



Handläggare: Camilla Schultz  
Tfn: 08-508 466 16

Renhållningsnämnden

## Rapport avseende uppstart av entreprenader delområde 1 och 8 (Resta AB) samt 2 (Liselotte Löf AB)

### Förslag till beslut

1. Förvaltningens rapport godkänns.

Johan Castwall  
Förvaltningschef

Mats Cronqvist  
Avdelningschef

### Bakgrund

De nya entreprenaderna för insamling av hushållsavfall i område 1 (Nordvästra förorterna), 2 (Bromma med omnejd) och 8 (Söderort) startade 2006-04-01. Avtalen löper till och med 2012-03-31.

I område 1 och 8 är Resta AB entreprenör och i område 2 är Liselotte Löf AB entreprenör.

I entreprenadavtalen ställs stora krav på att entreprenörerna ska uppfylla sina åtaganden till exempel när det gäller hämtningstider, uppföljning av kundreklamationer, arbetsmiljö- och miljöfrågor. I de fall renhållningsförvaltningen anser att entreprenörerna inte uppfyller sina åtaganden ger avtalet förvaltningen möjligheter att göra avdrag på entreprenörsersättningen.

En förutsättning för ett lyckat entreprenörskifte är att både beställaren och entreprenören är väl förberedda. Renhållningsförvaltningen har bland annat genom att tillhandahålla så kompletta underlag för hämtningen som möjligt samt genom täta kontakter och möten med de nya entreprenörerna försökt att minimera riskerna för fel och undanröja eventuella problem inför entreprenadstarten.

Entreprenadstarten har i stora delar fungerat bra men båda entreprenörerna har under vissa perioder och i vissa delar av sina entreprenadområden haft problem med att genomföra sitt uppdrag på ett tillfredsställande sätt.

Allt för många kunder har inte fått sitt hushållsavfall hämtat på utsatt dag och tid vilket har inneburit att ett stort antal reklamationer periodvis har inkommit till förvaltningens kundservice.

### **Resta AB**

I Resta AB:s nya entreprenadområden, 1 och 8, var tidigare Ragn-Sells AB entreprenör. I stort följde samtliga av hämtpersonalen med över till Resta AB i samband med entreprenörsbytet, men efter några veckor slutade delar av personalen och ny personal rekryterades.

Initialt i entreprenadstarten låg antalet reklamationer från våra renhållningskunder på en relativt låg nivå i båda dessa områden men steg sedan till en oacceptabelt hög nivå framför allt i område 1.

Renhållningsförvaltningen har under denna period haft täta kontakter med företrädare för Resta AB för att gemensamt lösa de problem som har uppstått. Antalet reklamationer minskar stadigt men ligger fortfarande på en för hög nivå framför allt i två trakter.

*Totalt antal reklamationer per vecka under april och maj som anmälts till förvaltningen*

	Område 1		Område 8	
14	119	0,6%	15	0,1%
15	334	1,9%	36	0,3%
16	415	2,4%	50	0,4%
17	557	3,2%	54	0,4%
18	195	1,1%	43	0,3%
19	284	1,6%	60	0,5%
20	117	0,6%	34	0,3%
21	121	0,7%	28	0,2%
22	142	0,8%	32	0,2%

### **Liselotte Lööf AB (LLAB)**

I LLAB:s nya entreprenadområde, 2, var tidigare Ragn-Sells AB entreprenör. LLAB rekryterade helt ny hämtpersonal från Polen till sitt entreprenadområde. I samband med entreprenadstarten gav renhållningsförvaltningen därför extra information till hämtpersonalen för att säkerställa kvaliteten på hämtningsarbetet.

LLAB hade i samband med entreprenadstarten stora problem med hämtningen i sitt område men efter påstötningar från renhållningsförvaltningen vidtog man kraftfulla åtgärder för att komma till rätta med problemen. Problemen kvarstår i dagsläget framför allt i en trakt.

#### *Reklamationer under april och maj*

	Område 2	
14	1630	15,1%
15	1394	12,8%
16	166	1,5%
17	132	1,2%
18	109	1,0%
19	93	0,8%
20	113	1,0%
21	95	0,9%
22	166	1,5%

### **Entreprenörernas synpunkter**

Båda Resta AB och LLAB har i kontakterna med renhållningsförvaltningen framfört att man anser att de inte fullt ut kan hållas ansvariga för de problem som har uppstått. Bland annat framför man att de körlistor som förvaltningen lämnat över inte har varit helt kompletta. Entreprenörerna upplever också att kommunikationsverktyget Fetch-Planner för förvaltningens nya verksamhetssystem AdminNet, inte alltid har fungerat på ett tillfredsställande sätt. Periodvis har det också varit brist på biogas vilket medfört förseningar i hämtningen.

**Avdrag entreprenadersättning april**

I entreprenadavtalen finns klart reglerat hur eventuella avvikelser gentemot gällande avtal ska hanteras. Avtalet ger då möjlighet till avdrag på entreprenadersättningen.

I början av maj månad redovisade förvaltningen en sammanställning till både Resta AB och LLAB på samtliga avvikelser i deras hämtningsuppdrag under april månad.

Med hänsyn taget till de initiala problem som har funnits och vilka entreprenörerna inte kan anses ha haft full rådighet över har ett avdrag gjorts på entreprenadersättning för Resta AB för 200 stycken reklamationer á 500 kronor, totalt 100 000 kr, och för LLAB med 153 stycken á 500 kronor på 76 500 kr för april månad. Båda entreprenörerna har accepterat dessa avdrag.

**Åtgärder i dagsläget**

De problem som fortfarande kvarstår och drabbar ett antal kunder arbetar nu renhållningsförvaltningen tillsammans med respektive entreprenör intensivt med att lösa. I detta arbete fokuseras särskilt på de kunder som vid upprepade tillfällen inte har fått sitt hushållsavfall hämtat.

Förvaltningen kommer att fortsätta med att löpande stämma av de avvikelser i hämtningsuppdraget som uppstår och i överensstämmelse med avtalet göra avdrag på entreprenadersättningen.

Parallellt med detta arbete förbättras och utvecklas rutinerna i förvaltningens nya verksamhetssystem, AdminNet och kommunikationsverktyget som entreprenörerna använder, Fetsch-Planner. Vidare förbereder förvaltningen en telefonjour för att kunder ska kunna reklamera under helger. Huvudalternativet är att finna en lösning i samarbete med Trafikkontorets driftscentral.

**Bilagor**

1. Principer avdrag april månad Resta
2. Principer avdrag april månad LLAB