



Handläggare: Erica Lawesson/Anders Jansson
Tfn: 08 - 508 465 56 / 08 - 508 466 17

Renhållningsnämnden

Rapport avseende entreprenadgranskning av område 5, 6, 7, 9, 10, 11 och 12

Förslag till beslut

1. Förvaltningens rapport godkänns.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Mats Cronqvist
Avdelningschef

Bakgrund

Vid Renhållningsnämndens möte den 26 oktober 2005 fattades beslut om att genomföra en granskning av entreprenaderna för område 5, 6, 7, 9, 10, 11 och 12 (bil 1).

Entreprenaderna för dessa områden inleddes den 1 januari 2003 och löper fram till 31 mars 2009 vilket innebär att halva avtalstiden passerar 2006.

Granskningen är gjord i tre steg:

1. *Kundundersökning.*
Undersökning genomförd av Öhrlings PricewaterhouseCoopers som jämför kundnöjdhet entreprenörer och områden emellan.
2. *Statistik och förvaltningsintern dokumentation.*
Redogörelse för entreprenaden sedan 2003 i form av reklimationsstatistik, avdrag på entreprenörsersättning, rutiner för avtalsuppföljning samt erfarenheter från entreprenörsbytet januari-03.
3. *Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll.*
Den tredje delen, redogörelse av entreprenörernas egenkontroll – grundar sig på förfrågningsunderlagets kapitel ”Kvalitet, service och arbetsmiljö” där det anges att ”Entreprenören skall ha sådan egenkontroll att risken för fel minimeras. Beställaren ska fortlöpande kunna ta del av kontrollen och resultaten från denna.” Entreprenörerna besvarar i denna del frågor som rör hur de säkerställer kvalitet, service och arbetsmiljöfrågor.

Förbättringsområden

Utifrån de ovanstående tre delarna har förvaltningen dragit slutsatser om förbättringsområden för såväl granskade som övriga entreprenader.

Sophämtningen fungerar överlag bra och ges övergripande goda betyg av kunderna. Den slutsatsen går att dra såväl utifrån entreprenadgranskningens kundundersökning som utifrån den mer övergripande brukarundersökningen som gjordes av förvaltningen i november-december 2005¹.

De kvalitetsproblem som uppstår i sophämtningen är av två slag:

- tillfälliga driftstörningar
- återupprepade reklamationer över kort eller lång tid

Att komma tillrätta med dessa kvalitetsproblem kräver följande förbättringar:

¹ Se ärende nr 8 RHN 2005-03-22 ”Anmälan av brukarundersökning”

Verifieringssystem

Idag kommer utebliven hämtning till förvaltningens och entreprenörens kännedom först sedan kund ringt in sin reklamation. Genom att etablera system för att verifiera huruvida hämtning har skett skapas större möjligheter att snabbt identifiera såväl driftstörningar som återupprepade reklamationer. Därmed skapas även förutsättningar för snabbare reaktion från entreprenören som borgar för att rätt resursförstärkning på både personal- och fordonssidan sätts in. Verifieringssystemet innebär att kärl/hämtställen märks upp med datachip som avläses av hämtpersonalen vid hämtning.

Långsiktigt hållbara lösningar på hämtproblem

I de fall problem uppstår i hämtningen måste långsiktigt hållbara lösningar eftersträvas. Dvs. risken för att samma problem uppstår igen på samma hämtställe ska minimeras. Det här kräver ett aktivt arbete från entreprenörens sida att klart identifiera orsaken till problemet samt tänkbara lösningar. Det kan t ex röra arbetsmiljöåtgärder i form av mätningar vid övermängder. Här krävs god kommunikation mellan alla parter i sophämtningen – hämtpersonal, kund, entreprenör och förvaltning.

Att arbeta med dessa förbättringsområden är ett gemensamt ansvar för både beställare och leverantör och skall ske i olika steg:

1. Diskussioner och kravställande i drift- och avtalsuppföljning.
2. Verksamhetsutveckling, t ex chippning av kärl och vägning av avfall vid hämtning samt utveckling av AdminNet och FetchPlanner.
3. Utveckling av förfrågningsunderlag och avtal för att skapa förutsättningar för nya arbetssätt och kvalitetsutveckling.
4. Nya avtal kräver utvecklade rutiner för att förtydliga arbetssätt och rollfördelning mellan leverantör och beställare.

Om kundundersökningen

Syftet med undersökningen var att identifiera styrkor och svagheter i verksamheten utifrån hur kunder i de olika delområdena ser på verksamheten. Undersökningen skall även ligga till grund för jämförelser mellan olika entreprenörer. Frågekonstruktionen har styrts av avtalet.

Följande kvalitetsområden studerades:

- Hämtningsservicen, dvs. att hämtning sker på rätt dag, att allt avfall hämtas, nedskräpning och att hämtning sker utan bullerstörningar.
- Servicebemötande från personalen, dvs. kompetens, klädsel, att kärl ställs tillbaka på sin plats alt. att säck hängs upp, att dörrar och grindar stängs.
- Tidpunkt för hämtning, dvs. om den sker innan kl 06:00.
- Förekomst av utebliven hämtning.
- Kontakter med entreprenören dvs. bemötande, tillgänglighet, möjlighet att framföra klagomål, få rättelse och lämna synpunkter samt serviceandan i stort.
- Fordonen, dvs. miljövänlighet, storleksanpassning och skick.
- Nöjdhet med sophämtningen på det hela taget.

Metoden för att samla in fakta har bestått av en telefonundersökning bland entreprenörernas kunder.

Slutsatser

Generellt kan sägas att entreprenörerna övergripande får ett godkänt betyg av kunderna. Undersökningen uppvisar inte heller några oroväckande kvalitetskillnader entreprenörerna emellan. Vissa kvalitetsfrågor kommer dock att tas upp med entreprenörerna i den mån frågan berör dem såsom bullerstörningar, nedskräpning och utebliven hämtning.

Sammanfattningsvis kan följande framhävas som generella förbättringsområden:

- *Direktkontakter med kund.* Entreprenörerna bör arbeta på att förbättra sina direktkontakter med kunderna. Här skall dock förtydligas att kundernas kontakt om sophämtningen primärt ska gå genom förvaltningens kundservice, men i de fall kunderna av någon anledning tar kontakt direkt med entreprenören kan bemötande och tillgänglighet förbättras.
- *Tidpunkt för hämtning.* Flertalet entreprenörer kan antas låta hämtpersonalen hämta avfall före kl 06:00 som är tidigast tillåtna tid enligt avtal och lokala trafikbestämmelser.
- *Tydligare profilering av fordon och personal.* Såväl personal- som fordonsspår i undersökningen får övervägande ”vet ej” svar. Här finns således en möjlighet för såväl entreprenörer som förvaltningen att vara tydligare gentemot kund. Att förtydliga hämtpersonalens roll är relevant ur arbetsmiljösynpunkt och att tydligare profilera biogasfordon är relevant för att framhäva stadens miljöinsatser.

Villakunder

- *Övergripande.* Överlag ger villakunderna oavsett entreprenör ett bra betyg. Noterbart för samtliga entreprenörer och kvalitetsfaktorer är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar av kunderna som säger sig vara nöjda. Den stora utmaningen inför kommande mätningar är att försöka öka andelen kunder som är mycket nöjda.

Det finns vissa skillnader i resultatet mellan Resta område 9 och Hellstens område 07. 86 % av Restas kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen medan motsvarande siffra för Hellstens är 92 %. Bland de direkt missnöjda syns ingen skillnad (4 % för Resta och 2 % för Hellstens).

Skillnaderna kan antas bero på att man i Restas område 09 använder sig av sidlastande fordon som kräver att kunden på utsatt dag rullar ut kärlet 1.5 meter från körbanan. Ett system som under entreprenörstiden periodvis uppvisat problem. Fordonens framkomlighet påverkas av parkerade fordon och gatuarbeten, vidare ökar besväret för kunder vid utebliven hämtning eftersom deras kärlet då måste stå ute längre än avsett.

Sidlastande hämtsystem finns i flertalet andra kommuner i Stockholms län. Förvaltningen gör dock bedömningen att systemet

inte är optimalt utifrån de förutsättningar som finns i bebyggelse och trafiknät i Stockholms stad. Möjliga sätt att förbättra situationen i område 09 kommer att diskuteras framöver med entreprenören.

- *Servicebemötandet från hämtpersonal.* Frågorna behandlar servicebemötandet från personalen som hämtar, kompetens, klädsel, att kärl ställs tillbaka respektive att säcken hängs upp och att dörrar och grindar stängs. Dessa frågor utmärks av stora andelar vet ej svar vilket förmodligen hänger samman med att kunden inte har erfarenhet av entreprenören i dessa avseenden.

Däremot när det gäller att hänga upp säcken eller att ställa tillbaka kärlet är kunderna överlag nöjda. Det bör noteras att entreprenören Resta får en del kritik för att dessa åtgärder inte sköts. 11 % av Restas kunder är missnöjda med detta. Se kommentar ovan gällande hämssystem med sidlastande fordon.

- *Tidpunkt för hämtning.* Att hämtning sker innan kl 06:00 är mer utbrett inom Hellstens område. Här säger 65 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan kl 06:00 medan motsvarande för Resta är 90 %.
- *Utebliven hämtning.* Problem med utebliven hämtning är mer utbrett inom Restas område. Här säger 58 % av kunderna att hämtningen aldrig uteblir medan motsvarande för Hellsten är 76 %. Se kommentar ovan gällande hämssystem med sidlastande fordon.

De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet personer väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iaktas.

- *Kontakter med entreprenören.* Hellstens kunder är både de mest positiva till sin kontakt med entreprenören samtidigt är de också mest negativa till sin kontakt. Resta bör framförallt arbeta med att förbättra tillgängligheten, att ge kunden rättelse samt serviceandan i stort.
- *Fordon.* I undersökningen studeras även hur kunderna ser på entreprenörens fordon som används i samband med hämtning av hushållsavfall. Kundernas bedömningar innehåller betydande

inslag av vet ej svar. Särskilt markant är detta för fordonens miljövänlighet.

Verksamhetskunder

- *Övergripande.* Överlag ger verksamhetskunderna, oavsett entreprenör ett bra betyg med hänsyn taget till olika serviceaspekter i sophämtningen. Noterbart för samtliga entreprenörer och parametrar är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar kunder som säger sig vara nöjda. Runt 8 av 10 kunder är nöjda med entreprenören.

I Restas område 06 och Melskärs område 05 där kunderna inte är lika nöjda med att hämtningen sker på utsatt dag och mer missnöjda med utebliven hämtning. Möjliga sätt att förbättra situationen i dessa områden kommer att diskuteras framöver med entreprenören.

93 % av Melskärs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 36 % mycket nöjda. 2 % av Melskärs kunder är direkt missnöjda.

87 % av Restas (område 06) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 43 % mycket nöjda. 5 % av Restas kunder i område 06 är direkt missnöjda.

95 % av Restas (10) kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 49 % mycket nöjda. 3 % av Restas (10) kunder är direkt missnöjda.

95 % av Hellstens kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 60 % mycket nöjda. 2 % av Hellstens kunder är direkt missnöjda.

95 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är på det hela taget nöjda med sophämtningen. Av dessa är 68 % mycket nöjda. 2 % av Lise-Lotte Lööfs kunder är direkt missnöjda.

Totalbetyget på sophämtningen är bra. Den stora utmaningen inför kommande mätningar är att försöka öka andelen kunder som är mycket nöjda.

- *Servicebemötandet från hämtpersonal.* Frågorna om hämtningspersonalens servicebemötande, kompetens och klädsel utmärks av relativt höga andelar ”vet inte” svar. Detta hänger förmodligen samman med att kunden inte har erfarenhet av entreprenören i dessa avseenden.
- *Tidpunkt för hämtning.* Att hämtning sker innan kl 06:00 är mer utbrett inom Melskärs och i Hellstens område. Här säger 35 respektive 37 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan kl 06:00. Motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 46 %.
- *Utebliven hämtning.* Problem med utebliven hämtning är mer utbrett inom område 06 (Resta) än inom övriga områden. Här säger 66 % av kunderna att hämtningen aldrig uteblir medan motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 74 %. De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet kunder väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iakttas.
- *Kontakter med entreprenören.* Den vanligaste kontaktorsaken är för samtliga entreprenörer utebliven sophämtning. Mest nöjda med sin kontakt med entreprenören är kunderna inom områdena 12 (Lise-Lotte Lööf) och område 11 (Hellsten). Här anger 94 % respektive 85 % av kunderna att de är nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande siffra för entreprenörerna som helhet är 72 %.

Fastighetskunder

- *Övergripande.* Överlag ger fastighetskunderna, oavsett entreprenör, ett bra betyg till sophämtningen. Noterbart för samtliga entreprenörer och parametrar är att kritiken är mycket ringa. Vidare utmärks kvalitetsfaktorerna av höga andelar av kunderna som säger sig vara nöjda. Runt 8 av 10 kunder är nöjda med entreprenören.

För Restas område 06 och 10 finns en kritik mot nedskräpning i samband med hämtning av hushållsavfallet. Dessutom är kunderna inom område 06 inte lika nöjda med att hämtning sker på utsatt dag som i övriga områden. Eftersom Resta område 06 även noterades för verksamhetskunder understryker detta ytterligare att en kvalitetsdiskussion med entreprenören måste komma till stånd.

- *Tidpunkt för hämtning.* Att hämtning sker innan kl 06:00 är mer utbrett inom Melskärs och i Hellstens område. Här säger 44

respektive 42 % av kunderna att hämtning aldrig sker innan kl 06:00. Motsvarande siffra för samtliga entreprenörer är 51 %. Möjliga sätt att förbättra situationen i dessa områden kommer att diskuteras framöver med entreprenörerna.

- *Utebliven hämtning.* Problem med utebliven hämtning är något mer utbrett inom område 11 (Hellsten) än inom övriga områden. De kunder som haft problem med att hämtning uteblivit är i antalet kunder väldigt få vilket gör att en viss försiktighet med allt för långtgående slutsatser måste iakttas. Möjliga sätt att förbättra situationen kommer att diskuteras framöver med entreprenören.
- *Kontakter med entreprenören.* Den vanligaste kontaktorsaken är för samtliga entreprenörer är utebliven sophämtning. Mest nöjda med sin kontakt med entreprenören är kunderna inom område 06 (Resta). Här anger 81 % av kunderna att de är nöjda med serviceandan i stort. Motsvarande siffra för entreprenörerna som helhet är 70 %.

Statistik och förvaltningsintern dokumentation

Melskär AB – delområde 05 Gamla Stan

- Flerfamiljsfastigheter och verksamheter

Antalet reklamationer under entreprenaden har varit relativt högt. Under det första året var nivåerna mycket höga och har därefter ungefär halverats. Områdets storlek och karaktär gör det svårt att statistiskt jämföra det med övriga områden.

Entreprenadområde 05 är Stockholms minsta delområde. Här finns många restauranger och hämtningen även är även för många kunder starkt säsongsbetonad. Hämtningsförhållandena är besvärliga. Dels är hämtning endast tillåten mellan 06:00-11:00 och under samma tid förekommer även mycket varutransporter i området. Dels är hämtförhållandena i fastigheterna besvärliga med trånga utrymmen och transportvägar. Tidigare entreprenör ”överhämtade” (dvs. hämtade med tätare intervall än avtalat) för undvikande av klagomål vilket har medfört att kunderna har varit vana vid att det alltid varit rent i soprummen.

Resta Sverige AB –

delområde 06 och 10 Södermalm samt delområde 9 Södra förorterna

- Flerfamiljsfastigheter och verksamheter (06 och 10)
- Villafastigheter (09)

Restas reklamationsnivåer har under entreprenaden legat på en relativ hög nivå. Vid jämförelse med de övriga delområden, förutom Gamla Stan, uppvisar Resta högst nivåer både för villa- och flerfamiljsområden. Många trakter har fungerat klanderfritt medan för ett antal trakter har klagomålsnivåerna varierat mycket. Oftast är det inte problem på alla trakter samtidigt utan enstaka trakter uppvisar höga nivåer under en begränsad tid. Förvaltningens uppfattning är att Resta då haft personalproblem och bristande beredskap för att möta problemen tillräckligt snabbt. Vid ett flertal tillfällen har Restas chefer varit kallade till förvaltningen för redovisning av åtgärdsförslag för att sänka reklamationsnivåer.

*Hellstens Renhållning AB – delområde 07 Sydvästra förorterna
samt delområde 11 Östermalm och Djurgården*

- Flerfamiljsfastigheter och verksamheter (11)
- Villafastigheter (07)

Hellstens har överlag haft låga reklamationsnivåer. För delområde 07 har antalet reklamationer dock ökat under entreprenaden. Under 2005 infördes kärll för villor med 14-dagarshämtning och i samband med detta steg reklamationsnivåerna. Under senare delen av hösten övergick dock nivåerna för området till tidigare lägre nivåer.

För delområde 11 har nivåerna stadigt minskat och är nu på mycket låga nivåer.

*Liselotte Lööf AB – delområde 12 Delar av Norrmalm och Vasastan
(underentreprenad åt Hellstens Renhållning AB)*

- Flerfamiljsfastighet och verksamhet

LLAB har på delområdet en medelnivå på antal klagomål. Under entreprenaden har antalet klagomål minskat.

För statistik, se bilaga 2.

Rutiner för avtalsuppföljning

I avtal med entreprenörer för insamling av hushållsavfall finns angivet att möten mellan beställare och entreprenör skall hållas minst två gånger per år för utbytande av erfarenheter angående uppdraget. Beställaren kallar till dessa möten.

Möten mellan beställare och entreprenör hålls i snitt fyra gånger per år. Vid mötena finns en dagordning omfattande bl a annat:

- Information från beställare och entreprenör om förändringar
 - Driftsläge
 - Reklamationsstatistik
 - Avtalsfrågor
 - Övriga frågor
- *Information från beställare.* Exempel på information från beställare till entreprenör kan vara förändringar i taxa för kommande år, personalförändringar på förvaltningen, kommande upphandlingar och innehåll i informationsutskick till kunder.

- *Driftsläge.* Entreprenör redovisar om driftsläget och eventuella förändringar av trakter och personal.
- *Reklamationsstatistik.* Beställaren redovisar aktuell reklamationsstatistik för entreprenören. Entreprenör får ge svar på anledning till höga reklamationsnivåer. Beställare och entreprenör diskuterar hur entreprenör avser komma tillrätta med problemen och när åtgärder sätts in.
- *Avtalsfrågor.* Om entreprenör inte fullgör sina förpliktelser enligt avtal lyfts denna fråga fram här. Exempel kan vara vid vilken tidpunkt bilarna kör ut på morgon, eventuell övervikt på fordon mm. Till hjälp i denna punkt har beställare och entreprenör förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

Om någon viktig fråga för entreprenadens genomförande eller entreprenörs uppträdande uppkommer mellan ordinarie möte tar förvaltningen kontakt med entreprenör. Är frågan inte akut eller omfattning ringa, löses oftast problemet via telefonkontakt. Vid allvarigare driftstörningar eller förseelser kallar förvaltningen snarast till möte med. entreprenören.

Slutsatser från entreprenörsbytet 2003

Nedan redogörs för erfarenheter från entreprenörsbytet 2003 och de åtgärder som dessa föranledde inför årets entreprenörsbyte den 1 april.

- *Återkommande reklamationer.* Vid en övergång kan problem med återkommande reklamationer uppstå i ett område eller i en trakt. Dessa ökade reklamationsnivåer kan vara besvärliga att komma till rätta med.

Förvaltningen påtalade för tillträdande entreprenörer att det är mycket viktigt att de avsätter personal och resurser för att kunna analysera reklamationsproblem alt. återupprepade reklamationer på enskilda hämtställen. Vidare underströk förvaltningen att det inte är en långsiktigt hållbar lösning att låta extrapersonal backa upp i sådana situationer eftersom problemen då kvarstår när ordinarie personal inte lär sig sin trakt utan fortsätter göra samma överhopp.

- *Lokala överenskommelser.* I sophämtningen uppstår ”lokala överenskommelser” mellan hämtpersonal och kund. Det kan t ex handla om att avfallet ska ställas ut vid en viss tidpunkt. Dessa

”lokala överenskommelser” upphör då man vid entreprenörsbyte även byter hämtpersonal. Är omfattningen av lokala överenskommelser mycket stor kan detta resultera i större mängder reklamationer.

Förvaltningen uppmanade tillträdande entreprenörer att om de får kännedom om sådana överenskommelser rapportera in det i förvaltningens verksamhetssystem.

Förvaltningen gick ca en vecka innan entreprenörsbytet ut med information till berörda kunder om att de får ny entreprenör. Slutligen var även förvaltningens kundservice observant och frågade kunder om det funnits överenskommelser med tidigare entreprenör då reklamationer inkom.

- *Personal som slutar.* Om personal som faller ifrån i tidigt skede är det svårt att snabbt nyrekrytera vilket kan ge inkörningsproblem.

Det nya avtalet ställer långtgående krav på entreprenören att ha en personalpool. Vidare att entreprenören omgående ska etablera ett system med arbetsrotation vilket gör att det finns fler som kan köra en trakt än ordinarie personal.

- *Felaktiga hämtdagar.* Felaktigt registrerade hämtdagar i de körlistor som går till entreprenörerna ger snabbt ökade reklamationsnivåer i ett uppstartsläge. Det är därför viktigt att entreprenör får så uppdaterad data som möjligt när de gör den traktplanering som sedan förs över till förvaltningens verksamhetssystem.

Tillträdande entreprenörer förseddes kontinuerligt under vårvintern med de ändringar som gjordes i körlistorna för berörda områden. Frånträdande entreprenör fick även i uppdrag att med hämtpersonalens hjälp uppdatera körlistorna med korrekt information om hämtdag.

- *Märkning av nycklar.* Nyckelöverlämning och uppmärkning av nycklar är mycket viktigt för kvalitet på hämtningen.

Förvaltningen bad frånträdande entreprenör att märka upp nycklar och koder ordentligt inför överlämnande till tillträdande entreprenörer.

- *Ställda sopor.* Hämtpersonal som inte går över till nya entreprenören kan ställa sopor sista tiden innan bytet vilket resulterar i stora svårigheter för tillträdande entreprenör.

Tillträdande entreprenör uppmanades att vara observant på detta och dokumentera ev. förekomst noggrant. Det är även möjligt att kontrollväga mängder som levereras in i Högdalen sista veckan och jämföra med statistik.

Redogörelse avseende entreprenörernas egenkontroll

Entreprenörerna har skriftligt besvarat frågor om hur de säkerställer de krav på kvalitet, service och arbetsmiljöfrågor som angavs i förfrågningsunderlaget. Frågor och svar redovisas sammanställt i bilaga 2.

Kvalitet

Samtliga entreprenörer har redovisat att man har rutiner för att rapportera och åtgärda inkomna reklamationer. Rutinerna innefattar inrapportering av avvikelser från hämtpersonal till arbetsledning samt vidare rapportering av denna information till förvaltningen.

Flera av entreprenörerna redovisar att man har kontrollsystem för att följa upp inkomna reklamationer. Det kan vidare konstateras att entreprenörerna svarar att de har systematiska kontrollrutiner som säkerställer att arbetsledning följer upp att hämtningen sker enligt förvaltningens uppgifter om kund, volym och hämtintervall. Av svaren framgår att uppföljningen till stor del avser den inrapportering som hämtpersonalen redovisar till entreprenörernas arbetsledning. Förvaltningen upplever att entreprenörerna måste förstärka uppföljningen av de hämtställen där förvaltningen redovisar upprepade klagomål.

Samtliga redovisar att det finns rutiner för fordonsskötsel samt att man har fordon i reserv i enlighet med avtalet.

Service

Entreprenörerna redovisar att när problem inte kan lösas direkt med fastighetsägaren hänvisar man ärendet vidare till förvaltningen. Samtliga redovisar att man har som policy att personalen skall bemöta kunderna på ett serviceinriktat sätt.

Arbetsmiljö

Samtliga entreprenörer har rutiner för att förbättra hämtpersonalens arbetsmiljö. Tre företag har utarbetat program för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM).

Företagen har i olika omfattning redovisat antalet uppkomna arbetsmiljöproblem under entreprenadperioden och eftersom redovisningen inte är enhetlig kan slutsatser inte dras. Samtliga redovisar att man kommunicerar och utbildar personalen i arbetsmiljö-, miljö- och servicefrågor. Två av entreprenörerna arbetar med miljöcertifiering.

Antalet hämtpersonal per arbetsledare är färre för Hellstens och Resta jämfört med Liselotte Löf och Melskär.

Avseende andelen sjukskrivningar och långtidssjukskrivning under avtalsperioden har inte samtliga inkommit med uppgifter om lång- respektive korttidssjukskrivning.

Bilagor

1. Utvärdering av kundernas syn på entreprenörer.
Kundundersökning mars 2006, Öhrlings PricewaterhouseCoopers
2. Reklamations- och avdragsstatistik 2003 –
3. Karta över Entreprenörsområden 2006
4. Frågor och svar gällande entreprenörernas egenkontroll