

Sara Karlsson

Enhetschef Kundtjänst/Rådgivning

Rapport reklamationer och avvikelser 2021

Förslag till beslut

Renhållningsstyrelsen beslutar

att godkänna rapporten

Sammanfattning

Avvikelsehantering avser både reklamationer och klagomål som inkommer från kunder och interna avvikelser som rapporteras in från chaufförer. Under januari till oktober 2021 har vi registrerat 99 578 avvikelser, 1 091 reklamationer och 80 klagomål.

Den enskilt största reklamationen avser "Utebliven tömning" som motsvarar 77 % av rapporterade reklamationer.

De största avvikelserna från fordonen avser "Tomt kärl" 36 % och "Tagg läser ej" 24 %.

Gällande klagomål så har de inga underrubriker så som Avvikelser och Reklamationer har.

Underlag för beslutet

- Renhållningsverkets tjänsteskrivelse 2021-12-01 Rapport klagomål och avvikelser 2021, dnr RH 2021/0010
- Rapport reklamationer jan-okt 2021
- Rapport avvikelser jan-okt 2021

Ärendet

Avvikelsehantering avser både reklamationer och interna avvikelser. Reklamationer är det som kund framför om den tjänst som kund har hos renhållningsverket, klagomål är det som allmänheten 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 och klagomål dokumenteras i verksamhetens affärssystem (Future). Interna avvikelser är brister som

2021-12-01

Diarienummer

RH 2021/0010

personalen rapporterar. När det gäller kvalitetsfrågor hanteras det i ett stödsystem (mobile) till affärssystemet med koppling till kund-, anläggning och tjänsteinformation. Avvikelse i interna processer och miljöarbetet hanteras via formulär på intranätet och avvikelser gällande arbetsmiljö hanteras i HR-systemet (STELLA).

Renhållningsarbetarna kan direkt, via fordonsdatorer, kommunicera med verksamhetssystemet och därmed också kundtjänst. Detta fungerar främst för villakärnen 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.

Antal ärenden

Gällande reklamationer har vi ett snitt på 109 st per månad jan-okt 2021. Under januari-februari har vi totalt 115 st reklamationer gällande "Gångbana ej skottad/halkbekämpad". "Utebliven tömning" är den reklamationstyp som tydligt sticker ut med flest antal under perioden, totalt 847 stycken.

Avvikelserna som registreras internt via fordonsdatorer ligger på 9 958 st i snitt för de tio första månaderna 2021.

Vi kan se att avvikelserregistreringen tydligt ökat under året, 2 974 st i januari jämfört med 17 283 st i oktober.

Årets 5 första månader (jan-maj) gav oss 32 887 st avvikelser, medan resterande 5 månader (jun-okt) ligger på 66 691 st.

Även under 2020 kunde vi se öknings under året där jan 2020 gav 1900 st avvikelser, och november uppgick till 5 500 st.

Systemuppdateringar/-förändringar, ökad användning utav fordonsdatorer, riksinventering 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 77 % av reklamationer.

Koderna "Tomt kärll" och "Tagg läser ej" motsvarar 36 % respektive 24 % av avvikelserna registrerade internt från fordon.

2021-12-01

Diarienummer

RH 2021/0010

Kod "Tomt kärl" används idag till stor del felaktigt då chaufförerna använder den för att få sin körlista "grön" efter avslutad dag. Vår bedömning är att "Tomt kärl" egentligen borde stå för ca 5% av våra avvikelser. Resterande % borde ligga under "Tagg läser ej". Sedan omorganisationen inom driften där det tillsattes arbetsledare jobbar vi nu aktivt med utbildning och att avvikelser ska registreras korrekt.

Avvikelse som avser trasiga kärl skapar med automatik arbetsorder för åtgärd till servicegruppen. Den rutinen är proaktiv och kan minska antalet inkommande ärenden direkt från kund.

Kunder som ringer in gällande trasigt kärl går under en annan ärendetyp och finns inte med i statistiken för reklamationer.

Beredning

Statistik är framtaget från kundprogrammet Future.

Barnets bästa

En barnkonsekvensanalys har inte bedömts relevant i ärendet.

Ekonomiska konsekvenser

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

Therese Fällman
Renhållningsdirektör

Sara Karlsson
Enhetschef Kundtjänst/Rådgivning

Beslutet skickas till

Akten