



Renhållningsstyrelsen

## Motion från Agnetha Lindskog (KD) Man ska kunna lita på Lund KS 2018/0712

### Sammanfattning

Servicelöften är positivt. Det är tveksamt om ekonomisk kompensation skall utgå om löftet bryts. Viktigast är en snabb återkoppling till de som påverkas av kommunens tjänster.

### Beslutsunderlag

Renhållningsstyrelsens tjänsteskrivelse den 21 januari 2019 dnr RH 2018/0387.

Motion från Agneta Lindskog "Man ska kunna lita på Lund" dnr KS 2018/0712.

### Barnets bästa

Barns bästa beaktas då kvaliteten på Lunds kommuns arbete utvecklas och förbättras inom alla verksamheter.

### Ärendet

Motionen gäller ett förslag att införa servicegarantier för kommunala tjänster enligt förebild från Karlstads kommun. Genom att tydligt ange för medborgare vad de kan förvänta sig beträffande leveranstider mm är positivt. Det innebär nöjdare brukare och det minskar behovet av att kontakta kommunens förvaltningar under den tid som handläggning sker av de aktuella ärendena.

En mera svårhanterad fråga är på vilket sätt kompensationer skall utgå när servicelöftet bryts. Det kan vara stora skillnader i vilka förväntningar medborgarna har på detta. Ett bygglov som fördröjts kan få stor betydelse för sökande och risken finns att löftet uppfattas som ett skäl att begära skadestånd. (Handläggningstider för bygglov finns reglerat i PBL)

Renhållningsverkets erfarenheter, i samband med kundavvikelser, är att en de flesta accepterar det besked som lämnas om rättelseåtgärder. Det kan vara att en missad soptömning sker någon dag senare än planerat. Längre avbrott av service, exempelvis vid

2019-01-21

Diarienummer

RH 2018/0387

svåra väderförhållanden, leder till ett större missnöje. I dessa fall begär några ekonomisk kompensation.

I exemplet med Karlstads kommun anger man att man ersätter med nedsättning av avgifter eller någon fribiljett till kommunens fritidsanläggningar.

Renhållningsstyrelsens verksamhet, som är helt avgiftsfinansierad, har en tydlig i kopplingen mellan tjänster och avgifter för dessa. Det är därför naturligt att begäran om ersättningar kommer upp för utebliven service. I vissa fall har nedsättning av avgifter utgått. Det är dock inte självklart med vilket belopp nedsättningen skall ske. Utgår man från renhållningstaxan blir det låga ersättningsnivåer.

Renhållningstaxan består av flera delar. Grundbelopp avser kostnader för återvinningscentraler, hämtning av grovavfall mm. Behandlingsavgifter är en annan betydande del av taxan. Kostnaden för själva insamlingsarbetet är ca 20 % av totalen vilket gör att värdet av en missad tömning är mellan 20 till 30 kr per tillfälle, sett ur ett kostnadsperspektiv. Ingen "kund" blir särskilt nöjd med en ersättning på den nivån.

Ur kommunikationssynpunkt är det bra med servicelöften. Det är tveksamt om ekonomiska ersättningar skall utgå då servicelöftet bryts. I de fall de bryts är det viktigast att en snabb respons sker och att besked om orsak och om vilka åtgärder som görs för att för att lösa uppgiften.

## **Förvaltningens förslag till beslut**

### ***Renhållningsstyrelsen föreslås besluta***

att översända remissvaret till kommunkontoret

Erik Rånlund  
Renhållningsdirektör

*Beslut expedieras till:*  
Kommunkontoret