



Handläggare: Marita Söderqvist
Tfn: 08-508 465 47

Renhållningsnämnden

Delårsrapport med tertialrapport 2

Förslag till beslut

1. Delårsrapport med tertialrapport 2 godkänns.
2. Omslutningsförändring i form av ökade kostnader och intäkter om 1,9 mnkr avseende driftprojekt inom miljömiljarden godkänns.
3. Omslutningsförändring i form av minskade utgifter och inkomster om 15,3 mnkr avseende investeringsprojekt inom miljömiljarden godkänns.
4. En budgetökning om 0,6 mnkr för informationsinsatser, som täcks finansieras via förvaltningens fond, begärs från kommunstyrelsen.
5. En budgetomföring om 4,7 mnkr från kapitalkostnader till driftkostnader begärs från kommunstyrelsen.
6. Beslutet förklaras omedelbart justerat.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Administrativ chef

Sammanfattning

Förvaltningen arbetar med åtaganden i enlighet med framtagna plan.

Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna

- Fortlöpande kontroller genomförs av återvinningsstationerna och bristerna inrapporteras till samordningsentreprenören i syfte att få en renare stad
- Dialog om tillgänglighetsaspekterna på återvinningscentralerna förs med handikapprådet
- Samtliga medarbetare har under en konferensdag fått ta del av Stadens ledarstrategi och fått ge synpunkter hur den ska implementeras på förvaltningen

- Förvaltningen har genomfört en lönekartläggning och använder befattningsvärderingssystemet, BAS, som ett verktyg vid lönesättning och kontroll på osakliga löneskillnader.

Bygga Bostäder och utveckla Stockholm

- Samverkan mellan olika förvaltningar sker i syfte att aktivt driva frågan om lokal avsättning för källsorteringsanläggningar vid ny- och ombyggnad. Förvaltningen lämnar remissvar på detaljplaneförslag och kan se en förbättring avseende kraven på ”god avfallshantering” i förslagen.

Göra Stockholm till en ekologiskt hållbar storstad

- All personal har genomgått en grundläggande miljöutbildning
- Ett led i förvaltningens miljödiplomeringsarbete är att i framtiden redovisa förändringar i miljöbelastningen för våra upphandlade verksamheter
- Insamlingen av matavfall fortskrider och mängderna har ökat med ca 400 ton i jämförelse med motsvarande tidpunkt föregående år. Prognosen för året är 3 000 ton vilket innebär att det krävs extra insatser för att nå målet om 5 750 ton
- Antalet stopp för Återvinningsbåten, som lägger till vid fem olika kajer, har ökat i jämförelse med föregående år
- Detaljprojektering har påbörjats för nya återvinningscentraler i Sätra och Frihamnen
- Sökandet fler fasta mottagningsplatser för farligt avfall har intensifierats men målet om 52 st. kommer ej att uppfyllas under året
- En omfattande informationskampanj om farligt avfall har genomförts.

Bryta segregationen och fördjupa demokratin

- Förvaltningen har medverkat vid Tensta marknad för att sprida information om farligt avfall
- En folder för farligt avfall på lättläst svenska är framtagen.

Ta ansvar för ekonomin

- Förvaltningen redovisar ett nettounderskott om 1,6 mnkr på driftsidan. Underskottet hänförs främst till förbränningsskatten, ökade informationsinsatser samt minskade taxeintäkter. Underskottet reduceras bl.a. genom minskade kostnader för biologisk behandling, minskade insamlingskostnader och kapitalkostnader samt ökade övriga intäkter

- För nämndens egna investeringsutgifter beräknas ett överskott om 6,8 mnkr som främst beror på förskjutning av byggstart av Linta ÅVC och minskat antal utställda kärl.

Förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna

Trygg och säker stad

Stockholm ren och vacker är ett projekt som drivs av staden och där förvaltningen deltar. Syftet är att få en renare stad, d.v.s. mindre nerskräpning i stadsmiljön. Förvaltningens uppgift i projektet är bl.a. att se till att skötseln av återvinningsstationerna förbättras och att dessa hålls rena och snygga.

Uppföljning av återvinningsstationer

Förvaltningen genomför fortlöpande besök vid återvinningsstationerna och rapporterar in brister till samordningsentreprenören.

Under året har ca 4 000 besök genomförts vid återvinningsstationer för att klarlägga om dessa sköts enligt det avtal som reglerar upplåtelsen av mark för dessa stationer. Vid dessa besök har 2 644 anmärkningar för åtgärd redovisats samt 658 skräpiga stationer. 944 behållare har rapporterats som överfulla.

Förutom de ovan angivna bristerna är de mest förekommande inrapporteringarna till samordningsentreprenören klotteranmälningar samt brister i informationsskytning. Klottersanering är genomförd under våren men nytt klotter förekommer och bristande planering samt resurser saknas hos entreprenören för att hålla efter detta. Brända behållare förekommer allt oftare och de åtgärdas inte inom rimlig tid.

Nivåmätare är installerade på behållare för pappersförpackningar vid de 70 mest belastade stationerna. Enligt uppgift från samordningsentreprenören är målet att samtliga pappersförpackningsbehållare skall utrustas med mätare.

Medarbetarna

Ledarstrategin

Samtliga avdelningschefer har deltagit i den av staden framtagna tvådagarsutbildningen kring strategin.

Förvaltningen har arbetat med implementering av ledarstrategin ut i organisationen genom en föredragning av policyn samt grupparbeten kring den under en konferensdag med hela förvaltningen.

Lönekartläggning

Förvaltningen genomförde under senare delen av 2005 en lönekartläggning som redovisades i verksamhetsplanen för 2006. Resultatet av lönekartläggningen innebar några lönejusteringar i samband lönerevisionen för året. Förvaltningen reviderar årligen, under hösten, befattningarna i befattningsvärderingssystemet BAS och i samband med detta görs en lönekartläggning. Förvaltningens litenhet i antalet anställda underlättar lönekartläggningen och eventuella osakliga löneskillnader uppdagas snabbt.

Bygga Bostäder och utveckla Stockholm

Stärkt näringsliv och arbetsmarknad

Samverkan

Förvaltningen har uppdrag från nämnden att i samarbete med Stadsbyggnadskontoret, Miljöförvaltningen, Mark- och Trafikkontoret aktivt driva frågan om lokal avsättning för källsorteringsanläggningar vid ny och ombyggnad. För perioden finns följande att rapportera.

- Under året har drygt 100 remissvar lämnats på detaljplaneförslag. Mellan 50 och 80 förslag väntas inkomma för synpunkter under hösten. I de flesta planförslagen har de krav som ställs på ”god avfallshanering” tillgodosetts, vilket är en förbättring jämfört med de förslag som remitterades för ett år sedan då avfallshanteringen sällan berördes.
- Publiceringen ”riktlinjerna” för avfallshanteringen har försenats. Förseningen beror på oklarhet om Naturvårdsverkets riktvärden för externt industribuller (SNV 1978:5), är tillämpligt vid bedömning av hämtning med mobil sopsug.

Göra Stockholm till en ekologisk hållbar storstad

Förvaltningens miljödokumentation har reviderats av Stockholms stads miljöcentrum för företag. Mål och åtgärder har uppdaterats för år 2006. Målen har fokus på redovisning av hur stor mängd koldioxid som verksamheten ger upphov till. För närvarande pågår ett arbete att följa upp mängden drivmedel som entreprenörerna förbrukar i sina fordon i samband med avfallshanteringen. All personal har genomgått en grundläggande miljöutbildning på två timmar. En lagkravsförteckning har upprättats. Under hösten skall åtgärdslistan följas upp och miljöpolicyen uppdateras.

Prognos på minskad miljöbelastning

De identifierade betydande miljöaspekterna från Renhållningsförvaltningen uppkommer från transporter vid insamling av avfall och utsläpp vid behandling av avfall. Ett led i förvaltningens miljödiplomeringsarbete är målet att redovisa de koldioxidutsläpp verksamheten ger upphov till.

Detta medför att vi för 2006 begär in uppgifter från alla våra entreprenörer om drivmedelsförbrukningen och från Fortum de mängder som stadens förbränning i Högdalen ger upphov till.

När statistik finns över årets miljöbelastning kan förvaltningen i fortsättningen visa den förändring som våra miljökrav i upphandlingar ger upphov till.

Den egna elförbrukningen inom kontoret följs upp på årsbasis i samband med verksamhetsberättelse. Miljöbelastningen för den egna verksamheten är dock marginell. Det är snarare en fråga om att ändra attityder och förhållningssätt genom informationsinsatser och att leva som man lär.

Miljövänliga fordon

Sedan tidigare upphandlingar har 11 stycken biogasdrivna sophämningsfordon verkat inom olika insamlingsentreprenader. I den senaste upphandlingen ställdes krav på att ordinarie hämningsfordon skulle drivas med alternativa bränslen. Upphandlingen resulterade i 20 st. nya fordon. För närvarande opererar 31 stycken biogasdrivna fordon inom förvaltningens entreprenader.

Förvaltningens fem egna tjänstefordon drivs samtliga med biogas.

Insamling och behandling av organiskt avfall

Insamling av matavfall från hushåll, restauranger och storkök fortskrider. Under de första åtta månaderna har ca 1 078 ton matavfall samlats in från 113 restauranger och 2 st. saluhallar och ca 730 ton matavfall från ca 65 livsmedelsbutiker. Hushållen i Hammarby Sjöstad, ca 3 500 st., har sorterat ut ca 130 ton matavfall. Övriga flerfamiljshus och radhus- och villahushåll har samlat in ca 65 ton. Detta innebär att det har samlats in ca 2 000 ton matavfall, ca 400 ton mer än vid motsvarande period föregående år, vilket innebär en årsprognos på drygt 3 000 ton.

Förvaltningen gör den bedömningen att det krävs extra insatser för att nå den i Verksamhetsplanen 2006 angivna mängd om 5 750 ton matavfall. De främsta skälen är, att vad avser insamlade mängder från hushåll, att villahushållen inte har nyttjat erbjudandet om separat insamling av matavfall som beräknat. Kravet på separat insamling är i dagsläget kopplat till att kunden även ska ha 14-dagars hämtning av avfall i kärl. Ägare av

flerbostadsfastigheter kommer att informeras mer aktivt under hösten varvid en ev. ökning kan förväntas av insamlade mängder. Förvaltningen arbetar aktivt att utöka antalet deltagande restauranger och storkök för att nå målet.

Bryta segregationen och fördjupa demokratin

Tillgänglighet

I slutet av augusti medverkade förvaltningen tillsammans med Stockholm Vatten vid Tensta Marknad för att sprida information om den mobila miljöstationen och farligt avfall. För ändamålet togs en folder om farligt avfall fram på lättläst svenska.

Ta ansvar för ekonomin

Driftbudgeten

	Justerat VP 2006	Prognos Utfall 2006	Avvikelse mot just VP	Prognos T 1 2006	Utfall 2005	Prognos T 2 2005
Intäkter	-351,3	-354,1	2,8	-353,2	-357,7	-351,7
Kostnader, drift	351,6	360,7	-9,1	356,9	323,0	325,9
Avskrivningar	6,9	3,5	3,4	4,5	1,9	2,5
Internränta	2,4	1,1	1,3	1,3	0,8	0,9
Netto	9,6	11,2	-1,6	9,5	-32,0	-22,4

Budgeten visar på en avvikelse om 1,6 mnkr netto. Nämnden gav förvaltningen i uppdrag i samband med verksamhetsplanen att återkomma med förslag på utökning av budget för att förstärka informationen och kommunikationsinsatserna mot medborgarna. Detta skedde i en rapport till februarisammanträdet där insatser motsvarande 0,6 mnkr redovisades och godkändes. En budgetjustering om 0,6 mnkr, som tas från förvaltningens fond, begärs från kommunstyrelsen.

Följande budgetavvikelser finns:
(inom parentes redovisas avvikelserna i T1):

Kostnader

- 13,4 mnkr (11,3 mnkr) ökade förbränningskostnader varav 12,6 avser förbränningsskatt
- 4,9 mnkr (2,6 mnkr) minskade kostnader för biologisk behandling
- 1,9 mnkr (2,1 mnkr) minskade insamlingskostnader

- 3,4 mnkr (3,7) minskade kostnader för ÅVC
- 5,0 mnkr ökade kostnader för brännbart material som ej uppnår kvaliteten för direktleverans till förbränning
- 1,5 mnkr (0,9 mnkr) minskade kostnader farligt avfall
- 0,6 mnkr ökade informationskostnader
- 0,9 mnkr minskade personal- och konsultkostnader inom avd. Miljö och Utveckling
- 0,3 mnkr (0,2 mnkr) ökade kostnader Lövsta
- 0,5 mnkr ökade kostnader IT- och inventariestikostnader administration
- 4,7 mnkr (3,5 mnkr) minskade kapitalkostnader
- 1,9 mnkr ökade kostnader miljömiljarden som täcks av intäkter

Intäkter

- 1,9 mnkr ökade intäkter från miljömiljarden
- 0,9 mnkr (0,8 mnkr) ökade intäkter administration bl.a. lokalförhyrning Lövsta
- 1,1 mnkr (0,2 mnkr) ökade intäkter ÅVC
- 1,3 mnkr (0,5 mnkr) ökade intäkter från Sita samt Plastinsamlingen
- 2,4 mnkr (1,4 mnkr) minskade taxeintäkter

Kapitalkostnader

Avskrivningar och internräntan beräknas bli 4,7 mnkr lägre än budgeterat. Avvikelsen beror främst på försenad driftstart av Linta, nya verksamhetssystemet samt färre utställda kärl.

Taxan

Taxeintäkterna beräknas till totalt 331,0 mnkr vilket är 2,4 mnkr lägre än budgeterat. Prognosen är dock osäker dels p.g.a. att förvaltningen bara hunnit fakturera ett kvartal betr. verksamheter och flerbostadsfastigheter. Dels med anledning av ett stort antal makuleringar/reklamationer. Inför faktureringen fick förvaltningen ändra på kunduppgifterna avseende samlingsfakturor, ett krav från Stockholms stad för att inte blåsa upp antalet kunder. Detta har inneburit en mängd reklamationer från många stora kunder där omfakturering ännu ej skett.

Omslutningsförändringar

Prognosen för miljömiljardsprojekten på driftsidan beräknas till 5,7 mnkr vilket är 1,9 mnkr högre än budgeterat. För detta begärs omslutningsförändring.

På investeringssidan beräknas årets utgifter för miljömiljarden till 16,7 mnkr vilket är 15,3 mnkr lägre än budgeterat. Avvikelsen avser främst projektet för grovsanering av mark på Lövsta där förseningar med

tillståndsgivning och rivningslov samt upphandlingsförfarandet förskjutit tidplanen.

Fonden

Renhållningsnämndens centrala fond för balansering av resultat belöper på 86,5 mnkr efter att 9,6 mnkr ianspråktagits till årets budget. En budgetökning om ytterligare 0,6 mnkr för informationsinsatser som finansieras via fonden äskas från kommunstyrelsen.

Internkontroll

Arbete med årets internkontroll har påbörjats liksom arbetet med risk- och ledningsanalyser. Dessa arbeten redovisas i verksamhetsberättelsen respektive verksamhetsplanen för 2007.

Delårsrapport

Resultaträkning

	Utfall inkl periodiseringar per 2006-08-31	% av beräknat utfall 2006	Jämförelse utfall per 2005-08-31	% av bokslut 2005
Intäkter	-229,7	65%	-237,2	66%
Kostnader	232,6	65%	210,7	65%
Avskrivningar	2,0	57%	1,2	63%
Internränta	0,6	55%	0,5	63%
Netto	5,5		-24,8	

Periodiseringar är gjorda på kända kostnader och intäkter överstigande 50 000 kr.

Kostnads- och intäktsutveckling

Intäkter, tkr	2006 per den 31-aug	%	2005 per den 31/8	%	Bokslut 2005	%
Taxor	216,8	94%	222,1	94%	333,4	93%
Hysesintäkter	1,4	1%	1,6	1%	2,3	1%
Övriga intäkter	11,5	5%	13,5	6%	22,0	6%
Summa	229,7		237,2		357,7	

Kostnader, tkr	2005 per den 31/8	%	2005 per den 31/8	%	Bokslut 2005	%
Personal	17,4	7%	13,0	6%	20,5	6%
Driftentreprenad	191,5	81%	178,8	84%	279,5	86%
Lokalkostnader	5,3	2%	5,0	2%	7,3	2%
Övriga kostnader	21	9%	15,6	7%	18,4	6%
Summa	235,2		212,4		325,7	
Netto	-5,5		24,8		32,0	

Intäkterna har som väntat minskat mellan åren. Minskningen på övriga intäkter beror främst på att Hondurasprojektet i stort sett är avslutat.

I jämförelse med föregående år har lönekostnaderna ökat. Antalet anställda har ökat med 13 st. sedan december 2005.

Ökningen avseende driftentreprenader beror på ökade förbränningskostnader samt indexuppräkning för insamlingsentreprenaderna.

Ökningen för övriga kostnader avser främst förbränningskatten.

Jämförelser med tertialrapporterna

2006	Intäkter	Kostnader	Netto	2005	Intäkter	Kostnader	Netto
Tertial 1, prognos	-353,2	362,7	9,5	Tertial 1, prognos	-351,7	329,3	22,4
Tertial 2, prognos	-354,1	365,3	11,2	Tertial 2, prognos	-355,8	329,7	26,1
Delårsrapport 1)	-344,6	352,8	8,3	Delårsrapport 1)	-355,8	318,7	37,1
				Bokslut	-357,7	325,7	-32,0

1) Bokförda värden delat med åtta månader gånger tolv.

Avvikelsen mellan tertialrapport 1 och 2 beror främst på beräknat minskade taxeintäkter och ökade kostnader p.g.a. förbränningskatten. Utfallet per sista augusti beräknat rent matematiskt med helårseffekt ger ett utfall som är 2,9 mnkr lägre än det prognostiserade utfallet. Andra halvåret är dock av erfarenhet kostsammare än det första.

På intäktssidan känns utfallet per den sista augusti något för lågt. De manuella uppbokningarna för upplupna intäkter är beräknade utifrån faktisk fakturering prognostiserat på ofakturerade dagar fram t.o.m augusti men hänsyn har inte tagits till reklamationer/makuleringar. Under september kommer samtliga rättningar vara inkörda i systemet och en

efterfakturering görs. I september debiteras också verksamheter och flerbostadsfastigheter för kvartal två och tre vilket också underlättar beräkningen av årsutfallet. Sammantaget ger detta en mycket säkrare årsprognos i månadsrapporten för september.

En förklaring till att intäkterna/kostnaderna är lägre under första halvåret är driftprojekten inom miljömiljarden där arbetet intensifierats under hösten, särskilt projektet för miljölaboratoriet som avslutas under året.

Några större kostnader under hösten är:

- Stora informationsinsatser
- Förbränningskatten
- Projekt inom Miljö- och utveckling intensifieras under hösten

Investeringar

	Budget 2006	Prognos T 2 2006	Avvikelse	Prognos T 1 2006
Inkomster	-32,0	-16,7	-15,3	-20,5
Proj. nya ÅVC	0,1	0,3	-0,2	0,2
Linta	25,0	22,0	3,0	25,0
Bredäng, projektering	0,4	0,5	-0,1	0,5
Frihamnen, projektering samt byggstart	0,0	2,0	-2,0	4,5
Upprustning ÅVC	2,0	3,0	-1,0	2,4
Nya miljöstationer (MS)	1,0	0,5	0,5	0,5
Upprustning MS	0,1	0,1	0,0	0,1
Kärl	9,0	3,1	5,9	4,0
Nytt verks.system	2,3	1,6	0,7	2,3
Totalt utgifter RHN	39,9	33,1	6,8	39,5
Miljömiljarden	32,0	16,7	15,3	20,5
Totalt investeringar	71,9	49,8	22,1	60,0
Netto	39,9	33,1	6,8	39,5

Kommentarer:

Förseningen av Linta förskjuter 3,0 mnkr till 2007. Totalbudget kvarstår dock oförändrat.

Byggindex har även påverkat kostnader för renoveringsprojekten.

Utställning av villakärl är lägre än vad som budgeterats bland annat p.g.a. lägre intresse än förväntat i kombination med svårigheter att placera kärnen rätt.

Tekniska förutsättningar samt byggkonjunktur har medfört kraftiga revideringar av beräknad total för Frihamnen och Sättra/Bredäng.

Prognos miljömiljarden

I tabellen nedan redovisas en prognos för de miljömiljardsprojekt som nämnden beviljats medel för. Mer om projekten redovisas under verksamhetsuppföljningen för respektive ansvarig avdelning samt i bilaga 1.

mnkr	Budget	Prognos	Avvikelse
Kostnader	3,8	5,7	-1,9
Intäkter	-3,8	-5,7	1,9
Netto	0,0	0,0	0,0
Utgifter	32,0	16,7	0,0
Inkomster	-32,0	-16,7	0,0
Netto	0,0	0,0	0,0

Verksamhetsuppföljning

Insamling och Transport

På gång

Under hösten kommer avtalsuppföljningen att utvecklas ytterligare påbörjas på de tre nya insamlingsentreprenaderna för manuell insamling av hushållsavfall. Utgångspunkt för uppföljningen är att förmå entreprenörerna till en egenkontroll av sin verksamhet.

För uppföljning och kontroll av entreprenörerna ute på fältet är avdelningen i behov av resursförstärkning. En tjänst som handläggare/uppföljare kommer att utlysas.

Avdelningen kommer under hösten beskriva vilka åtgärder och beslut som måste fattas inför en omställning från säck till kärll för villafastigheter. Att som idag ha olika behållartyper är inte önskvärt ur hämtningsynpunkt. Av arbetsmiljöskalet förordas kärll framför säck.

Införande av gemensamma behållare av typ ”bottentömmande” för fastigheter inom s.k. trånga grändområden har påbörjats.

Samfällighetsföreningarna ombeds komma in med en kontaktperson inför förändringen.

Framtagande av förfrågningsunderlag för manuell insamling från delområde 3, Kungsholmen samt 4, Vasastan påbörjas under september. Entreprenadstart är 1:a april 2008. Tilldelningsbeslut bör fattas under maj månad 2007.

Analys av utfall

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-5,5	-6,8	1,3	24%	-5,9	-4,7
Insamlingskostnader	172,7	171,0	1,7	1%	170,9	166,1
Behandlingskostnader	64,1	72,4	-8,3	-13%	72,8	46,6
Netto	231,3	236,6	-5,3	-2%	237,8	208,0

En omfördelning av medel motsvarande 0,9 mnkr avseende matavfallsinsamling har gjorts från avd. Miljö och Utveckling till avdelningen.

Avdelningen redovisar ett underskott om 5,3 mnkr netto som främst hänförs till:

- 12,6 mnkr ökade kostnader för tillkomst av förbränningskatt 1:a juli 2006. Jämfört med T1 prognos har kostnad ökat med 1,7 mnkr beroende på stillestånd av ångturbin i Högdalen
- 4,9 mnkr lägre kostnad för behandling av matavfall beroende på mindre mängder än budget
- 1,9 mnkr lägre kostnad för insamling av matavfall avfall p.g.a. av mindre mängd jämfört med budget. Lägre antal villafastigheter p.g.a. endast för de som har 14-dagshämtning av hushållsavfall

- 0,8 mkr ökade kostnader med anledning av ökade mängder till förbränning
- 0,5 mnkr ökade intäkter för behandling av avfall
- 0,8 mnkr ökade intäkter från Plastinsamlingen

Verksamheten

Insamling - reklamationer

I samband med starten i april för de tre delområdena med nya avtal ökade reklamationerna om utebliven hämtning markant. Under sommaren har dock reklamationsnivåerna stadigt minskat.

Under perioden maj – augusti har totalt 6 477 stycken (3 023 år 2005) reklamationer inkommit till förvaltningen. Avdrag på entreprenörsersättningen har skett för de gamla avtalen i 148 fall med totalt 22 480 kronor. För avtal som startade 2006-04-01 har tom juni månad har 703 avdrag gjort till ett belopp på 408 000 kr.

Nedan redovisas antalet reklamationer per entreprenör och månad.

2006	Ragn-Sells	LLAB	Melskär	Resta	Hellsten	Totalt
Jan	551	52	34	516	136	1 289
	0,28%	0,18%	0,58%	0,71%	0,23%	0,36%
Feb	713	64	30	379	98	1 284
	0,40%	0,24%	0,56%	0,57%	0,18%	0,39%
Mar	632	61	25	766	100	1 584
	0,31%	0,20%	0,41%	1,01%	0,16%	0,42%
Apr	396	3 865	25	2 192	107	6 585
	2,54%	5,50%	0,47%	1,19%	0,20%	2,00%
maj	147	671	36	1 641	100	2 595
	0,82%	0,83%	0,58%	0,78%	0,16%	0,68%
jun	36	438	16	1 064	121	1 675
	0,21%	0,57%	0,27%	0,53%	0,20%	0,46%
jul	39	159	17	728	114	1 057
	0,24%	0,22%	0,30%	0,38%	0,20%	0,31%
aug	92	199	13	729	117	1 150
	0,51%	0,25%	0,21%	0,35%	0,19%	0,30%

Total	2 606	5 509	196	8 015	893	17 219
-------	-------	-------	-----	-------	-----	--------

Abonnemangsförändring

Under tertialet har villaabonnemangen förändrats med anledning av hämtning var 14:e dag istället för varje vecka enligt nedan.

	Tot. säckar	140 l kärl	190 l kärl
Tertialrapport 1	24 624	4 510	4 664
Förändring	617	150	467
Tertialrapport 2	24 007	4 660	5 131

Behandling hushållsavfall

Under årets andra tertial har hela mängden hushållsavfall som samlats in utnyttjats i enlighet med avtal vid Högdalenverket för produktion av fjärrvärme och elektricitet samt utnyttjats för biogasproduktion vid Ecoferms rötningsanläggning och vid Stockholm Vattens anläggning vid Henriksdalsverket. Förvaltningen återkommer i verksamhetsberättelsen med en redovisning av mängden matavfall som används till biogas för fjärrvärme resp. fordonsdrift.

I början av juli, precis då förbränningskatten infördes, brast ett matarrör till en av ångturbinerna på Högdalenverket. Detta har fått till följd att elproduktionen minskat markant och därmed har kostnaden för förbränningskatten ökat.

Slaggen har under tertialet levererats till 2 olika avfallsanläggningar där den har siktats och sorterats. Utsorterad metall har vidarelevererats till metallåtervinning, återstående slaggrus har använts som konstruktionsmaterial på deponier i regionen. Denna sortering och metallåtervinning har gjorts av avfallsanläggningen. Askan har stabiliserat med cementliknande produkter och sedan lagts för slutförvaring på deponi. En avfallsanläggning har tagit emot och deponerat askan.

Mängden avfall till förbränning under perioden beräknas uppgå till 75 100 ton. Jämfört med budget är detta en ökning med 1 %. Totalt beräknas ökningen under året uppgå till 1 700 ton vilket är 3 500 ton lägre än vad som budgeterats.

Behandling och Upphandling

På gång

Renhållningsförvaltningen har under andra tertialen påbörjat leveranser till de upphandlade behandlingsanläggningarna för separat insamlat biologiskt lättnedbrytbart avfall, matavfall. Avtal har tecknats med Stockholm Vatten AB och SRV Återvinning AB som behandlingsanläggningar. Dessa avtal innebär att det biologiskt lättnedbrytbara avfallet, d.v.s. separat insamlat matavfall, kommer att återvinnas som biogas och också till viss del som biogödsel.

Analys av utfall

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	0,0	0,0	0,0		0,0	-3,1
Kostnader	4,2	4,2	0,0	0%	4,2	4,9
Netto	4,2	4,2	0,0	0%	4,2	1,8

Avdelningen redovisar ingen budgetavvikelse.

Verksamheten

Upphandlingsfunktionen inom avdelningen har under andra tertialet främst deltagit i arbetet med framtagning av underlag för nya upphandlingar till flera av förvaltningens övriga avdelningar och deltagit i uppföljning av befintliga avtal.

Miljömiljardsprojekt

Inom miljömiljarden har Renhållningsförvaltningen tilldelats medel för att täcka Östra tippen, sko strandkanten mot Mälaren och riva vissa byggnader inom Lövsta gamla tippområdet. Under första tertialen har huvuddelen av underlag för anbudsfrågningarna upprättats och under andra tertialen har detta arbete slutförts. Under andra tertialen har förfrågningarna sänts ut och under första veckorna i september kommer inkomna anbud att utvärderas. Under september-november beräknas avtal med rivningsentreprenör och sluttäckningsentreprenör vara tecknade. Alla arbeten med rivning och täckning beräknas vara avslutade vid slutet av 2008.

Renhållningsförvaltningen har också beviljats medel för att sanera övriga delar inom Lövstaområdet. Inom detta arbete har Renhållningsförvaltningen haft flera sammanträffanden med Trafikkontoret för att samordna detta med Trafikkontorets intresse att hantera gammal asfalt inom Lövstaområdet.

Utredningsarbetet tillsammans med Stockholm Vatten AB inom Miljömiljarden avseende biologisk behandling av matavfall vid Henriksdals Reningsverk kommer att utifrån denna första avrapportering fortsätta så att en slutlig rapportering kan ske kring årsskiftet 2006-2007 eller i början av nästa år.

ÅVC och farligt avfall

På gång

För registrering av antalet besökare har två olika typer av trafikräknare installerats på Lövsta respektive i Vanadisberget. De kommer att utvärderas under året.

Återvinningsbåten lägger till vid fem kajer i innerstaden under maj-juni samt augusti-september.

Renoveringen av ÅVC Östberga har fortsatt med att bergkanten har ras-säkrats. Upphandling av renovering på ÅVC Vantör pågår. Arbeten kommer att genomföras under hösten. Ytterligare åtgärder som planeras för ÅVC Lövsta under året avser breddning av infarten.

Ett utredningsarbete kring kostnaderna för verksamhetsavfall på ÅVC har påbörjats och en utvärdering av ÅVC Vandisberget kommer genomföras avseende öppettider och utformning.

Bygnadsarbeten av ÅVC Linta påbörjades under sommaren.

Upphandling av hämtning av farligt avfall från fasta insamlingspunkter samt insamling av småbatterier har genomförts. De nya avtalen kommer att träda i kraft 1 januari 2007.

En informations insats riktad mot färgaffärer har genomförts för att öka antalet anslutna till insamlingen av farligt avfall.

Analys av utfall

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-7,9	-9,0	1,1	14%	-8,1	-7,6
Kostnader	70,6	70,7	-0,1	0%	66,1	59,5
Netto	62,7	61,7	1,0	2%	58,0	51,9

Avdelningen prognostiserar ett resultat med överskott om 1,0 mnkr. Detta skiljer sig från prognos i T1. Orsaken är till största delen problem med att

uppnå tillräcklig kvalitet på fraktionen brännbart för att kunna leverera in den direkt till förbränning utan förbehandling, vilket hade medfört lägre kostnader. Detta har i stort konsumerat det överskott som kan hänföras till mindre mängder i Vanadisberget och den fördröjda starten av Linta. Fortsatt höga metallpriser har dock ytterligare höjt prognosen för intäkter.

En osäkerhet kvarstår beträffande vilka effekter förbränningsskatten får på priser för brännbart samt restavfall. Detta beroende på hur skatteverket betraktar trämaterial från ÅVC och vilken andel verksamhetsavfall som kan påvisas. I värsta fall kan kostnaderna öka med ca 5.5 mnkr vilket inte är medräknat i prognosen.

- 2,3 mnkr minskade kostnader p.g.a. försenad byggstart och därmed försenad driftstart för ÅVC Linta.
- 1,1 mnkr minskade kostnader m.a.a. mindre mängder än beräknat för ÅVC Vanadisberget. Mängden avfall per kund är lägre än på övriga anläggningar. Ökningen i kundantal har planat ut tidigare än väntat.
- 1,5 mnkr minskade kostnader m.a.a. mängden farligt avfall och grovavfall inte ökat i den omfattning som antogs vid budgetläggning.
- 5,0 mnkr ökade kostnader än budgeterat för behandling av brännbart material då det varit problem att uppnå kvalitet för att leverera direkt till förbränning.
- 1,1 ökade intäkter ÅVC

Upphandling kommer under året att ske av avfallet mottaget i ÅVC Vanadisberget samt vissa fraktioner från de övriga återvinningscentralerna. Detta ger en osäkerhet i de prognostiserade kostnaderna för behandling och transporter.

Verksamheten

Återvinningscentraler

Bygget av den nya återvinningscentralen i Bromma påbörjades under v32. Byggstarten var försenad p.g.a. att tillståndprocessen dragit ut på tiden. De åtgärder som krävs på tillfartsvägen avses slutföras innan vintern. Anläggningen planeras stå färdig under juli -2007. Driftstart är planerad till augusti 2007. Arbetet med upphandling av drift, transport och utrustning till anläggningen har påbörjats.

En dialog förs med handikapprådet angående tillgänglighetsaspekterna på återvinningscentralerna. Bl.a. har delar i ritningarna för ÅVC Linta reviderats utifrån deras synpunkter.

Uppföljningen av de befintliga driftavtalen har förstärkts och upphandling kommer att göras av driften för en eller flera av de befintliga återvinningscentralerna senare under året.

Processen med ansökan om tillstånd enligt miljöbalken för Lövsta och Östberga fortskrider. Samrådsredogörelsen har skickats in till Länsstyrelsen.

Arbetet med att söka platser för nyetablering av återvinningscentraler fortsätter. Arbetet redovisas löpande för nämnden. Detaljprojektering har inletts för nya återvinningscentraler i Sätra och Frihamnen. Förslag till markavtal har förhandlats fram. Förvaltningen har börjat processen med att söka tillstånd enligt miljöbalken för Sätra och arbetar med att ta fram ett underlag för upphandling av byggtreprenör för Frihamnen. Byggstart för ÅVC Frihamnen beräknas kunna ske tidigast i slutet av 2006.

Farligt avfall

Den mobila miljöstationen har schemalagda stopp på 96 platser över hela staden. Varje plats besöks fyra gånger under året. Därutöver stannar den på 12 plaster i innerstan under sammanlagt fyra helger höst och vår. Sedan mitten av december 2005 ha en projektanställd person arbetat med att söka fler fasta mottagningspunkter för hushållens farliga avfall. En inventering har gjorts av framförallt bensinstationer och färghandlare. I dagsläget finns 20 fasta Miljöstationer, tillståndprocesser pågår för fyra till. Det finns avtal med 20 färghandlare för mottagning av FA. Intresse är anmält från ytterligare sex stycken att ansluta sig som mottagningsstation, vilket bör kunna ske under året. Därutöver finns "Glashuset" i Sjöstaden.

Hur många nya miljöstationer som kommer att kunna etableras under året är osäkert, framförallt p.g.a. ett stort motstånd från bensinbolagen. Målet om 52 mottagningspunkter kommer inte att kunna uppfyllas under året.

En av de befintliga miljöstationerna har bytts ut mot en helt ny och elanslutningarna har setts över för övriga.

En omfattande informationskampanj om farligt avfall genomfördes under april till maj i samarbete med avdelning Kommunikation och kundservice. Miljömiljardsprojektet med insamling av farligt avfall och elavfall från hushåll med s.k. röda boxar avslutas under året. Sista möjligheten för de ca 370 hushåll som ingick i projektet att beställa hämtning var under mars. Från årsskiftet och fram till utgången av mars utfördes 49 beställda hämtningar, där sammanlagt ca 240 kg FA och ca 100 kg elavfall hämtades. Totalt under projekttiden har ca 390 kg FA och 150 kg elavfall hämtats. Arbetet pågår med den enkät som hushållen kommer att få besvara

rörande projektet. Sammanställning av mängder och kostnader samt uppföljning av mål och nyckeltal kommer att göras. En sammanställning av liknande insamlingsformer på andra håll i landet kommer också att tas fram.

Avdelningen deltar i projektet ”Lokaler för kvartersnära insamling” avseende de delar som rör mottagning av farligt avfall.

Miljö & utveckling

På gång

Renhållningsordningen

Kommunfullmäktige antog i juni 2006 förslaget till Renhållningsordning för Stockholms kommun, inklusive föreskrifter och avfallsplan 2006 – 2010. Förvaltningen har lagt en kommunikationsplan för att kommunicera avfallsplanens innehåll och mål till olika målgrupper.

Stockholms miljöprogram

Förvaltningen har deltagit i arbetet med att ta fram förslag till nytt miljöprogram som ska gälla för Stockholms stad under perioden 2007 - 2010. Projektansvarig är stadsledningskontoret.

Analys av utfall

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
Kostnader	5,3	4,4	0,9	17%	6,2	2,9
Netto	5,3	4,4	0,9	17%	6,2	2,9

Avdelningen redovisar ett överskott om 0,9 mnkr, främst p.g.a.:

- 0,5 mnkr minskade konsultkostnader m.a.a. ej genomförda plockanalyser
- 0,4 mnkr minskade lönekostnader beroende på omföring till miljömiljarden och personal som erhållit friår med början från hösten

Verksamheten

Producentansvarsavfall och fastighetsnära insamling

- Nytt insamlingsavtal

Arbetet med att utarbeta ett nytt insamlingsavtal för producentansvarsfraktionerna tidningar och förpackningar har pågått under perioden.

- Återvinningsstationer

Förvaltningen har kontinuerliga möten med Förpacknings- och tidningsinsamlingen och dess samordningsentreprenör IL-Recycling för att följa upp driften av återvinningsstationer.

För att bättre följa upp markupplåtelseavtalet avseende drift och skötsel av stationerna har förvaltningen sedan årsskiftet 2005/2006 projekthanterat två personer under 1 år. Uppföljning sker kontinuerligt av samtliga återvinningsstationer. För närvarande finns 251 stationer. Under tidsperioden har andelen avvecklade återvinningsstationer i stort motsvarats av antalet nyetablerade.

Under året har hitintills ca 4 000 återvinningsstationer besökts. Förvaltningen dokumenterar besöken samt anmäler till samordningsentreprenören dagligen vilka åtgärder som krävs för respektive station. Daglig besöksrapport lämnas även för kännedom till bl.a. miljö- och konsumentborgarrådet, gatuborgarrådet samt renhållningsnämndens ordförande.

De extrainsatta städåtgärder som genomfördes genom stadsdelsförvaltningarnas försorg avslutades i slutet av april. Förvaltningen har utarbetat rutiner för att åtgärda och debitera FTI vid de tillfällen situationen är oacceptabel vid återvinningsstationerna. FTI och stadsdelsförvaltningarna är delgivna dessa rutiner.

Förvaltningen erhåller få klagomål från allmänheten.

Fastighetsnära insamling

Förvaltningen har under de senaste tre åren verkat för att öka sorteringen av allt avfall, utom farligt avfall, i fastigheterna. Ansvar för insamling av avfall från hushåll ligger på både kommunen och producenter. Motståndet från fastighetsägarna är stort eftersom man inte vill ta kostnader för hämtning av avfall som regleras av producentansvar. Producenterna som erbjuder insamling via återvinningsstationer utan kostnad finansierar därför inte den fastighetsnära insamlingen.

Fastighetsnära insamling hos villaägare

Initiativ till ett försök med FNI i villaområde har tagits av Bromma stadsdelsförvaltning där förekomsten av återvinningsstationer är som minst. Förvaltningen har träffat företrädare för Bromma stadsdelsförvaltning och Pressretur för utformning av del av försöket.

”Sortera mera”

Förvaltningen har informationsutbyte med projektet ”Sortera Mera” som drivs av ett antal stadsdelsförvaltningar.

Miljömiljardsprojekt

- Pumpbart/förbehandlat matavfall till biologiskbehandling. Två anläggningar installerats. För 8 verksamheter pågår projektering alternativt installering. Totalt planerar förvaltningen att projektet ska omfatta 14 anläggningar varvid skolkök utgör de flesta.
- Förbehandling med skruvpress av matavfall till biologiskbehandling. Framtagning av förfrågningsunderlag pågår för upphandling av anläggning.
- Fastighetsnära insamling – Rådgivning till fastighetsägare (FNI). Förvaltningen har genom USK, under perioden, avslutat en ny enkätundersökning motsvarande den som genomfördes på Norrmalm 2003, för att få kunskap om hur utvecklingen har varit. Resultaten från de båda undersökningarna har ställt mot varandra. Den aktuella uppföljningen av FNI på Norrmalm har även gett information om fastighetsägare som är intresserade av vår hjälp för att komma igång med källsortering. Kontaktarbete har påbörjats med de 70 fastighetsägare som angivit att de tänker investera i fastighetsnära källsortering inom tre år har kontaktas. De fastighetsägare (ca 100) som i enkätsvaret angivit att de vill ha kontakt med förvaltningen rings upp.

En ökande mängd förfrågningar tas emot från, hela stadens, fastighetsägare som vill utveckla sin avfallshantering.

En ny inspirerande folder med artiklar om genomförda FNI-projekt och faktauppgifter har tryckts och distribueras nu till intresserade fastighetsägare.

- Fastighetsnära insamling – Lokaler för kvartersnära insamling. Förvaltningen har anlitat en extern konsult (SWEKO) för att assistera förvaltningen i arbetet med att inrätta lokal för kvartersnära insamling av farligt avfall, matavfall och producentansvarsavfall motsvarande det som samlas in på återvinningsstationer. Totalt har ett tjugotal lokaler redovisats varav tre lokaler har undersökts närmare. En av lokalerna har detaljprojekterats men förvaltningen konstaterade vid den samlade bedömningen att lokalen inte kunde godtas. Fortsatt sökande av lämplig lokal fortsätter.

Kommunikation & kundservice

På gång

Avdelningen har inlett upphandling av reklambyråtjänster då det nuvarande avtalet löper ut i början av februari nästa år. Upphandlingen är

selektiv och startade i juli-augusti. Nämnden planeras fatta tilldelningsbeslut i december 2007.

Analys av utfall

I linje med den av nämnden antagna kommunikationsstrategin bedrivs verksamheten i tre program – ett för basinformation, ett för attitydinformation och ett för skolinformation. Förvaltningen har under perioden genomfört och initierat en mängd kommunikationsinsatser och hanterat en mängd kundärenden. Utfallet verksamhetsmässigt ligger väl i linje med vad som anges i verksamhetsplanen.

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	<i>Utfall 2005</i>
Intäkter	0,0	0,0	0,0		0,0	0,1
Kostnader	11,9	12,5	-0,6	105%	11,9	9,9
Netto	11,9	12,5	-0,6	105%	11,9	9,8

Avvikelsen i prognosen beror på ett nämndbeslut om utökade medel för kommunikationsinsatser. I samband med nämndens beslut om verksamhetsplan för 2006 (14/12-05) gavs förvaltningen i uppdrag att återkomma med förslag på utökning av budget för att förstärka kommunikationsinsatserna mot medborgarna. Vid nästföljande möte (15/2-06) fattade nämnden beslut att i enlighet med förvaltningens förslag avsätta ytterligare 0,6 för mediaköp till årets publika kampanjer. Syftet är att öka möjligheten till goda observationsvärden samt möjligheten att förmå fler stockholmare att lämna farligt avfall och småelektronik till insamlingssystemen. Detta föreslås finansieras genom ökad belastning av förvaltningens fond 2006.

Verksamheten

Avdelningens uppdrag är att genom kommunikationsinsatser och kundkontakter stödja förvaltningens möjligheter att nå av nämnden och kommunfullmäktige uppställda mål. Avdelningen ska verka för ökat förtroende för stadens avfallshantering, ökad kundnöjdhet och ökade kunskaper hos stockholmaren kring hur de ska hantera sitt avfall. Avdelningen ska också på olika sätt bidra till god internkommunikation på förvaltningen och med våra entreprenörer och andra samarbetspartners.

BASinformation

Insamlingssystemen

- Inför hämtstopp med såväl återvinningsbåt som mobil miljöstation annonserades i lokalpressen. I slutet av augusti genomfördes ett

informationsutskick om återvinningsbåten till ca 10 300 hushåll på Östermalm.

För att få en indikation på hur det fortsatta informationsarbetet för Återvinningsbåten ska bedrivas lät förvaltningen genomföra en undersökning med 200 slumpmässigt utvalda innerstadsbor. Syftet var att ge svar på hur stor andel som känner till Återvinningsbåten, vilka informationskällor som skapat kännedomen och hur målgruppen vill ha information framöver.

48 % av innerstadsborna kände spontant till båten och ytterligare 14 % mindes att de hade hört talas om den när de fick verksamheten beskriven för sig. De flesta som känner till båten har blivit informerade via annons i lokaltidningen (7 av 10). Var femte som känner till båten har tagit del av direktutskick i brevlådan, medan endast en av tio kan påminna sig att de lagt märke till något inslag i media.

Att sammantaget 62 % av de boende i innerstaden har kännedom om Återvinningsbåten är ett gott resultat med tanke på att verksamheten är förhållandevis ny. Förvaltningen avser också mot bakgrund av utvärderingen att fortsätta med valda informationskanaler: direktutskick som förstärks av lokaltidningsannonser.

- En serie flygblad med öppettider, karta och sorteringsinstruktioner trycktes för distribution på stadens fyra återvinningscentraler.
- Förvaltningen lät fotografera de olika insamlingssystemen (ÅVC, miljöstation, mobil miljöstation, ÅVB, ÅVS och sopbil) för att få tydligare bildmaterial till kommunikationsinsatser om hur avfallet i staden hanteras.
- Inför vårens och försommarens storhelger annonserades i lokalpress om återvinningscentralernas öppettider.
- I maj gjordes ett utskick till ca 300 färg- och järnhandlare med ett erbjudande till dem om att utöka servicen till kunder genom att erbjuda insamling av farligt avfall.
- I slutet av augusti medverkade förvaltningen tillsammans med Stockholm Vatten vid Tensta Marknad för att sprida information om den mobila miljöstationen. För ändamålet togs en folder om farligt avfall fram på lättläst svenska.

Tjänstegaranti

Som ett led i förvaltningens arbete för att öka antalet nöjda kunder och i enlighet med KF:s uppdrag att tillhandahålla enhetlig och lättillgänglig kommunikation utarbetades en tjänstegaranti för sophämtning vid villa

och radhus. Syftet är att förtydliga för kunderna vad de får för sin sophämningsavgift och vilka garantier som tjänsten innefattar. Vidare redogörs kundens rätt till kompensation vid upprepade reklamationer. Vid sidan av ökad tydlighet för kund kommer tjänstegarantin även att förenkla förvaltningens reklamationshandling och utgöra ett viktigt bidrag i dialogen med upphandlade entreprenörer.

- Sammantaget ca 750 villakunder sorterar ut sitt matavfall för biologisk behandling. I slutet av maj fick de ett vykort med lite tips om hur man kan hantera sitt matavfall under sommaren, med hälsningen ”glad sommar” och ”tack för att du återvinner”!
- Under perioden utkom två nyhetsbrev och förvaltningen medverkade vid fem tillfällen i Stadshusets annons Hallå Stockholmare! som publiceras i Stockholm City.

ATTITYDinformation

- För att konkret uppmana stockholmaren att lämna in sitt farliga avfall och samtidigt öka kännedomen om den mobila miljöstationen avslutades vårens kampanj på tema farligt avfall med en särskild helgsatsning på mobila miljöstationen i maj. Tidningen Stockholm Citys kolportörer delade under två fredagar ut ”farligt-avfall kassar” vid ett tiotal tunnelbanestationer i innerstaden. Kassarna uppmärksammade särskilt mobila miljöstationens helgstopp men även insamlingsssystemet i stort.
- Vårens kampanj utvärderades med hjälp av en Internetpanel. Observationsvärdena var något lägre än förra årets kampanj på tema förpackningar men värdena är fortfarande tillfredställande i relation till mediabudgeten (39% av de tillfrågade hade uppmärksammat kampanjen). Budskapsförståelsen (dvs att man förstår att kampanjen kommunicerar återvinning) var fortsatt mycket hög (93%). Frågan kring vem som är avsändare för kampanjen visade glädjande svar med en nästan tioprocentig ökning till 30% för svarsalternativet Stockholms stad. Förvaltningen har medvetet satsat på att förtydliga kommunen som avsändare.

Sammantaget visar utvärderingen att vårens kampanj är ytterligare ett steg på vägen i det långsiktiga arbetet för att öka kännedomen/kunskapen om kommunens avfallshantering, skapa positiva attityder och förstärka förtroendet för att på så sätt nå en ökad motivation till källsortering.

- I enlighet med nämndens uppdrag togs en kommunikationsplan fram för hur den nya avfallsplanen skall ges genomslag. Planens

målsättning är att integrera insatserna i förvaltningens övergripande kommunikationsverksamhet.

- I enlighet med uppdraget från KF att utveckla det informationsarbete som rör producentansvaret annonserades insamlingsresultaten 2005 för förpackningar och tidningar i lokalpressen i början av juni. Annonserna var också en uppföljning av förra årets kampanj på samma tema.

SKOLinformation - miljömiljardsprojekt

Under perioden har webbplatsen Miljölabbet fortsatt att växa fram. Projektet finansieras med medel från Miljömiljarden. Flertalet referensgrupper har utarbetat faktaunderlag på olika miljöteman och webbplatsens tekniska och pedagogiska lösningar har noga förberetts inför själva konstruktionsfasen som pågått under sommaren. Webbplatsen är planerad att lanseras i mitten av november. Projektet ansökte och tilldelades ytterligare en miljon ur Miljömiljarden.

En multimedietävling på temat reklamfilm genomfördes och avslutades under perioden. Elever i sjuan, åttan och nian kunde välja att göra reklamfilm för miljöbil, miljövänlig mobiltelefon eller miljömärkt banan. 32 klasser från 19 skolor anmälde intresse för tävlingen och av dessa fullföljde drygt hälften och ett fyrtiotal reklamfilmer inkom. En jury utsåg i början av maj klass 8 i Höglandsskolan, Bromma som vinnare för en film om miljömärkta bananer. Tävlingen var ett led i marknadsföringen av Miljölabbet.

Kundservice

Mot bakgrund av det entreprenörsbyte som gjordes i tre stora villaområden innebar maj månad fortsatt hög samtalsbelastning på grund av reklamationer av utebliven sophämtning även om nivåerna var lägre än startmånaden april. Statistik från juni månad visade på flera kunder med upprepade reklamationer. Tillsammans med avd. Insamling och transport gjordes en kraftinsamling för att få klarhet i och via entreprenörerna rätta till problemet. Mot slutet av juni hade också situationen stabiliserats. Förvaltningen har tillgång till reklamationsstatistik i det nya verksamhetssystemet som förenklar framtagandet av reklamationsstatistik. Denna statistik används i entreprenörskontaktarna.

I månadsskiftet juni-juli fakturerade förvaltningen samliga kunder (ca 52 000 fakturor) vilket innebar stor samtalsbelastning för kundgrupperna. Kundservicegruppen gavs en introduktion i fakturafrågor för att effektivt kunna vara behjälplig fakturahandläggarna med inkommande fakturaärenden. På webben togs svar på vanliga fakturafrågor och ett formulär för frågor via mejl fram.

Telefonisystemet har uppgraderats med en s.k. avancerad svarsgrupp vilket bl.a. möjliggör för kundservicegruppen att följa antal kunder som väntar i kö.

Samtalsstatistik kundservice januari – augusti 2006¹

§§	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent	Total tillgänglighet i procent	Totalt genomsnitt kundväntetid	Totalt genomsnitt toleransväntetid	Totalt genomsnitt exp.tid
Januari	4 479	4 221	258	94,24%	94,10%	45 sek	1 min 47 sek	2 min 40 sek
Februari	3 720	3 438	282	92,42%	92,50%	40 sek	1 min 22 sek	2 min 44 sek
Mars	4 775	4 478	395	93,78%	91,60%	44 sek	1 min 27 sek	2 min 39 sek
April	7 952	6 577	1 379	82,71%	81,80%	3 min 36 sek	4 min 12 sek	2 min 41 sek
Maj	6 452	6 056	511	93,86%	91,80%	1 min 34 sek	3 min 46 sek	2 min 46 sek
Juni	5 036	4 703	333	93,39%	93,40%	54 sek	2 min 32 sek	2 min 44 sek
Juli	4 905	4 467	438	91,07%	91,00%	1 min 35 sek	3 min 26 sek	2 min 53 sek
Augusti	4 356	4 175	181	95,84%	95,30%	51 sek	1 min 52 sek	2 min 38 sek

Av tabellen går att utläsa att förvaltningen har en hög tillgänglighet.

Administration

På gång

På grund av tekniska problem i samband med införandet av ett nytt ekonomisystem och verksamhetssystem har faktureringen försenats. Första kvartalsfakturan för verksamheter och flerbostadsfastigheter samt halvårsfakturan för villor gick ut strax efter midsommar. Nästa fakturering, kvartal två och tre, för verksamheter och flerbostadsfastigheter planeras ske i september. Villorna planeras få andra halvårsfakturan i oktober.

Analys av utfall

	Budget 2006	Prognos 2006	Avvik. mot budget	%	Prognos T 1	Utfall 2005
Intäkter	-1,0	-1,9	0,9	90%	-1,6	-0,3
Kostnader	19,0	19,8	-0,8	-4%	19,2	15,7
Netto	18,0	17,9	0,1	1%	17,6	15,4

¹ **Totalt inkommande samtal** – Antal samtal till kundservice/mån: reklamationer, allmänna informationsfrågor, nya kunder, ägarbyten, fakturafrågor, abonnemangsfrågor, samtal från entreprenörer samt samtal för vidarekoppling till medarbetare.

Totalt besvarade samtal – Samtal kundservicegruppen besvarat.

Totalt obesvarade samtal – Samtal som ej besvarats : kund lagt på och ringt igen, ev. p.g.a. köer.

Totalt besvarade i procent - Besvarade samtal i procent.

Total tillgänglighet i procent – 100% tillgänglighet är aldrig kostnadseffektivt..

Totalt genomsnitt kundväntetid – Snittid för kund att få sitt samtal besvarat.

Totalt genomsnitt toleransväntetid – Väntetid kund innan denne lägger på.

Totalt genomsnitt expeditionstid – Snittid för ett genomsnittligt samtal hos kundservice.

Avdelningen redovisar en nettobudgetavvikelse om 0,1 mnkr.
Bruttoavvikelsen hänför sig främst till följande:

- 0,9 mnkr ökade lokalintäkter Lövsta
- 0,3 mnkr ökade kostnader Lövsta
- 0,2 mnkr ökade datakostnader
- 0,3 mnkr ökade i samband med reception och nya arbetsplatser

Bilagor

1. Siffermässig redovisning av miljömiljarden
2. SLK-blanketter
3. Nyckeltal
4. Avfallsstatistik