

A  
B  
C  
D  
E

*Renhållningsförvaltningen*  
INSAMLING OCH TRANSPORT

Handläggare: Erica Olsson  
Tfn: 08-508 465 56

Renhållningsnämnden

## **Entreprenadgranskning delområde 5, 6, 9, 10, 11, 12**

### **Förslag till beslut**

1. Tjänsteutlåtandet godkänns och läggs till handlingarna.

Johan Castwall  
Direktör

Mats Cronqvist  
Avdelningschef

### **Bakgrund**

I en skrivelse till Renhållningsnämnden daterad 29 juni 2005 framför Kafkas (mp) och Oivio m fl (s) önskemål att förvaltningen ska granska entreprenaderna för manuell insamling av hushållsavfall i delområdena 5, 6, 9, 10, 11 och 12 med anledning av att dessa entreprenader löpt halva avtalstiden (se bifogad kopia på skrivelse). Kafkas och Oivio efterfrågar

dels en uppföljning av entreprenörernas efterlevnad av undertecknade avtal, dels en kundundersökning som jämför kundnöjsamhet i de olika delområdena.

## **Förslag**

Förvaltningen genomför under hösten flera olika insatser i syfte att kunna göra den uppföljning som efterfrågas.

Förvaltningen genomför en enkät riktad till arbetsledare och/eller ägarrepresentanter hos entreprenörerna. Utgångspunkten är gällande avtal och bland de frågeställningar som kommer att belysas märks bl.a. följande:

- personalomsättning under entreprenaden (för såväl hämtpersonal som arbetsledning)
- siffror för kort- resp. långtidssjukskrivning under entreprenaden (för såväl hämtpersonal som arbetsledning)
- antal hämtpersonal / arbetsledare
- hur och hur ofta man kommunicerar arbetsmiljöfrågor med sin personal
- körstatistik för de fordon som servar berörda delområden
- redogörelse för hur vidareutbildning av personal avseende service- och miljökunskap samt arbetsmiljöfrågor sett ut under entreprenaden (s. 11 förfrågningsunderlaget)

För delar av granskningen kan konsulter komma att anlitas. Detta material kommer att kompletteras med förvaltningens egna sammanställningar av diverse statistik som uppsamlats under entreprenadens gång (klagomålsstatistik, befogade klagomål, avdrag på entreprenörsersättningen et c). Hur entreprenörsuppföljningen rent praktiskt går till för berörda avtal kommer också att redogöras för. I enlighet med skrivelsen kommer förvaltningen även att redogöra för vunna erfarenheter från entreprenörsövergången 1 januari 2003 samt vilka slutsatser som kan dras att detta inför kommande entreprenörsbyte 1 april 2006.

Kundundersökningen fokuseras till frågor som berör det som entreprenörerna genom avtalet förbundit sig att utföra, t ex om hämtning sker inom angivet tidsintervall, om avfallsbehållare lämnas som avtalat, om hämtning sker på utsatt dag, om kund kontaktats av entreprenör angående problem i hämtningen etc. Därutöver ställs även allmänna frågor om kundnöjsamhet t ex hur nöjd man generellt sett är med de tjänster som

entreprenören tillhandahåller vad gäller såväl hur hämtning utförs som bemötande från personal. Kundundersökningen utförs av Utrednings- och Statistikkontoret USK samtidigt som den generella brukarundersökning som förvaltningen genomför under hösten.

## **Bilaga**

1. Skrivelsen från Yildiz Kafkas (mp) och Eva Oivio m fl (s)