

A
B
C
D
E

Renhållningsförvaltningen
INSAMLING OCH TRANSPORT

Handläggare: Mats Cronqvist
Tfn: 08-508 465 51

Renhållningsnämnden

Avdrag på entreprenörsersättning

Förslag till beslut

1. Rapporten godkänns och läggs till handlingarna.

Johan Castwall
Förvaltningsdirektör

Mats Cronqvist
Avdelningschef

Bakgrund

Renhållningsförvaltningen har genom anbudsförfarande upphandlat insamling och transport av hushållsavfall. Idag har förvaltningen avtal med fem entreprenörer, Hellstens AB, Liselotte Löf AB, AB Melskär, Ragn-Sells AB samt Resta AB. Upphandling och avtalstecknande är gjort vid två olika tillfällen. Avtal med LLAB och Ragn-Sells löper mellan 2002-04-01 tom 2006-03-31 och för övriga entreprenörer är avtalstiden mellan 2003-01-01 och 2009-03-31.

Avtal

I båda avtalen finns reglerat vad som inträffar då entreprenörerna ej uppfyller sina åtaganden i hämtningsuppdraget. Avtalen är inte helt lika utformade.

Avtal 2002

”212 Undanröjande av hinder – utebliven hämtning

Utebliven hämtning genom underlåtelse från entreprenörens sida skall utan extra ersättning åtgärdas senast dagen efter påpekandet. Sker inte detta har beställaren rätt att utföra hämtningen på entreprenörens bekostnad. Andra klagomål från fastighetsägare/kunder skall åtgärdas omgående.”

”311 Ändringar under avtalstiden

Entreprenören är skyldig att fortlöpande följa förändringar av avfallsmängd och föreslå erforderliga minskningar av hämtningsfrekvens, antal behållare och liknande.

Lämnar entreprenören felaktiga uppgifter eller underlåter att meddela avfallslämnaren, sker avdrag på entreprenörsersättning med motsvarande belopp plus skälig ersättning för nedlagt arbete.

Om en hämtning upphör skall entreprenören utan dröjsmål meddela beställaren. Oaktasamhet att en hämtning upphört kan leda till avdrag på entreprenörsersättningen.”

Kommentar:

Entreprenören ska senast **dagen efter** påpekandet åtgärda bristen. Även om brister i hämtningen upprepas har vi ingen möjlighet att göra avdrag om åtgärd sker dagen efter påpekandet. Om entreprenören inte uppfyller sina åtaganden sker vid denna typ av förseelse avdrag som är lika med entreprenörsersättning.

ABCDE

SID 3 (5)

DNR: 04-0267/04

Avtal 2003

”Om inte entreprenören uppfyller sina åtaganden mot beställaren sker avdrag på entreprenadersättningen. Exempel på åtaganden som skall uppfyllas är:

- hämtning skall ske på bestämd hämtningsdag, dvs. den veckodag som finns angiven i beställarens register.
- utebliven hämtning skall ske senast dagen efter den uteblivna hämtningen, med utebliven hämtning jämställs att inte tagit allt avfall som ingår i uppdraget
- bekräftelse på mottagande av klagomål skall ske inom tre timmar efter det att klagomålet meddelats entreprenören
- besked om vidtagen eller planerad åtgärd på klagomål skall lämnas inom två dagar efter klagomålet meddelats entreprenören
- svar på hämtningsrelaterade frågor från beställaren, skall besvaras inom två veckor.

ABCDE

SID 4 (5)

DNR: 04-0267/04

Avdraget blir entreprenörens ersättning för den aktuella hämtningen multiplicerat med två. Kvarstår problemen eller uppkommer problem på samma adress som tidigare inom tre månader fördubblas avdraget varje gång.”

Förenklad modell för avdrag på entreprenörsersättningen

När kund anmäler ett klagomål på hämtningen skrivs detta in i förvaltningens debiteringssystem. En rapport om hämtningen och anledning till klagomålet skickas med fax till entreprenören. Klagomålets art har kodats på rapporten. Entreprenören svarar på anledning till avvikelserna genom att återsända utdraget. Svaren kodas enligt en kodningsmall över de vanligaste förekomna anledningarna. Uppgifterna förs manuellt in i en liggare. Svaren granskas och de fall då klagomålet berättigar till avdrag på entreprenörsersättningen beräknas avdragets storlek.

Avdraget förs in på entreprenörens faktureringsunderlag. Detta medför att entreprenörens månadsersättning minskas motsvarande belopp.

I de fall som krävt utredning av handläggare från förvaltningen, och utredningen visar att avdrag skall ske på ersättningen, handläggs avdraget på samma sätt som vid övriga klagomål. Handläggaren tar fram uppgifter om typ av behållare, antal behållare samt period och beräknar avdragets storlek.

Andelen svar på klagomål ökar med den bättre bevakningen. Antal brutto-, befogade- och obesvarade klagomål samt klagomål som föranlett avdrag på entreprenörsersättning redovisas nedan.

<u>Månad</u>	<u>Brutto</u>	<u>Befogade</u>	<u>Obesvarade</u>	<u>Avdrag</u>
Feb	413	210	40	81
Mars	479	291	22	137
April	409	154	21	64 tom 21/4

Avdrag

Hittills i år har avdrag på entreprenörsersättning gjorts med 104 987 kronor och 16 570 kronor att krediteras vid nästkommande faktureringsstillfälle.

Handlägningsrutin för hantering av kundklagomål

Renhållningsförvaltningen har tidigare rapporterat att det i nuvarande verksamhetssystem saknas systemstöd för att kunna arbeta med klagomålshanteringen på önskvärd sätt. I avvaktan på att det nya

ABCDE

SID 5 (5)

DNR: 04-0267/04

verksamhetssystemet är implementerat i januari 2006 kan förvaltningens handläggningsrutiner vid kundklagomål sammanfattas i följande punkter.

- Kundtjänst har som mål att besvara inkommande telefonsamtal inom fyra signaler.
- Samtliga klagomål på entreprenörernas åtaganden registreras i debiteringssystemet och klagomålsrapport tas ut. Rapporten ska förutom klagomålet innehålla kundens namn, telefonnummer dagtid, klockslag när kunden hörde av sig. Skriftliga klagomål diarieförs hos registrator som sedan överlämnar ärendet till chefen för Insamling och transport. Denne avgör vem som handlägger ärendet. Handläggaren skickar skrivelsen vid behov till entreprenör.
- En rapport om klagomålet skickas med fax till entreprenören. Förvaltningen betraktar bekräftelsen på att telefaxmeddelandet gått fram till entreprenören som en bekräftelse på att entreprenören mottagit klagomålet.
- Klagomålets art har kodats i rapporten när den skickas till entreprenören. De rutiner som följer har redovisats ovan under rubriken ”Förenklad modell för avdrag på entreprenörsersättningen”.
- Kunder som anmäler klagomål får avdrag på avfallstaxan efter tre uteblivna hämtningar inom sex månader orsakade av slarv eller försumlighet hos entreprenören. Vid upprepade övriga klagomål (minst tre gånger inom 30 dagar) och i övrigt vid grova brister kan kompensation utgå efter bedömning i varje enskilt fall.

Uppföljning

Antalet klagomål följs upp kontinuerligt. Statistik tas fram och lämnas till entreprenören och diskuteras vid entreprenörmöten.

Renhållningsnämnden erhåller löpande månadsvis bruttoklagomålsstatistik som kommer att kompletteras med uppgifter om antalet befogade och obesvarade klagomål samt antalet klagomål som resulterat i avdrag på entreprenörsersättningen respektive avdrag på avfallstaxan.