



Katarina Jönsson
Avfall
08-508 465 24
katarina.m.jonsson@stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2013-04-18

Tjänstegaranti för hämtning av hushållsavfall. Revidering

Förslag till beslut

- 1 Trafik och renhållningsnämnden godkänner förslaget till reviderad tjänstegaranti för hämtning av hushållsavfall.

Per Anders Hedkvist
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Tjänstegarantin syftar att förtydliga för kunder om vad de får för sin sophämningsavgift och vilka garantier som tjänsten innefattar. Trafikkontoret har idag en befintlig tjänstegaranti för en- och tvåfamiljshus. Denna tjänstegaranti behöver revideras och anpassas efter det nya debiteringssystemet som vikttaxan innebär. I samband med denna revidering vill kontoret också utöka tjänstegarantin att även gälla för flerbostadshus och verksamheter.

Kunder som reklamerat hämtningen vid tre eller fler tillfällen inom en tremånaders period ges en kompensation. För villafastigheter föreslås denna vara 20 kronor inklusive moms per reklamationstillfälle. Flerbostadshus och verksamheter kompenseras med 50 % av kostnaden för sophämtningen. Beloppet



på kompensationen för dessa kundkategorier beror därmed på abonnerad avfallsvolym.

Bakgrund

Tjänstegarantin är ett led i kontorets förstärkta kundkommunikation. Den behöver nu revideras på grund av ändrade förhållanden. Syftet är att förtydliga för kunderna vad de får för sin sophämningsavgift och vilka garantier som tjänsten innefattar. Vidare redogörs om hur kund har rätt till kompensation vid upprepade reklamationer. Vid sidan av ökad tydlighet kommer tjänstegarantin även att förenkla kontorets reklamationshandling och utgöra ett viktigt bidrag i dialogen med upphandlade entreprenörer.

Under 90-talet blev tjänstegarantier inom kommunal tjänstesektor allt vanligare. Bakgrunden var ökande krav på individuellt anpassade tjänster med hög kvalitet och kostnadseffektivitet. Parallellt fanns även en tendens till allt mer medvetna kunder som önskade klara besked om vad de får för avgiften och vart man kan vända sig vid missnöje med utbud, kvalitet och bemötande. Genom att utveckla tjänstegarantier ges medborgaren möjlighet att förstå vad de har rätt att förvänta sig av kommunalt finansierad verksamhet. Tjänstegarantier stärker även kommunens möjlighet att utvärdera och kvalitetsutveckla verksamheten samt skapa rutiner för kompensation om tjänsten inte utförs i enlighet med garantin.

Tjänstegarantier har många fördelar. Den beskriver tjänstens innehåll och kvalitet med hög konkretiseringsgrad. Det ska vara enkelt för medborgaren att förstå vad som utlovas och vad som inte utlovas. Med en tjänstegaranti styr kommunen även förväntningarna på tjänstens innehåll eftersom den enskilde kan bedöma tjänstens kvalitet i förhållande till utlovad nivå.

Internt skapar tjänstegarantier större tydlighet – organisationens uppdrag som tjänsteproducent blir tydligt och skapar även större kundorientering. Tjänstegarantier kan bidra till förbättrad arbetsmiljö då personalen lättare kan hantera realistiska krav och förväntningar från kunder och även kanske egna ambitioner.

2006 införde avdelningen tjänstegarantin för villa- och radhus. Kontoret vill nu utöka denna tjänstegaranti att även gälla för flerbostadshus och verksamheter.

Om tjänstegarantin

Reklamationer

Kunder med minst tre av kontoret godkända reklamationer inom en faktureringsperiod, för närvarande tre månader, kommer att få en kompensation



på sophämningsavgiften. Kompensationen kommer att regleras på nästkommande faktura. Trafikkontoret gör bedömningen att dessa avdrag täcks av entreprenörsavdrag som i enlighet med gällande avtal är möjliga att göra vid upprepade reklamationer.

Kompensation

För villafastigheter föreslås kompensationen vara 16 kronor exklusive moms per reklamation (20 kronor inklusive moms), att jämföras med den faktiska ersättningen till entreprenören som är 13 kr exklusive moms. Detta ger t.ex. en kompensation till kunden på 80 kronor vid 4 stycken reklamationer inom en tremånaders period.

För flerfamiljsfastigheter och verksamheter utgår en kompensation motsvarande 50 % av kostnaden för sophämtningen vid varje tillfälle som hämtningen reklamerats.

Årskostnad:	20 800 kronor exklusive moms
Hämtningsintervall:	Två gånger per vecka (104 ggr/år)
Antal reklamationer:	Fyra

Kompensation: $20\,800 * 0,50 / 104 * 4 = 400$ kr exklusive moms.

Kommunikation

Trafikkontoret kommunicerar tjänstegarantin årligen i samband med information om årets taxa, som en s.k. ”fripassagerare” till fakturan. Ett enklare särtryck av dessa avsnitt ska framtas för enkel distribution till kund vid behov. På trafikkontorets hemsida finns också information om tjänstegarantin.

Trafikkontorets förslag

Trafik- och renhållningsnämnden godkänner förslaget till reviderad tjänstegaranti som, förutom en- och tvåfamiljsfastigheter, också omfattar flerbostadshus och verksamheter.

Slut