

Agneta Ingemarsson  
Ekonomichef

## Rapport klagomål och avvikelser 2020

### Förslag till beslut

Renhållningsstyrelsen föreslås besluta  
att godkänna rapporten

### Sammanfattning

Avvikelsehantering avser både reklamationer som inkommer från kunder och interna avvikelser som rapporteras in från chaufförer. I snitt registrerades 111 reklamationer och 4 457 avvikelser per månad för årets åtta första månader. Antalet reklamationer är lågt och motsvarar 0,07 % av totalt utförda tjänster. Den enskilt största reklamationen avser utebliven tömning som motsvarar 76 % av rapporterade reklamationer. De största avvikelserna från fordonen avser "Ej utställt kärl" och "Tomt kärl".

### Underlag för beslutet

- Renhållningsverkets tjänsteskrivelse 2020-09-06 Rapport klagomål och avvikelser 2020, dnr RH 2020/0175
- Reklamationer jan-aug 2020
- Avvikelser jan-aug 2020

### Ärendet

Avvikelsehantering avser både reklamationer och interna avvikelser. Reklamationer är det som kund eller allmänhet framför om renhållningsverkets verksamhet. Det finns flera olika kanaler för att framföra sina synpunkter. Dessa är; e-tjänster, via hemsidan, e-post, telefon, brev och personlig kontakt. Reklamationer dokumenteras i verksamhetens affärssystem (Future). Interna avvikelser är brister som personalen rapporterar. När det gäller kvalitetsfrågor hanteras det i ett stödsystem (mobile) till affärssystemet med koppling till kund-, anläggning och tjänsteinformation. Avvikelser i interna processer och miljöarbetet hanteras via formulär på intranätet och avvikelser gällande arbetsmiljö hanteras i HR-systemet (LISA).

2020-09-06

Diarienummer

RH 2020/0175

Renhållningsarbetarna kan direkt, via fordonsdatorer, kommunicera med verksamhetssystemet och därmed också kundtjänst. Detta fungerar främst för villakärlden som har identitetstaggar som läses automatiskt vid tömning. Enkelheten att registrera via fordonsdatorer gör att denna kanal är den dominerande kanalen vad gäller antalet rapporterade avvikelser.

Vi har endast två fordon som inte loggar tömning med automatik men dessa kommer att avvecklas inom snar framtid och alla fordon kommer att ha tekniken. Projektet taggning av kärll är nästan klart endast ett hundratal kärll kvarstår att tagga.

### ***Antal ärenden***

I augusti förra året (2019) ökade antal registrering av reklamationer då organisationen fullt ut infört processen kring ärendehantering. Antalet reklamationer var i snitt 96 st. under perioden september - december 2019.

Under de första åtta månaderna 2020 inrapporterade i snitt 111 st. avvikelser per månad, motsvarande siffra för föregående år för samma period var 50 st.

Avvikelseerna som registreras internt via fordonsdatorer ligger på en nivå 2 447 registrering i snitt för de åtta första månaderna.

Antal registrerade avvikelse har ökat under året från årets första månad strax under 1 900 st. till över 6 000 avvikelser för juli och augusti. Utökning av taggade kärll, tillgång till fler fordonsdatorer, riskinventeringen av arbetsmiljö samt ökat fokus på rutinen avvikelse och registrering förklarar det ökade antalet avvikelser.

### ***Kategorier av ärenden***

Den enskilt största reklamationen från kund avser utebliven tömning som motsvarar 76 % av avvikelseerna.

Koderna "Ej utställt kärll" och "Tomt kärll" motsvarar 74 % av avvikelseerna registrerade intern från fordon.

Avvikelse som avser trasiga kärll skapar med automatik arbetsorder för åtgärd till servicegruppen. Den rutinen är proaktiv och kan minska reklamation från kunden. Den mest frekventa reklimationsorsaken är "utebliven tömning". Förvaltningen kommer att arbeta med att säkerställa att körlistor är uppdaterade och följs för att minska den

2020-09-06

Diarienummer

RH 2020/0175

reklamationsorsaken. Avtalen för gångbanor kommer att ses över för att förtydliga vad som innefattas i tjänsten.

Förvaltningen har målet att 80 % av reklamationerna ska vara besvarade inom 2 dagar, indikatorn för augusti visar 78 %.

**Beredning**

Statistik är framtaget från kundprogrammet Future.

**Barnets bästa**

Ärendet bedöms inte ha påverkan på barnperspektivet.

**Ekonomiska konsekvenser**

Ett fullt utbyggt och uppföljning avvikelshantering kan minska reklamationer från kund och därmed minska administration inom förvaltningen.

**Föredragning**

Redovisning av rapporterna reklamation och avvikelser.

Therese Fällman  
Renhållningsdirektör

Agneta Ingemarsson  
Ekonomichef

**Beslutet skickas till**

Akten