



Agneta Ingemarsson
046-35 53 87
agneta.ingemarsson@lund.se

Rapport klagomål och avvikelser under år 2019

Avvikelsehanteringen avser både reklamationer och interna avvikelser. Reklamationer är det som kund eller allmänhet framför om renhållningsverkets verksamhet. Det finns flera möjligheter att framföra sina synpunkter. E-tjänster, via hemsidan, e-post, telefon, brev och personliga kontakter. Reklamationerna dokumenteras i verksamhetens affärssystem (future) eller i diariesystemet (W3D3).

Interna avvikelser är det som personalen rapporterar. När det gäller kvalitetsfrågor hanteras det i ett stödsystem (mobile) till affärssystemet med koppling till kund-, anläggning och tjänsteinformation.

Renhållningsarbetarna kan direkt via fordonsdatorer kommunicera med verksamhetssystemet och därmed också kundtjänsten. Detta fungerar främst för villakärnen som har identitetstaggar som läses automatiskt vid tömning. Enkelheten att registrera via fordonsdatorer gör att dessa avvikelser dominerar över avvikelser via andra kanaler. Utbyggnad har påbörjats med ID-taggar för övriga avfallsbehållare och beräknas vara klar under första halvåret 2020.

Rapporten redovisas i

Bilaga Reklamationer 2019

Bilaga Avvikelser 2019

Agneta Ingemarsson
Ekonomichef