

Tyresö kommun
Tekniska kontoret
Bertil Eriksson
VA- och renhållningschef
08-5782 95 39
bertil.eriksson@tyreso.se

TJÄNSTESKRIVELSE

2016-11-14

1 (7)

Diarienummer

2016/KS0257 013

Kommunledningsutskottet

Uppföljning av temagranskning

Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv

Förslag till beslut

Kommunledningsutskottet noterar rapporten och förvaltningens yttrande.

Tekniska kontoret



Bo Renman
Kommundirektör



Bertil Eriksson
VA- och renhållningschef



Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutar årligen om granskningsplan för verksamheter som kommunen ansvarar för. Enligt granskningsplanen 2016 ska uppföljning göras av temagranskningen ”Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv” (2014/KS 0499). Granskningen gjordes 2014.

Syftet är att beskriva hur verksamheten arbetar med verksamhetsutveckling sedan föregående kvalitetsgranskning. Uppföljningen har haft särskilt fokus på en fungerande process internt och med leverantörer.

Sammanfattning

Renhållningsenheten har sedan den första kvalitetsgranskningen genomfördes använt de identifierade förbättringsområdena i den mån det har varit möjligt, med hänsyn tagen till befintlig verksamhet och nuvarande avtal och upplägg. Vidare har renhållningsenheten använt kvalitetsgranskningen till att utforma förfrågningsunderlag till kommande entreprenadperiod som inleds 2017-10-01. Det som främst utvecklats inför kommande entreprenadperiod är upplägget av viten och bonus för hur entreprenaden ska utföras, men även utveckling och användning av verksamhetens digitala system.

Uppföljningen av temagranskningen visar att kvalitetsenheten bedömer att verksamheten visar på en positiv utveckling inom samtliga identifierade förbättringsområden.

Kvalitetsenheten anser att renhållningsenheten fortsatt behöver utveckla arbetet med verksamhetens digitala system, att en gränsdragningslista samt standardsvar på frekvent förekommande frågor skulle kunna tas fram gentemot servicecenter. Ytterligare anser kvalitetsenheten att även om metoder för uppföljning av verksamheten finns, kan de utvecklas.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutade 2013 om en granskningsplan för fristående och kommunal verksamhet för år 2014. Ett av uppdragen var att granska hur avfallshanteringen i Tyresö fungerar ur ett medborgarperspektiv.

Utredningen presenterades 2014 och innehöll ett antal områden som visade på en välfungerande verksamhet, men även ett antal förbättringsområden för verksamheten.

Förbättringsområden:

1. Entreprenörens beredskap i samband med den ordinarie personalens ledigheter.

Entreprenörens bristfälliga planering under ordinarie personals sommarsemester gjorde att vikarier var dåligt insatta i hämtningsrutinerna och i geografin.

Kvalitetsenhetens bedömning

Entreprenören har infört tydligare rutiner för att höja beredskapen i samband med den ordinarie personalens frånvaro.

Renhållningsenhetens kommentar

Renhållningsenheten bedömer att entreprenören har en relativt god beredskap för att hantera planerad och oplanerad ledighet. Under sommarsemestrar och ordinarie personals sjukfrånvaro har dock hämtningen i Tyresö blivit påverkad. Inför nästa entreprenadperiod har renhållningsenheten ställt ytterligare krav på entreprenörens beredskap och planering kring både oplanerad och planerad ledighet. Under nästkommande avtalsperiod kommer även viten och bonus kopplade till den månadsvisa reklamationsgraden att utfärdas.

Renhållningsenheten hade gärna sett att granskningen tagit ett bredare grepp om redovisningen av reklamationer på utförda tjänster och önskar komplettera med statistikuppgifter för resterande del av år 2014 - 2016.

Reklamationsgrad på utförda tjänster:

	Hämtningar: Hushållsavfall	Matavfall	Slam
2014:	0,27 %	0,19 %	0,01 %
2015:	0,19 %	0,10 %	0 %
2016*:	0,24 %	0,09 %	0,04 %

*januari till och med oktober

2. Statistik över medborgarnas kontakter med servicecenter bör specificeras för att kunna utgöra ett underlag för renhållningsenhetens verksamhetsutveckling.

När temagranskningen genomfördes kunde servicecenter inte fram specificerad information över vilka ärenden som kom in från medborgarna. Verksamheten efterfrågade informationen som underlag till sin verksamhetsutveckling.

Kvalitetenhetens bedömning

Statistik från servicecenter behöver användas som underlag för verksamhetsutveckling.

Renhållningsenhetens kommentar

Renhållningsenheten ser mycket positivt att servicecenter nu kan delge verksamheten med månadsvisa statistikrapporter så att information gentemot både medborgare och servicecenter kan utvecklas. Statistiken fyller även ett syfte i att öka verksamhetens kvalitet i utförande av samtliga avfallstjänster.

3. Kompetensen behöver förbättras för personal som arbetar i de digitala systemen, både anställda hos entreprenören och personal i kommunen.

Kompetensen för att arbeta i de digitala systemen har avsevärt förbättrats hos medarbetarna på renhållningsenheten sedan temagranskningen 2014, enligt verksamhetsansvarig.

Kvalitetenhetens bedömning

Personal som arbetar i de digitala systemen bör erbjudas kompetensutveckling. För att effektivisera processen bör alla aktörer arbeta i samma digitala system.

Renhållningsenhetens kommentar

Personal som arbetar i de digitala systemen erbjuds kontinuerligt kompetensutveckling, renhållningsenheten har vid ett flertal tillfällen både erbjudit utbildning samt besökt servicecenter och diskuterat de digitala systemen, rutiner etc. Vidare har alla handläggare i servicecenter under våren 2016 haft möjligheten att åka med en av chaufförerna för att få en bild av hur tömningsregistreringen fungerar i praktiken. Renhållningsenheten har fortsatt

konsulthjälp om 10 timmar per månad och erbjuder gärna samhällsväglare fördjupning i systemen.

4. Samverkan mellan entreprenör, renhållningsenheten och servicecenter behöver förbättras.

Både verksamhetsansvarig på renhållningsenheten och servicecenters representant uppger att samverkan på drift- och avtalsmötena fungerar bra. Verksamheternas samverkansrutiner ses över kontinuerligt och revideras vid behov för att fungera så väl som möjligt.

Kvalitetenhetens bedömning

Samverkan mellan aktörerna har förbättrats. Samtliga aktörer behöver arbeta fullt ut i de digitala systemen för att kvalitetssäkra och effektivisera processen.

Renhållningsenhetens kommentar

I och med nästa entreprenadperiod kommer entreprenören att få möjlighet att arbeta fullt ut i de digitala systemen, vilket kommer att kvalitetssäkra och underlätta för alla parter. Drift- och samordningsmöten med både entreprenör och servicecenter som genomförs löpande under verksamhetsåret bidrar även till att utveckla samarbeten, samt till ökade kompetenser hos berörda enheter och verksamheter.

5. Servicecenters handläggning av felanmälningar kan göras mer effektiv ur såväl ett medborgar- som tidsperspektiv.

I renhållningsenhetens yttrande över temagranskningen (dnr 2014/KS 0499) framgår att renhållningsenheten ska avlasta servicecenter i ärenden som är mer komplicerade och tidskrävande. För att underlätta bedömningen av vilka ärenden som kan skickas till renhållningsenheten för handläggning håller en gränsdragningslista på att tas fram. Även en mer omfattande kunskapsbank kommer att arbetas fram.

Kvalitetenhetens bedömning

Verksamheterna behöver fortsatt utveckla samverkan och metoder så att ärenden hanteras mer effektivt.

Renhållningsenhetens kommentar

På renhållningsenhetens initiativ har arbetet med att ta fram en gränsdragningslista återupptagits. Renhållningsenheten ser även mycket positivt på att ta fram en kunskapsbank med standardsvar som finns tillgänglig för samhällsvägledarna.

6. Det saknas systematik i uppföljningen av avvikelser och rutiner på drift- och avtalsmötena.

Renhållningsenheten ansvarar för att avtalsuppföljning görs med entreprenören. Detta görs på drift- och avtalsmötena. I temagranskningen framkom att systematisk uppföljning av avvikelser och rutiner saknades på dessa möten.

Kvalitetenhetens bedömning

Numera har drift- och avtalsmötena en tydlig struktur och uppföljning sker kontinuerligt. Avvikelse, felanmälningar och övrig statistik går igenom. På varje möte sker en uppföljning av hur tidigare ärenden har hanterats.

Renhållningsenhetens kommentar

Renhållningsenheten instämmer med att mötesstruktur och uppföljning förbättrats och ser positivt på utvecklingen.

7. Metoder för att följa upp, analysera och redovisa i vilken grad mål och kvalitetsgarantier har uppfyllts kan förbättras och göras tydligare.

I temagranskningen framkom att metoder för att bedöma i vilken mån både mål och kvalitetsgarantier uppnåtts var otydliga och behövde ses över.

Renhållningsenheten gör uppföljningar av statistik på avvikelser och felanmälan månadsvis och resultatet delges både entreprenör och servicecenter. För att redovisa i vilken grad kvalitetsgarantierna har uppfyllts används endast andelen felanmälningar. För att göra en fullständig bedömning behöver både felanmälningar och verksamhetens egen kvalitetsuppföljning av utförda aktiviteter (hämtning av avfall och slamtömning) utgöra underlag.

Kvalitetenhetens bedömning

Verksamheten har till viss del metoder för att följa upp kvalitetsgarantierna.

Renhållningsenhetens kommentar

Renhållningsenheten anser att kvalitetenhetens rekommendation är komplicerad att fullfölja på grund av behovshämtningen av hushållsavfall (och i nästa entreprenadperiod även matavfall) som tillämpas i Tyresö. Systemet bygger på att kunderna själva bestämmer när de vill ha sitt avfall hämtat och utställningsgraden varje vecka är ungefär 32 procent. Därav är det svårt att mäta vilka kunder som önskade hämtat och som inte har fått det på något annat vis än inkomma reklamationer. Dock menar renhållningsenheten att medborgarundersökningar kan ge en relativt bra spegling av medborgarnas nöjdhetsgrad av verksamheten, vilket också är en aspekt som regelbundet följs upp. Även kontinuerliga möten mellan renhållningsenheten, entreprenör och servicecenter bidrar till att kvalitetsgarantierna följs upp kontinuerligt, likväl som den statistik som renhållningsenheten månatligen får ta del av från servicecenter.

