedan 2005. I figuren nedan redovisas fördelningen mellan olika behandlingsmetoder för 2005 resp. 2006.



miljöstationen under 2006. Orsaken till detta kommer att utredas under 2007.

Under året genomfördes upphandling av entreprenörer för insamling, transport och behandling av farligt avfall samt insamling av småbatterier. Kostnaden för farligt avfall under 2007 uppskattas minska med ca 1,0 mnkr tack vare den lägre prisbilden.

En inventering har gjorts av framförallt bensinstationer och färghandlare för etablering av fasta miljöstationer. Hittills har tillståndsprocessen påbörjats för tre nya miljöstationer. Hur många nya miljöstationer som kommer att kunna etableras är osäkert, framförallt p.g.a. ett stort motstånd från bensinbolagen.

En informationsinsats riktad mot färgaffärer har genomförts för att öka antalet anslutna till insamlingen av farligt avfall.

En av de befintliga miljöstationerna har bytts ut mot en helt ny och två har renoverats. El-anslutningarna har setts över för övriga.

En omfattande informationskampanj om farligt avfall genomfördes under april till maj i samarbete med avdelning Kommunikation och kundservice. Avdelningarna har även samarbetat om en brukarundersökning om farligt avfall.

Miljömiljarden

Miljömiljardsprojektet med insamling av farligt avfall och elavfall från hushåll med s.k. röda boxar avslutas under året. Sista möjligheten för de ca 370 hushåll som ingick i projektet att beställa hämtning var under mars. Från årsskiftet och fram till utgången av mars utfördes 49 beställda hämtningar, där sammanlagt ca 240 kg FA och ca 100 kg elavfall hämtades. Totalt under projektiden har ca 390 kg FA och 150 kg elavfall hämtats. USK genomförde en enkätundersökning om projektet och projektet kommer att slutrapporteras under våren 2007.

Behandling och upphandling

Avdelning fick en ny inriktning i och med 2006 och har fungerat som en supportfunktion till övriga avdelningar för behandlings-, upphandlings- och uppföljningsfrågor. Dessutom ansvarar avdelningen för flera projekt inom miljömiljarden. Under 2006 har avdelningen bestått av 5 tjänster med fördelningen på ca 2 tjänster för behandling och projekt, 1,5 tjänster för upphandling och avtalsuppföljning samt 1,5 tjänster för taxestruktur och uppföljning.

I avdelningens arbete med behandlings- och upphandlingsfrågor har det ingått att tillsammans med respektive berörd avdelning arbeta fram underlag för upphandling, avtalstecknade och uppföljning av avtal. Avdelningen har också arbetat med att utveckla och följa upp taxestrukturen samt att hålla samman riskanalysarbetet inom förvaltningen.

Budgetuppföljning

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	0,0	0,0	0,0			0,0	-3,1
Kostnader	4,2	3,0	1,2	29%	4,2	4,2	4,9
Netto	4,2	3,0	1,2	29%	4,2	4,2	1,8

Budgetavvikelsen hänför sig till:

- 1,0 mnkr, minskade personalkostnader m.a.a. omfördelning av kostnader till insatser inom miljömiljarden
- 0,2 mnkr, minskade konsultkostnader

Miljömiljardsprojekt

Nedanstående redovisas de större projekt som har påbörjats och pågått under 2006 och framåt.

Lövstaområdet

Förvaltningen har genom miljömiljarden fått uppdrag att sluttäcka den gamla ännu ej täckta avfallsdeponin på Lövstaområdet. I detta uppdrag ingår också att justera strandkanten mot Mälaren, riva byggnader inom området som inte skall användas och sanera området under byggnaderna så att området kan användas för kommunalteknisk verksamhet i framtiden. Under 2005 gjordes anmälan till Miljöförvaltningen om utförandet av sluttäckningen och upphandlingsunderlag för sluttäckning och rivning av byggnader togs fram. Både utformning av sluttäckningen och upphandlingsunderlag har genomförts med extern konsult hjälp. Under 2006 har upphandling av entreprenörer genomförts och arbetet med täckning och rivning att påbörjats. För täckningen har NCC fått uppdraget och för rivningen har RÅD i Sverige AB fått uppdraget Dessa arbeten beräknas var klart under 2008.

I detta arbete kommer också ingå att övergripande lägga fast den framtida användningen av Lövstaområdet för Renhållningsförvaltningens verksamheter.

Samarbete med Stockholm Vatten för behandling av organiskt avfall och ökad produktion av biogas till fordonsdrift.

Förvaltningen arbetar aktivt tillsammans med Stockholm Vatten för att staden skall nå målet att 35 % av matavfallet behandlas biologiskt år 2010. Arbetet har påbörjats under 2005 med förberedande studier av förutsättningarna för en samverkan mellan Renhållningsförvaltningen och Stockholm Vatten, studien utfördes av en extern konsult. I förstudien har övergripande studerats tekniska juridiska och ekonomiska förutsättningarna för ett samarbete som innebär att separat insamlat matavfall rötas med framställning av biogas vid någon av Stockholm Vattens anläggningar Henriksdals reningsverk eller Brommas reningsverk. Under första delen av 2006 intensifierades arbetet och ett övergripande beslutsunderlag fanns under början av 2006. Därefter kommer ytterligare kompletterande projekteringsarbete att genomföras med hjälp av externa konsulter och stadens juridiska avdelning. Underlag för genomförandebeslut håller på att sammanställas. Under 2007-2008 beräknas förbehandlingsanläggningen som behövs kunna byggas genom Trafikkontorets försorg och ombyggnader av Stockholm Vattens anläggning att genomföras. För att projektet ska bli lyckad krävs ett intensivt samarbete mellan Trafikkontoret och Stockholm Vatten, vardera parten har tillsatt en huvudprojektledare för att driva samarbetet.

Miljö & Utveckling

Avdelningen svarar för förvaltningens miljö- och utvecklingsarbete. Arbetet bedrivs främst i projektform. Avdelningen svarar även för omvärldsbevakning och ingår i olika arbetsgrupper. Miljö och utveckling har under året deltagit i Ras-kommitténs arbete för att utveckla stockholmsregionens avfallsplanering. Arbetsgruppen arbetar bl.a. med att undersöka möjligheten att standardisera regionens avfallsplaner. Resultatet kommer att presenteras under våren 2007. Avdelningen har även deltagit i externa arbetsgrupper som t.ex. SÖRAB:s kontaktmannagrupp, den miljötekniktävling som genomförts i Hammarby Sjöstad, Stockholm ren och vacker, åtgärder mot klotter. Förvaltningen deltar även i RVF:s arbetsgrupp Återvinning.

Under året har avdelningen även haft kontakter med högskola och universitet, vilket bl.a. inneburit att vi deltagit i utbildningsinsatser. Avdelningens uppgift är även att identifiera områden för examensarbeten och uppsatser. Under året har dock avdelningen inte tagit emot någon praktikant.

Under året har inom avdelningen arbetat 8 personer. 2 personer har varit projektanställda för uppföljning av markupplåtelseavtalet. 4 personer har till stor del av sin arbetstid arbetat med miljömiljardsprojekt. En person har sedan halvårsskiftet friår.

Uppdrag och projekt

Renhållningsordning inklusive föreskrifter och avfallsplan 2006 – 2010

Fullmäktige antog i juni 2006 Stockholms nya renhållningsordning, innefattande avfallsplan och föreskrifter. Miljö och utveckling ansvarar för uppföljning och revidering av renhållningsordningen. Arbetet med att ta fram ett program för uppföljning av målen i avfallsplanen pågår. Som ett första led i uppföljningen har merparten av planens nyckeltal sammanställts, se bilaga 6. De nyckeltal som inte finns tillgängliga kommer att tas fram under 2007 och redovisas i verksamhetsberättelsen för samma år. För detta arbete krävs bl.a. att ett antal plockanalyser samt brukarundersökningar genomförs.

I kommunikationen beträffande avfallsplanen har förvaltningen arbetat efter den kommunikationsplan som nämnden antog i maj 2006. Detta har bl.a. inneburit att renhållningsordningen har skickats ut till remissinstanserna och ett stort antal övriga intressenter. Förvaltningen har även annonserat och mejlledes marknadsfört att den nya renhållningsordningen finns att beställa från förvaltningen.

Arbetet med att revidera föreskrifternas tillämpningsanvisningar har påbörjats. Miljö och utveckling samordnar det arbetet.

Miljöprogram

Miljö och utveckling har under året deltagit i arbetet med att ta fram ett nytt miljöprogram för Stockholm. Avdelningen har varit representerad såväl i styrgrupp som i projektgrupp. Miljö och utveckling har även lämnat synpunkter på programmet när det remisshanterades. Ärendet behandlades i nämnden den 22 mars.

Miljö och utveckling har deltagit i arbetet med att ta fram underlag för uppföljningen av det befintliga miljöprogrammet.

Miljöarbetet

Avdelningen har varit sammanhållande för förvaltningens miljöarbete samt miljödiplomering. I februari miljödiplomerades förvaltningen för nivå 1. Förvaltningen har reviderat och utarbetat miljömål utifrån fullmäktiges beslut om åtgärder för att minska växthusgaser. I och med detta har uppföljning av avfallstransporter som genomförs av förvaltningens entreprenörer genomförts. Renhållningsförvaltningens insamling av avfall gav under år 2006 upphov till koldioxidutsläpp på ca 4 000 ton. Insamlingsfordon som använde biogas minskade koldioxidutsläppen med ca 700 ton. Samtlig personal har genomgått grundutbildning i miljöfrågor.

Producentansvarsavfall och fastighetsnära insamling

Naturvårdsverket har genomfört en utvärdering av producentansvaret för förpackningar och tidningar. Förvaltningen har deltagit i arbetet och haft löpande kontakter med Naturvårdsverket och andra berörda parter, däribland producenter, Renhållningsverksföreningen, fastighetsägarorganisationer.

Uppföljning av markupplåtelseavtalet

Förvaltningen har under året genomfört en utökad uppföljning av markupplåtelseavtalet avseende återvinningsstationer som är producenternas insamlingssystem för tidningar och förpackningar. För detta arbete har förvaltningen under året haft två personer anställda. De har gjort ca 5 000 besök av återvinningsstationer. Vid dessa besök inrapporterades ca 3 500 krav på åtgärder. Det som har inrapporterats avser fulla behållare i 1 239 fall, krav på städning i 1 615 fall och 1 609 anmälningar har avsett klotter. Daglig rapportering om stationernas status har även skett till miljöborgarrådet och nämndens ordförande. Uppföljningsarbetet har inneburit kontakt med samtliga stadsdelsförvaltningar för att klarlägga problem med städning, lokalisering av återvinningsstationer inom stadsdelarna. Förvaltningen har haft löpande driftsmöten, 7 stycken, med Förpacknings- och Tidningsinsamlingen samt dess insamlingsentreprenör IL Recycling avseende lokaliseringar av återvinningsstationer samt driften av dessa.

I samband med årsskiftet 2005/2006 konstaterades att tömningen och städningen av återvinningsstationerna fungerade bristfälligt vilket resulterade i att förvaltningen gav stadsdelsförvaltningarna i uppdrag att vidta extra städåtgärder. Totalt har städinsatser för 570 000 kr genomförts vilket stadsdelarna har fakturerat renhållningsförvaltningen. Då Förpacknings- och tidningsinsamlingen har vägrat betala dessa åtgärder, eftersom de inte stöddes av dåvarande avtal, belastar städåtgärderna renhållningsförvaltningens budget.

Den förstärkta uppföljningen har gett resultat och nedskräpningen har minskat.

Nytt avtal med producenterna

Under året har ett nytt avtal avseende insamlingssystem för förpackningar och tidningar arbetas fram med Förpacknings- och tidningsinsamlingen. Renhållningsnämnden godkände avtalet 1 november och Kommunfullmäktige den 11 december 2006. Avtalet gäller under perioden 2007-01-01 till och med 2009-12-31 med möjlighet till förlängning. Under avtalsperioden ska antalet återvinningsstationer utökas med 100 stycken ifrån dagens 250. Det nya avtalet innebär möjlighet till bättre uppföljning i och med det att visa bister är kopplade till viten.

Statistik

Förvaltningen har ännu inte erhållit den samlade statistiken över insamlade mängder av förpackningar. Under året har totalt 54 481 ton tidningar samlats in via återvinningsstationer och den fastighetsnära insamlingen vilket motsvarar en minskning om ca 4 %. Mängden insamlade förpackningar vid återvinningsstationer har ökat med 14 % och motsvarar 9 966 ton. Uppgift om insamlade mängder genom den fastighetsnära insamlingen saknas.

Stockholm ren och vacker

Förvaltningen har deltagit i projektet Stockholm ren och vacker med uppdrag att bevaka hanteringen av återvinningsstationer. Förvaltningen har även deltagit i en arbetsgrupp avseende åtgärder mot klotter.

Miljömiljardsprojekt

Rådgivning till fastighetsägare beträffande fastighetsnära insamling

Inom miljömiljardsprojektet, Fastighetsnära insamling - Rådgivning till fastighetsägare, har förvaltningen kontaktat fastighetsägare i olika former. Under första delen av året kontaktades fastighetsägare på Östermalm som i en föregående undersökning angivit att de skulle införa fastighetsnära källsortering av avfall med producentansvar. Förvaltningen har också genomfört en jämförande undersökning av hur den fastighetsnära insamlingen har utvecklats på Norrmalm. Resultaten från en pilotundersökning år 2003 har jämförts med 2006 års undersökning av andel fastighetsnära insamling av producentansvarsavfall i flerbostadshus. Resultaten visa på att en ökning av källsortering hade skett för alla fraktioner utom tidningar. 1074 fastighetsägare svarade på enkätundersökningen och av dessa uppgav 23 % att de samlade in fler avfallsfraktioner än år 2003. Under hösten kontaktades fastighetsägare på Norrmalm som i undersökningen bett om information och rådgivning.

En ny folder Fastighetsnära källsortering – en bra service för de boende, har tagit fram och skickats ut till ett urval av fastighetsägare.

Projektet avslutas år 2006. Av beviljad budget om 2,6 mnkr har 1,9 mnkr tagits i anspråk för projektet.

Kvarternära lokal för fastighetsnära insamling

Projektets syfte är att genomföra försök med lokaler som är anpassade för kvarternära insamling av utsorterade fraktioner ur hushållsavfallet. De fraktioner som avses är producentansvarsfraktioner (tidningar och förpackningar), farligt avfall, elektronikavfall samt om möjligt matavfall. Under året har en konsult genomfört utredningar beträffande förutsättningar för projektet. Det visade sig att det var svårt att hitta lämplig lokal inom innerstaden, varför projektet ändrade inriktning mot att främst avse insamling av farligt avfall och elavfall. Denna förändring ligger inom projektets ramar. 14,1 mnkr har tilldelats projektet. Under år 2006 har 0,5 mnkr nyttjats. Med ändrad inriktning beräknas projektet löpa på 6 mnkr.

Förbehandlat matavfall till biologisk behandling

Projektets syfte är att utveckla insamlingen av matavfall från storkök och restauranger. Det pumpbara avfallet ska behandlas biologiskt för utvinning av biogas. Avfallskvarnen är fördelaktig ur både ett miljö- och arbetsmiljöperspektiv och kan erbjuda de verksamheter som idag inte har plats att sortera ut matavfall i kärl en möjlighet till matavfallsinsamling

Målet är att installera 17 anläggningar från sju olika leverantörer. Två anläggningar är i drift och fem är beställda från fem olika leverantörer. På fem verksamheter ska projekteringen slutföras och ytterligare fem verksamheter ska väljas ut för projektering.

Projektet som ska avslutas under december 2009 har en budget om totalt 5,3 mnkr varav 1,4 mnkr har förbrukats.

Förbehandling med skruvpress av matavfall till biologisk behandling

Projektet avsåg att dels utöka mängden matavfall som går till biologisk behandling, dels undersöka om förbehandling med skruvpress av paketerat matavfall från livsmedelsbutiker är en metod som bör utvecklas och permanentas. Projektets har avslutats med anledning av att förvaltningen inte fann några intressenter och lämplig placering av en skruvpress. Projektet har förbrukat 0,09 mnkr av beviljat belopp om 3,1 mnkr.

Budgetuppföljning

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0
Kostnader	5,3	3,5	1,8	34%	4,4	6,2	2,9
Netto	5,3	3,5	1,8	34%	4,4	6,2	2,9

Avdelningen har ett överskott om 1,8 mnkr som hänför sig till minskade lönekostnader samt att avdelningen inte har tagit konsultinsatser i anspråk.

Personalkostnaderna prognostiserades för högt i tertialrapport 2.

Kommunikation och Kundservice

Avdelningen består sammantaget av fem kundservicehandläggare, en kundservicechef, en receptionist, tre informatörer (varav en projektanställd), en projektledare och en avdelningschef.

Viktiga händelser under året

Brukarundersökning

Året inleddes med att resultatet från den övergripande brukarundersökningen presenterades av USK. Förvaltningen gör brukarundersökningar vart tredje år och denna var jämförbar med undersökningen som genomfördes av USK 2002. Några kommentarer kring resultatet inom området Kommunikation och Kundservice: De medborgare som anser sig välinformerade har ökat från 66 till 82 procent bland småhusägare och från 58 till 71 procent bland lägenhetsboende, jämfört med 2002. De medborgare som anser sig ha god eller mycket god kunskap angående källsortering och återvinning ökar bland småhusägare från 75 till 86 procent och bland lägenhetsboende från 70 till 84 procent, jämfört med 2002. Vidare mäter undersökningen huruvida kunderna som varit i kontakt med förvaltningens Kundservice varit nöjda med kontakten eller inte. Jämfört med 2002 är en större andel i samtliga tre grupper (småhusägare, lägenhetsboende, verksamheter) mer nöjda med sina kontakter idag. Detta resultat stärkte avdelningen med sitt strategiska arbete i att information och kundservice skall arbeta tätt ihop samt att informationen skall riktas och formas per målgrupp.

Attitydförändrande arbete

Kommunikationsavdelningen valde att 2006 lägga tyngdpunkten på det farliga avfallet. Förvaltningens årliga kampanj hade temat farligt avfall och liksom tidigare år genomfördes en kampanj på våren som sedan repeterades på hösten. En röd tråd i kampanjen var att kommunicera kommunens hela insamlingssystem och hur man praktiskt kan gå tillväga. Det vill säga stadens fyra bemannade återvinningscentraler, den mobila miljöstationen, de fasta miljöstationerna samt återvinningsbåten. Förvaltningen valde utomhusreklam som bas och kompletterade med ett direktutskick av den mobila miljöstationens turlista till samtliga hushåll i staden, annonser i lokalpress samt att en av stadens

gratistidningar delade ut ”farligt-avfall-kassar” vid tunnelbanenedgångarna. Även återvinningsbåten kommunicerades med annonser i lokalpress samt med direktutskick till de boende som bor i närheten. I årets kommunikation har staden som avsändare varit central med en tydlig St Erik i kombination med förvaltningens hemsida www.stockholm.se/avfall

Upphandling

Avdelningen genomförde en upphandling av reklambyråtjänster då avtalet löper ut i början av februari 2007. Upphandlingen hade formen selektiv och startade i månadsskiftet juli-augusti. Nämnden fattade tilldelningsbeslut i december 2007 där förvaltningens befintliga reklambyrå Blomquist Annonsbyrå vann.

Budgetuppföljning

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	-0,1
Kostnader	12,5	13,4	-0,9	-7%	12,5	11,9	9,9
Netto	12,5	13,4	-0,9	-7%	12,5	11,9	9,8

Avdelningens budget uppgick under året till sammantaget ca 12,5 miljoner motsvarande ca 16,20 kr/invånare (jmf. 2005 14,10 kr/inv.). Till skillnad från tidigare år gjorde både informations- och kundservicefunktionerna ett underskott. För informationsverksamheten beror detta på att förvaltningen under slutet av december tryckte och distribuerade en avfallskalender för år 2007 – en trycksak som samlar all avfallsinformation på samma ställe. För att medborgarna skulle få den i god tid före 2007 års början genomfördes distributionen under december istället för i början av januari då många redan satt upp sin väggkalender. Vidare har kommunikationsavdelningen genomfört fler brukarundersökningar än planerat. I och med arbetet med det miljöfarliga avfallet uppstod ett behov av att få mer kännedom om medborgarnas kunskaper och vanor kring farligt avfall varför en sådan undersökning genomfördes under året.

Kundserviceenhetens underskott beror dels på att gruppen i samband med entreprenörsbytet i våras, behövde stärka upp med inhyrd personal under mars till och med juni. Dels har det även förekommit en hel del sjukskrivningar samt övertid som konsekvens av vårens höga arbetsbelastning. Under sommarmånaderna beslutades att bemanna upp kundservice till full bemanning på grund av att byte av faktureringsystem skedde samtidigt som kundfaktureringen som återigen orsakade hög belastning på telefonerna.

Utfall jämfört med tertialrapport 2

Orsaken till avvikelserna mellan utfall och prognos i tertialrapport 2 är densamma som avvikelserna mot budget ovan.

Beskrivning av verksamheten

Kommunikation

I linje med den av nämnden antagna kommunikationsstrategin bedrivs informationsverksamheten i tre program – ett för basinformation, ett för attitydinformation och ett för skolinformation. Förvaltningen har under året genomfört och initierat en mängd informationsinsatser. Utfallet ligger väl i linje med vad som anges i verksamhetsplanen. En mängd insatser har genomförts för att öka stockholmarnas kunskap om t ex insamlingssystem och sorteringsinstruktioner. Förvaltningens långsiktiga arbete för att förändra beteende och attityder har fortsatt med två kampanjer.

BASinformation

- Den mobila miljöstationens hämtningar av farlig avfall och elavfall har kommunicerats genom annonser i samtliga lokaltidningar, på hemsidan samt via stadsdelarna och färghandlarna. Turlistan distribuerades också till stadens samtliga hushåll, ca 420.000 under januari.
- En folder med återvinningsbåtens schema distribuerades i början av april till samtliga hushåll i innerstaden, på Essingeöarna och Liljeholmen. I slutet av augusti genomfördes också ett informationsutskick till ca 10 300 hushåll på Östermalm. Inför båtens hämtningstillfällen förstärktes kommunikationen med annonser i lokalpress. Återvinningsbåtens turlista har även under året funnits tillgängligt på hemsidan.
- Information har gått ut under februari till målgrupperna villaägare och verksamheter med anledning av den nya avfallstaxan för 2006. Även i denna information finns praktisk information med för hur medborgarna och verksamheterna skall hantera allt sitt avfall och vilka insamlingssystemen är.
- Förvaltningen uppdaterar kontinuerligt hemsidan med aktuell information där våra medborgare även kan anmäla utebliven sophämtning samt beställa informationsmaterial.
- Distribution av informationsmaterial till bostadsrättsföreningar och fastighetsbolag. Detta har exempelvis gällt sorteringsaffischer för grovsoprum, scheman för mobila miljöstationen, sopsorteringsguiden samt dekalerna för sopnedkast.
- Produktion av instruktionsfolder om matavfallsutsortering till de boende Hammarby Sjöstad. Liknande information distribuerades även till ett urval av Stockholms restauranger.
- Avdelningen producerade och distribuerade sju nummer av nyhetsbrevet ”Dina sopor”. 555 prenumeranter fick Dina sopor i pappersform och 140 prenumeranter fick nyhetsbrevet per e-post.
- Informationsmaterial som riktar sig till köpare och säljare av villafastigheter distribuerades till stadens **fastighetsmäklare samt till villaägare** som har

kontakt med vår kundservice. Materialet ska underlätta för informationshantering i samband med ägarbyten.

ATTITYDinformation

- Tryck av en åttonde och en nionde upplaga av Stockholms Sopsorteringsguide vilket innebär att cirka 90 000 ex har beställts av såväl privatpersoner som fastighetsägare sedan första upplagan kom 2003.
- Under ett par veckor i maj och oktober kunde stockholmarna ta del av förvaltningens kampanj om farligt avfall. Annonssplats i tunnelbanan, på busskurer, i bussar och i lokalpress användes. Kampanjen kompletterades med ”farligt-avfall-kassar” som delades ut vid tunnelbanenedgångarna under morgontimmarna. På kassarna fanns stadsdelens aktuella turlista samt en lista på vad farligt avfall är. Kampanjen var den tredje i ordningen med det långsiktiga syftet att höja förtroendet för och kunskapen om återvinning samt uppmärksamma medborgarna på insamlingssystemen som finns i staden. Valet av farligt avfall som årets tema var givet då det är av största vikt att detta avfall sorteras ut ur soppåsen samt att kunskapen om stadens insamlingssystem för farligt avfall och elavfall behövde uppmärksammas. Förvaltningens arbete med attitydförändringar och beteendepåverkan är långsiktigt och under den treårsperiod detta har pågått har vi sett en stadig ökning i medborgarnas uppmärksamhet. Observationsvärdet på kampanjerna har ökat från 19 till 53 procent. Det är 93 procent som direkt förstår vad budskapet är vilket stärker förvaltningens arbete med tydligt bildspråk och kortfattade texter. Sedan kommunikationsavdelningen tog beslutet att tona ner förvaltningsnamnet i attitydinformationen och istället framhålla staden och St Erik-symbolen ökade igenkänningen på avsändare från 43 till 57 procent. 74 procent ger kampanjen ett bra eller mycket bra betyg vilket är betydligt högre än genomsnittet. Det medborgarna tycker om är tydligheten i både bilderna och budskapen samt att kampanjerna handlar om miljö och återvinning. 62 procent uppger att kampanjerna påverkat deras beteende vad gäller avfallssortering.

SKOLinformation

- Tyngdpunkten på kommunikationsavdelningens informationsarbete till skolorna har detta år legat på ett projekt ur Miljömiljarden. Projektet har utvecklat ett webbaserat Miljölaboratorium. Syftet med webbplatsen är att ungdomar 14-15 år ska få en ökad förståelse om hur de påverkar och påverkas av miljön på ett lokalt och globalt plan. Det övergripande målet är att ungdomarna skall få en ökad handlingskompetens så att de kan göra mer miljövänliga val. En omfattande förstudie har genomförts för att bl a kartlägga hur skolorna arbetar med miljöfrågor samt attityder till webbaserade läromedel hos lärare. En multimediatävling infogades i projektet och utgjorde en del i marknadsföringen av webbplatsen som fick namnet Miljöbussen.

Som komplement till Miljöbussens skolinformation har avdelningen vid förfrågan även distribuerat ”Sunes Sopbok” och Sopsorteringsguiden till mellanstadieskolor i staden.

Kundservice

Sammantaget har kundservice i genomsnitt tagit emot 200-300 samtal per dag. Totalt under året har kundservicepersonalen handlagt 9 735 abonnemangsändringar, 25 918 reklamationer på sophämtningen, 5 223 arbetsorder samt ett okänt antal allmänna avfallsfrågor. Ett byte av två entreprenörer under våren orsakade en kraftig ökning av antalet inkomna samtal och ärenden. Under detta byte av utförare har samtalsbelastningen varit stort till följd av försenade och uteblivna hämtningar, främst på grund av ny personal hos entreprenörerna. Totalt har kundservice besvarat 53 174 samtal och haft en genomsnittlig tillgänglighet på 93 %. Se vidare bilaga 8.

Kundservice har under året kompetensutvecklat personalen i det nya verksamhetssystemet AdminNet. Under det gångna året har vi också arbetat med kompetensutveckling gällanden bland annat kundbemötande, attityder, interna rutiner och förhållningssätt. Syftet har varit att:

- Se och kunna ta de möjligheter som finns och ta fram kundens optimala behov i varje kundkontakt
- Ett ökat kundanpassat arbetssätt som påverkar verksamheten positivt
 - Att använda arbetsverktygen rätt för att hålla en hög servicegrad på telefonerna
 - Utveckla sin egen drivkraft och därigenom skapa en gemensam attityd till ”min egen rolls betydelse”
 - Att ge kundfrågorna en mer central position i organisationen och skapa ökade möjligheter för integrerad kommunikation och än mer ökad kundnöjdsamhet

Några områden som vi kommer att fokusera på även 2007 är bland annat, samarbete inom gruppen, inställning till förändringar, vilja att ta ansvar, bemötande av kunder och arbetskamrater. För detta ändamål har en psykolog anlitats.

Telefonisystemet har uppgraderats med en s.k. avancerad svarsgrupp vilket bl.a. möjliggör för kundservicegruppen att följa antal kunder som väntar i kö. Utvecklingen innebär utökade möjligheter att bemanna kundservicegruppen utefter behov och avsätta telefonfri tid som handläggarna kan använda till att mer effektivt arbeta med administrativa ärenden.

Miljömiljardsprojekt

Med medel ur Miljömiljarden har projektet Miljölaboratoriet under året utvecklat ett webbaserat lärande om miljö. Tillsammans med lärare, elever och sakkunniga från kommunen har man tagit fram det pedagogiska upplägget, innehållet och utvecklat den tekniska lösningen samt genomfört omfattande tester. Webbplatsen har döpts till Miljöbussen och lanseras första kvartalet 2007. Syftet med webbplatsen är att ungdomar 14-15 år ska få en ökad förståelse om hur de påverkar och påverkas av miljön på ett lokalt och globalt plan. Det övergripande

målet är att ungdomarna skall få en ökad handlingskompetens så att de kan göra mer miljövänliga val i sin vardag.

Under våren genomfördes, på nämndens uppdrag, en multimediatävling för årskurs 7-9. 41 reklamfilmer från tio skolor deltog. Vann gjorde en åttondeklass från Högländsskolan i Bromma.

Projektet har förbrukat 2,4 mnkr totalt av beviljat belopp om 6,0 mnkr.

Administration

Verksamheten inom administration består av 10 personer och innefattar följande funktioner: ekonomi (fakturerings, budgetering och inkasso), personal, kansli, inköp, vaktmästeri och IT.

Budgetuppföljning

	Budget 2006	Utfall 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 2	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-1,0	-2,6	1,6	160%	-1,9	-1,6	-0,3
Kostnader	19,0	19,5	-0,5	-3%	19,8	19,2	15,7
Netto	18,0	16,9	1,1	6%	17,9	17,6	15,4

Utfallet visar på ett nettoöverskott om 1,1 mnkr. Kostnaderna är något högre p.g.a. ökade kundförluster som troligen är en konsekvens av att faktureringen skett med ojämna intervall under året.

Intäktsöverskottet beror på obudgeterade intäkter för lokal- och markuthyrning på Lövsta m.a.a. att rivningsarbetet kom igång senare än beräknat.

Viktiga händelser under året

Avdelningens arbete under året har fokuserats på kvalitetssäkring av verksamheten. Med anledning av implementationen av det nya ekonomi- och verksamhetssystemet har nya process- och rutinbeskrivningar tagits fram. Flera utbildningstillfällen har genomförts för användarna av systemen.

Tekniska problem mellan de administrativa systemen gjorde att kundfaktureringen blev försenad med ett halvår. System- och mänskliga fel har uppdagats vilket inneburit ett stort efterarbete med felrättningar. Numera signaleras dessa fel, alternativt är omöjliggjorda, i de administrativa systemen så att rättningar kan göras innan fakturan framställs.

Bilagor

1. Målsammanställning
2. Lönekartläggning
3. Resultat- och balansräkning

4. Nedskrivningar
5. Avfallsplanens nyckeltal
6. Verksamhetsspecifika nyckeltal
7. Statistik
8. Kundenservicestatistik

Slut