



Sammanställning samtalsstatistik KC Avfall Jan - Dec 2013						
	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent <sup>1)</sup>	Servicenivå (besvarade inom 60 sek)	Inkommande mejl
Januari	5,302	4,964	338	94%	72%	1,523
Februari	5,054	4,708	346	93%	70%	1,230
Mars	4,308	4,116	192	96%	82%	1,303
April	4,273	4,087	186	96%	85%	1,076
Maj	4,617	4,307	310	93%	67%	1,104
Juni	4,520	4,298	222	95%	75%	1,276
Juli	3,618	3,499	119	97%	89%	797
Augusti						
September						
Oktober						
November						
December						
<b>Summa totalt</b>	<b>31,692</b>	<b>29,979</b>	<b>1,713</b>	<b>95%</b>	<b>77%</b>	<b>8,309</b>
Jämf. 2012	57,176	53,695	3,481	94%	74%	14,966
Jämf. 2011	47,827	45,340	2,487	95%	82%	8,794
Jämf. 2010	74,316	64,684	9,632	87%	67%	14,564
Jämf. 2009	41,479	40,007	1,472	96%		7,818
Jämf. 2008	49,642	45,337	4,305	91%		6,184
Jämf. 2007	52,619	49,347	3,272	94%		4,891
Jämf. 2006	61,964	57,349	4,615	93%		

Sammanställning reklamationer/avvikelser/ärenden Jan - Dec 2013					
	Totalt inkomna reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Totalt inkomna avvikelser <sup>2)</sup>	Totalt inlagda arbetsmiljö-ärenden
Januari	2,133	2,059	74	4,819	408
Februari	1,655	1,593	62	4,329	453
Mars	1,045	996	49	3,856	423
April	1,029	977	52	4,478	602
Maj	899	822	77	3,968	570
Juni	1,236	1,169	67	3,468	483
Juli	861	814	47	6,633	291
Augusti					
September					
Oktober					
November					
December					
<b>Summa totalt</b>	<b>8,858</b>	<b>8,430</b>	<b>428</b>	<b>31,551</b>	<b>3,230</b>
Jämf. 2012	15,524	14,155	1,369	51,809	6,991
Jämf. 2011	11,765	10,812	953	26,030	5,742
Jämf. 2010	32,387	27,851	4,869	50,420	4,972
Jämf 2009	10,380	9,973	407		
Jämf. 2008	11,629	11,211	418		
Jämf. 2007	14,779	14,466	313		
Jämf. 2006	25,918	23,478	2,440		

1) Tillgängligheten ska, enligt avtal mellan Serviceförvaltningen och TK Avfall, ligga på minst 95%.

2) Avvikelser inrapporterade av hämtpersonalen ang. div. problem vid hämtstället

#### Kommentar:

Antal reklamationer under första halvåret i år är fler än 2012 (7 997 st. år 2013, 5 605 st. 2012).

Det beror till största delen på den långa vintern och den stora ökningen av insamlat matavfall.

**Sammanställning samtalsstatistik KC Avfall Jan -**

	inkommande	besvarade	obesvarade	besvarade i
Januari	4,198	3,880	318	92%
Februari	3,401	3,182	219	94%
Mars	3,830	3,650	180	95%
April	3,796	3,626	170	96%
Maj	4,521	4,308	213	95%
Juni	4,795	4,368	427	91%
Juli	4,968	4,682	286	94%
Augusti	6,043	5,677	366	94%
September	4,564	4,333	231	95%
Oktober	5,176	4,942	234	95%
November	5,097	4,795	302	94%
December	6,787	6,252	535	92%
<b>Summa totalt</b>	<b>57,176</b>	<b>53,695</b>	<b>3,481</b>	<b>94%</b>
Jämf. 2011	47,827	45,340	2,487	95%
Jämf. 2010	74,316	64,684	9,632	87%
Jämf. 2009	41,479	40,007	1,472	96%
Jämf. 2008	49,642	45,337	4,305	91%
Jämf. 2007	52,619	49,347	3,272	94%
Jämf. 2006	61,964	57,349	4,615	93%

**Sammanställning reklamationer/avvikelser/ärenden Jan - De**

	Totalt inkomna reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Totalt inkomna avvikelser <sup>2)</sup>
Januari	717	660	57	4,391
Februari	945	879	66	9,197
Mars	726	687	39	1,636
April	739	701	38	1,493
Maj	941	862	79	2,125
Juni	751	700	51	2,353
Juli	862	837	25	3,002
Augusti	1,514	1,411	103	3,785

<b>September</b>	1,198	1,108	90	3,555
<b>Oktober</b>	1,514	1,263	251	4,442
<b>November</b>	1,429	1,212	217	637
<b>December</b>	4,188	3,835	353	<b>15,193</b>
<b>Summa totalt</b>	<b>15,524</b>	<b>14,155</b>	<b>1,369</b>	<b>51,809</b>
<b>Jämf. 2011</b>	11,765	10,812	953	26,030
<b>Jämf. 2010</b>	32,387	27,851	4,869	50,420
<b>Jämf 2009</b>	10,380	9,973	407	
<b>Jämf. 2008</b>	11,629	11,211	418	
<b>Jämf. 2007</b>	14,779	14,466	313	
<b>Jämf. 2006</b>	25,918	23,478	2,440	

1) Tillgängligheten ska, enligt avtal mellan Serviceförvaltningen och TK Avfall, ligga på minst 95%.

2) Avvikelse inrapporterade av hämtpersonalen ang. div. problem vid hämtstället

#### **Kommentar:**

1 april hade vi entreprenörsbyte på 6 områden. I samband med detta så ökade reklamnivån ur 1 juli infördes den nya taxan för en- och tvåfamiljshushåll. I och med detta så ökade också intresset i samband med detta så blev vår upphandling av kärll överprövad och vi hade stora problem med att starta med matavfallsinsamling eftersom vi inte hade några kärll. Den stora anstormning av anmälan gjorde att samtalen och reklamationerna ökade under augusti och september.

Ser vi samtidigt hur mängdförändringarna gällande matavfallet i Stockholm varit har det historiskt sätt Totalt har matavfallsuppdraget ökat med 305 % sedan start.

5 december började det snöa kolossalt mycket, snöfallet hade en klass 2 varning från SMHI, under den 5 december Totalt inkom det 4 188 reklamationer från kunder och **15 193** avvikelser från soppubbarna av dessa

**Dec 2012**

(besvarade	mejl
78%	853
84%	656
82%	823
80%	850
75%	814
65%	779
66%	2,228
68%	1,924
81%	1,358
79%	1,497
79%	1,340
45%	1,844
<b>74%</b>	<b>14,966</b>
82%	8,794
67%	14,564
	7,818
	6,184
	4,891

**ec 2012**

<b>Totalt inlagda arbetsmiljö- ärenden</b>
483
309
339
830
993
338
413
548

642
698
791
607
<b>6,991</b>
5,742
4,972

nder maj månad.

för att starta med matavfallsinsamlingen.

få ut kärl till alla kunder som anmält att de ville

att börja med matavfall och det faktum att vi hade brist av kärl,

tt aldrig funnits ett insamlingsuppdrag med liknande ökningstakt

en tiden 5 december t.o.m. 13 december inkom 1 355 reklamationer.

handlar **10 696** om snö och framkomlighet.



<b>Sammanställning samtalsstatistik KC Avfa</b>				
	<b>Totalt inkommande samtal</b>	<b>Totalt besvarade samtal</b>	<b>Totalt obesvarade samtal</b>	<b>Totalt besvarade i procent 1)</b>
Januari	4,545	4,351	194	96%
Februari	3,725	3,554	171	95%
Mars	4,522	4,305	217	95%
April	3,849	3,619	230	94%
Maj	4,702	4,454	248	95%
Juni	4,458	4,153	305	93%
Juli	2,992	2,861	131	96%
Augusti	4,008	3,810	198	95%
September	4,009	3,797	212	95%
Oktober	3,719	3,517	202	95%
November	3,721	3,512	209	94%
December	3,577	3,407	170	95%
<b>Summa totalt</b>	<b>47,827</b>	<b>45,340</b>	<b>2,487</b>	<b>95%</b>
Jämf. 2010	74,316	64,684	9,632	87%
Jämf. 2009	41,479	40,007	1,472	96%
Jämf. 2008	49,642	45,337	4,305	91%
Jämf. 2007	52,619	49,347	3,272	94%
Jämf. 2006	61,964	57,349	4,615	93%

<b>Sammanställning reklamationer/avvikelser/ärenden Jan - De</b>				
	<b>Totalt inkomna reklamationer</b>	<b>Totalt åtgärdade reklamationer</b>	<b>Totalt ej åtgärdade reklamationer</b>	<b>Totalt inkomna avvikelser 2)</b>
Januari	1,590	1,455	135	4,709
Februari	1,423	1,327	96	4,922
Mars	977	899	78	2,615
April	901	808	93	1,671
Maj	991	933	58	1,661
Juni	977	899	78	1,265
Juli	759	684	75	3,073
Augusti	982	891	91	2,357
September	892	831	61	260
Oktober	733	687	46	1,329

<b>November</b>	756	714	42	187
<b>December</b>	784	684	100	1,981
<b>Summa totalt</b>	<b>11,765</b>	<b>10,812</b>	<b>953</b>	<b>26,030</b>
<b>Jämf 2010</b>	32,387	27,851	4,869	50,420
<b>Jämf 2009</b>	10,380	9,973	407	
<b>Jämf. 2008</b>	11,629	11,211	418	
<b>Jämf. 2007</b>	14,779	14,466	313	
<b>Jämf. 2006</b>	25,918	23,478	2,440	

1) Tillgängligheten ska, enligt avtal mellan Serviceförvaltningen och TK Avfall, ligga på minst 95%.

2) Avvikelse inrapporterade av hämtpersonalen ang. div. problem vid hämtstället

3) Statistiken är inte längre tillgänglig från Kontaktcenter

**Kommentar:**

Avvikelse har sjunkit under mars månad p.g.a. bättre framkomligheten m.a.a. avsaknaden av snö. Under juli ökade avvikelse p.g.a. att det är semesterperioder och vikarier och man har haft förseningar som blivit hämtat och det kan man också se på att reklamationerna fortsatt att minska även under juli månad. Detsamma gäller reklamationerna.

II Jan - Dec 2011		
Servicenivå (besvarade inom 60 sek)	Servicenivå (besvarade inom 180 sek)	Inkommande mejl
74%	92%	1,089
82%	95%	842
87%	97%	1,043
82%	96%	687
78%	3)	769
76%	3)	773
89%	3)	440
85%	3)	562
84%	3)	636
79%	3)	585
86%	3)	578
84%	3)	790
<b>82%</b>	<b>95%</b>	<b>8,794</b>
67%	90%	14,564
		7,818
		6,184
		4,891

ec 2011
<b>Totalt inlagda arbetsmiljö- ärenden</b>
591
601
518
390
303
341
154
419
1,014
527

Avveckling 240L komp säck/350L säck ärende registre

Datum	Antal
22-Jul	20 st
19-Aug	39 st
31-Aug	174 st
13-Sep	672 st
26-Sep	856 st
21-Oct	1 048 st
7-Nov	1 091 st
16-Dec	1 196 st



450
434
<b>5,742</b>
4,972

**Antal Hämtställen i AdminNet**

Datum	350 säcken	240L komp säck
22-Jul	1 279 st	3 884 st
19-Aug	1 203 st	3 772 st
31-Aug	1 197 st	3 687 st
13-Sep	1 193 st	3 621 st
26-Sep	1 169 st	3 520 st
21-Oct	1 140 st	3 401 st
7-Nov	1 120 st	3 205 st
16-Dec	1 043 st	2 627 st

ö.  
r i hämtningen, men allt  
nånad.

**rade i AdminNet**

**Sammanställning samtalsstatistik**

	Totalt inkommande	Totalt besvarade	Totalt obesvarade	Totalt besvarade i
Januari	5,853	5,458	395	93.25%
Februari	13,922	9,356	4,566	67.20%
Mars	7,322	5,861	1,461	80.05%
April	6,661	6,176	485	92.72%
Maj	6,178	5,530	648	89.51%
Juni	5,725	5,364	361	93.69%
Juli	3,816	3,655	161	95.78%
Augusti	4,372	4,003	369	91.56%
September	5,341	5,091	250	95.32%
Oktober	5,005	4,735	270	94.61%
November	4,582	4,344	238	94.81%
December	5,539	5,111	428	92.27%
<b>Summa totalt</b>	<b>74,316</b>	<b>64,684</b>	<b>9,632</b>	<b>87.04%</b>
Jämf. 2009	41,479	40,007	1,472	96.45%
Jämf. 2008	49,642	45,337	4,305	91.33%
Jämf. 2007	52,619	49,347	3,272	93.78%
Jämf. 2006	61,964	57,349	4,615	92.55%

**- December 2010**

	Totalt inkomna reklamationer	Totalt åtgärdade	Totalt ej åtgärdade	Totalt inkomna
Januari	2,668	2,614	54	3,415
Februari	10,777	7,062	3,715	22,026
Mars	3,101	2,759	342	2,980
April	2,856	2,774	82	1,177
Maj	2,045	1,965	80	1,159
Juni	1,557	1,494	63	1,537
Juli	1,157	1,058	40	1,996
Augusti	1,098	993	105	1,344
September	2,396	2,334	62	4,259
Oktober	1,605	1,538	67	1,752
November	1,046	983	63	2,033
December	2,081	2,277	196	6,742
<b>Summa totalt</b>	<b>32,387</b>	<b>27,851</b>	<b>4,869</b>	<b>50,420</b>
Jämf 2009	10,380	9,973	407	
Jämf. 2008	11,629	11,211	418	
Jämf. 2007	14,779	14,466	313	
Jämf. 2006	25,918	23,478	2,440	

\* Saknar vissa uppgifter då dessa inte har gått att få från Serviceförvaltningen

\* Saknar vissa uppgifter då dessa inte har gått att få från Serviceförvaltningen

## ik KC Avfall Januari - December 2010

Besvarade inom 10 sek	Besvarade inom 20 sek	Besvarade inom 30 sek	Servicenivå (besvarade)	Servicenivå (besvarade)	Inkommande mejl
36.25%	43.53%	47.05%	54.37%	-	1,229
15.40%	20.31%	22.92%	27.91%	-	3,206
*	*	*	57.48%	-	1,507
*	*	*	67.88%	89.00%	1,333
*	*	*	59.00%	81.00%	1,233
*	*	*	72.00%	88.00%	1,094
*	*	*	83.00%	96.00%	598
*	*	*	79.00%	93.00%	706
*	*	*	81.00%	95.00%	1,000
*	*	*	79.00%	95.00%	742
*	*	*	78.00%	93.00%	904
*	*	*	60.00%	80.00%	1,012
<b>25.83%</b>	<b>31.92%</b>	<b>34.99%</b>			14,564
<b>60.33%</b>	<b>70.23%</b>	<b>73.36%</b>			7,818
					6,184
					4,891

**Kommentar till servicenivån:** SF ska leverera enligt de servicenivåer som finns uppsatta av TK Avfall

Tillgänglighet 95 %

Servicenivå 80 % inom 20 sekunder

<b>Totalt inlagda</b>
0
3,256
39
6
0
6
2
28
118
213
604
700
<b>4,972</b>

### Förklaring inkomna avvikelser

Avvikelse inrapporterade av hämtpersonalen som talar om att det antingen är något på själva hämtstället som inte är bra eller att andra hinder medfört att hämtningen inte fungerat i enlighet med avtalet. Hur en avvikelse ska hanteras är justerat i avtalet med entreprenören.

### Förklaring arbetsmiljöärenden

Alla arbetsmiljöärenden ska registreras på kund och hämtställe i Stadens verksamhetssystem. Arbetsmiljöärende ska hanteras i enlighet med avtalet mellan entreprenör och Staden. Det är entreprenören som har arbetsmiljöansvaret.

emål

# Inkomna reklamationer till Trafikkontoret gällande sophämtning 2010 - 2013

