



Kari Wigart  
Avfall  
08-508 465 87  
kari.wigart@stockholm.se

Till  
Trafik- och renhållningsnämnden  
2011-12-15

## **Granskning av entreprenader för insamling av hushållsavfall. Slutrapport**

### **Förslag till beslut**

1. Trafik- och renhållningsnämnden godkänner rapporten.

Per Anders Hedkvist  
Förvaltningschef

Marita Söderqvist  
Avdelningschef

Katarina Jönsson  
Enhetschef

### **Sammanfattning**

Trafikkontoret har under 2011 genomfört en entreprenadgranskning för område 1 (Hässelby/Vällingby/Spånga), 2 (Bromma), 7 (Hägersten/Skärholmen), 8 (Älvsjö), 9 (Enskede/Farsta) och 12 (Östermalm/Djurgården). Det är två entreprenörer som kör i områdena. Liselotte Löof AB har område 2, 7, 9 och 12 och RenoNorden AB område 1 och 8.

Entreprenörerna får ett godkänt betyg av kunderna. Undersökningen uppvisar inga stora kvalitetsskillnader entreprenörerna emellan.

Noterbart i granskningen är område 12 som har färre nöjda kunder än övriga områden. Under 2010 genererade reklamationsnivåerna avdrag på entreprenörsersättningen i området. Det kan vara detta som reflekteras i



kundundersökningen. Under 2011 har inga avdrag på entreprenörsersättningen skett i området.

Ett uppenbart förbättringsområde är tydligare profilering av fordon.

Noterbart i undersökningen är att en så stor andel av kunderna, 76 % av villakunderna, inte kan ta ställning till fordonets miljöklassning eller bränsletyp. Här finns möjligheter för både entreprenör och förvaltning att vara tydligare gentemot kund. Tydligare profilering av biogasfordonen är relevant för att framhäva stadens miljösjatsning.

### **Granskningen har bestått av tre delar**

#### **1. Kundundersökning**

Undersökningen har genomförts av TNS SIFO och frågor har ställts till kunder om hämtningen sker inom angivet tidsintervall, utebliven hämtning samt uppfattning av direktkontakt med entreprenören.

#### **2. Statistik och förvaltningsintern dokumentation**

Redogörelse för t.ex. klagomålsstatistik, avdrag på entreprenörsersättning och rutiner för avtalsuppföljning.

#### **3. Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll**

Entreprenörens rutiner, riktlinjer och genomförda egenkontroller ska redovisas för Trafikkontoret. På uppmaning ska entreprenören delge den dokumentation som görs för att förbättra miljön, arbetsmiljön och trafiksäkerheten.

### **Resultatet**

Resultat av undersökningen visar att 89 % av villakunderna, 74 % av flerfamiljshuskunderna samt 77 % av verksamhetskunderna är nöjda eller mycket nöjda med entreprenörernas arbete.

Entreprenörerna har redogjort för hur de jobbar med uppdraget för Stockholms stad och kontoret kan bekräfta att båda entreprenörerna jobbar enligt avtal.

Kontoret har jobbat systematisk med uppföljning av avtal och varje områdes reklamationsnivåer. Arbetet har visat resultat i form av sjunkande reklamationsnivåer.

### **Slut**