



Handläggare: Katarina Jönsson
Telefon: 08-508 465 24

Till
Trafik- och renhållningsnämnden

Verksamhetsplan Insamling Behandling

Inledning

Enheten Insamling och Behandling har som mål att avfallshanteringen i Stockholm ska vara en modern, miljö- och kostnadseffektiv verksamhet med nöjda kunder. Ett led i detta arbete är att genomföra upphandlingar med tydliga kravspecifikationer, effektiv och tydlig avtalsuppföljning, ha en återkoppling till kund och få dem delaktiga i processen samt i samverkan med egna entreprenörer och/eller andra aktörer utveckla avfallshanteringen.

Entreprenörsskiftet för insamlingen inom fem områden i april 2010 innebär en intensifierad resurskrävande planering i början av året i syfte att minimera störningar i hämtningen samt underlätta övergången.

Mängden (andelen) av avfallet som nyttiggörs ska öka i jämförelse med 2009. Insamlad mängd matavfall som går till biologisk behandling har de senaste åren, för 2009 beräknas en ökning på 23% till drygt 6 000 ton (6 900 inkl. hemkompostering). För att uppnå målet i avfallsplanen om 18 000 ton 2012 måste insamlingsgraden utökas kraftigt under kommande tre åren och att det i ett ev. införande av frivalssystem ställs krav på att avfallet transporteras till en likvärdig eller bättre behandlingsmetod. Målsättningen för 2010 är en ökning till totalt 8 500 ton. Under året kommer kontoret att utreda och genomföra försök med fastighetsnära insamlingssystem med syfte att underlätta för kunderna att sortera sitt avfall både avseende matavfall som förpackningar och tidningar.

I en del av att erbjuda våra kunder ökad valfrihet så kommer enheten att arbeta med att införa behovshämtning i ett utvalt område. Enheten ser flera fördelar med behovshämtning så som att hämtningen sker när kunden har ett faktiskt behov. Varje kund får bära sina egna kostnader i större utsträckning än idag. En behovshämtning innebär att kunderna i en större utsträckning sorterar sitt avfall samt bidrar till en ökad insamling av matavfall.

Ett annat projekt som påbörjas under året är att inom ett avgränsat geografiskt område införa ett strukturerat insamlande och registrerande av data och kunskap. Detta kommer att ske genom bl.a. inmätning av soprummens placering, märkning/registrering av nycklar och koder, taggning samt vidareutveckling av vägning och registrering av avfallet i samband med hämtning.

Enheten består av 12 personer.



KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

NÄMNDMÅL:

Det ska vara enkelt att ta del av trafikkontorets tjänster och arbetet ska präglas av ett gott bemötande

ÅTAGANDE:

Entreprenadgranskning område 1, 2 o 8

Arbetssätt

Granskning ska ske i tre steg:

1. Kundundersökning - Läggs på upphandlad konsult

2. Statistik och förvaltningsintern dokumentation.

Ta fram en rapport som redogör hur entreprenaden fungerat sedan start april 2006, i form av reklamationsstatistik, avdrag på entreprenörsersättningen, rutiner för avtalsuppföljning samt erfarenheter från entreprenörbytet april 2006.

3. Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll.

Entreprenörerna får besvara frågor som rör hur de säkerställer kvalitet, service och arbetsmiljöfrågor

Uppföljning

Utifrån granskningens tre delarna så tar enheten fram förslag på förbättringsområden för såväl granskade som övriga entreprenader.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Göra en kundundersökning	2010-01-01	2010-12-31
Ta fram statistik och förvaltningsintern dokumentation	2010-01-01	2010-12-31
Uppföljning om entreprenörens egenkontroll	2010-01-01	2010-12-31

ÅTAGANDE:

E-tjänster

Arbetsätt

Enheten vill utveckla möjligheten att kunna reklamera via webben direkt in AdminNet. På detta sätt ökas tillgängligheten för kunderna.

Uppföljning

Syftet är att minska belastningen på KC och öka tillgängligheten för våra kunder. Detta följs upp med statistik.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Beställa kompletterande utrustning till tjänsten Matavfall via webb	2010-01-01	2010-12-31
Reklamationshantering på webben	2010-01-01	2010-12-31
Uppdatering av kontaktuppgifter	2010-01-11	2010-12-31

ÅTAGANDE:

Insatser för att öka matavfallsinsamlingen

Arbetsätt

Enheten ska följa upp befintliga kunder för att optimera mängderna. Detta gäller främst restauranger och ev. bostadsrättsföreningar. Till villan kommer vi att skicka ut information för att marknadsföra matavfallsinsamlingen och nyttan med den. När det gäller restauranger så har enheten en extra resurs med fokus på att kontakta kunderna och informera. Enheten bidrar även till att stimulera stadsdelarna till att nå sina mål med matavfallet.

Resursanvändning

En extra resurs projektanställdes från och med 2009-01-01 till och med 2010-06-30.

Uppföljning

Uppföljningen sker genom att alla kärl är registrerade, där all data gällande tömningstillfällen, vikter och avvikelser fås. Enheten sammanställer statistiken från de olika insamlingssystemen.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Optimera befintliga restaurangkunder	2010-01-01	2010-12-31
Utskick hushåll	2010-01-01	2010-12-31
Utskick till restauranger	2010-01-01	2010-12-31

ÅTAGANDE:

Nöjda kunder

Arbetsätt

Genom bra samarbete och återkoppling från Kontakt Center kunna fortsätta att förbättra och effektivisera informationen till våra kunder på webben och på det sättet minska inkommande ärenden. Vi vill även utveckla enhetens uppföljning av upprepade reklamationer och öka kvaliteten på hanteringen av kundärenden.

Under 2010 så kommer vi att få tillgång till det ärendehanteringssystem som Stockholms Stad upphandlat centralt. Detta system kommer att användas av Kontakt Center och blir ett kommunikationssystem där KC kan skicka sina ärenden till Insamling och Behandling. Alla ärenden kommer att bli loggade på kundnivå.

Uppföljning

Statiskt och rapporter, gällande reklamationer, ärendetyper och samtalsstatistik. Genom staden ärendehanteringssystem kommer alla ärenden att loggas på kundnivå vilket medför hög och god kvalitet.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Ett fortsatt nära samarbete med Kontakt Center för att utveckla servicen till våra kunder.	2010-01-01	2011-12-31
Gemensamt ärendehanteringssystem för Stockholms Stad	2010-01-01	2011-12-31
Uppföljning reklamationshantering	2010-01-01	2010-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

NÄMNDMÅL:

Arbeta med att minimera miljöpåverkan.

ÅTAGANDE:

Identifiering av hämtningsförhållanden vid insamling av avfall

Arbetsätt

Genom undersökningar identifiera olämpligt utformade hämtningsplatser.

Uppföljning

redovisas i VB

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Identifiering av transportväg	2008-03-01	2010-12-31
Trafiksäkerhet vid avfallshämtning	2008-03-01	2012-12-31

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Utveckla beställarrollen

ÅTAGANDE:

Att införa behovstömning vid villafastigheter i ett utvalt område

Arbetsätt

Enheten har för avsikt att genomföra försök med behovsstyrd avfallshämtning inom ett utvalt område av villafastigheter. Detta försök kommer att genomföras i samråd och samarbete med upphandlad entreprenör för området.

Uppföljning

Mäta antalet kunder som har använt sig av denna tjänst, samt uppföljning med enkät via webb. Utifrån detta försök utvärdera en permanent tjänst.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Anpassa verksamhetssystemet för behovstömning	2010-01-01	2010-12-31
Kommunikation med utvald kundgrupp för behovstömning	2010-01-01	2010-12-31
Välja ut ett provområde för behovstömning	2010-01-01	2010-12-31

ÅTAGANDE:

Entreprenörsskiften för insamlingen inom fem områden i april 2010

Arbetsätt

Inför uppstarten har enheten utsett ansvariga för respektive ny entreprenör, dvs. Resta och Liselotte Löf AB. Enheten kommer löpande ha uppstartsmöten med de nya entreprenörerna samt möten med de avslutade entreprenörerna.

Uppföljning

Syftet med uppstartsmötena är att enheten följer upp att den redovisade uppstarts- och genomförandeplanen som entreprenören utlovat i anbudet följs.

Det gäller allt från tidplaner, redovisning av fordon, personal, miljökrav, lokaler och resurser. Att vi säkerställer att entreprenören är väl förberedd på övertagandet 1 april 2010.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Uppstartsmöten och genomförande planer	2010-01-01	2010-04-30

ÅTAGANDE:

Ökad valfrihet av våra tjänster

Arbetsätt

Utreda för- och nackdelar med de olika hämtmetoderna.

Uppföljning

Prognoser

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Ta fram prognoser/trender	2010-01-01	2011-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,8 %	5,0 %	Halvår

NÄMNDMÅL:

Minska sjukfrånvaron

ÅTAGANDE:

Minska sjukfrånvaron

Arbetsätt

På varje enhetsmöte kommer månadens sjukfrånvarostatistik att gås igenom.

Enheten kommer också att verka för att samtliga medarbetare utnyttjar friskvårdstimmen.

Uppföljning

Sjukfrånvarostatistik

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Att verka för att alla utnyttjar sin friskvårdstimme	2010-01-01	2010-12-31
Följa upp statistiken på sjukfrånvaron	2010-01-01	2010-12-31

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
----------------------	------------	-----------

NÄMNDMÅL:

Stimulera till delaktighet och utveckling.

ÅTAGANDE:

Bjuda in varandra i varandras arbete

Arbetsätt

Alla på enheten ansvarar för att genomföra en gemensam aktivitet.

Uppföljning

Målet är att få en ökad förståelse och respekt för sina medarbetare. Enheten utvärderar aktiviteterna vid årets slut.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Var och en på enheten ska ansvara för en temaaktivitet	2010-01-01	2010-12-31

NÄMNDMÅL:

Systematiskt utveckla kompetens och omvärldsbevakning

ÅTAGANDE:

Kompetensinventering inom enheten

Arbetsätt

Kartlägga vilka kompetensbehov som finns och vilka områden som behöver kompetensutveckling. Görs i samband med medarbetarsamtalen. Upprättar individuella kompetensplaner för var och en.

Att var och en har ett ansvar att förmedla information från olika nätverksgrupper/seminarier som man är delaktig i till övriga inom enheten.

Uppföljning

Bredda och fördjupa kompetensen inom enheten.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Systematiskt arbeta med att återkoppla från olika nätverksgrupper/seminarier/träffar	2010-01-01	2010-12-31
Upprätta kompetensplaner på individnivå	2010-01-01	2010-06-30



KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)		+/- 1 %	År
