



Dokumentnamn: Rapportering av avtalsuppföljning

Skriven av:

Frida Gustavsson

Datum:

2024-05-23

Rapportering av avtalsuppföljning

Varje entreprenad styrs av avtal med externa entreprenörer, upphandlade, direkttilldelade eller auktoriserade. Avtalsefterlevnaden följs upp kontinuerligt inom varje entreprenad, via regelbundna entreprenadmöten, egenkontroller samt genom en årlig avtalsuppföljning som styrs av gemensamma mallar. I den årliga uppföljningen går entreprenadsansvarig igenom alla krav i avtalen och stöder upp detta med noggrannare granskning av statistik. Varje år läggs mer fokus på något tema i uppföljningen, till exempel bränsleförbrukning, underentreprenörer eller liknande. Uppföljningen 2023 fokuserade extra på bränsleförbrukning inom samtliga entreprenader.

Denna sammanfattning av avtalsuppföljning gäller perioden 2023-11-01 till och med 2024-04-30 och lyfter fram de punkter som i högre grad inte fungerat väl. Rapporteringen innehåller en kort genomgång av förändringar och händelser som påverkat utförandet av avtalen, en kort sammanfattning av avtalsuppföljningen gällande de mindre entreprenaderna samt en mer djupgående rapportering av de fyra stora insamlingsentreprenaderna Nordost, Sydväst, Hisingen och Centrum.

Händelser under perioden

Under hösten 2023 implementerades förvaltningens nya verksamhetssystem BFUS. Det har inneburit en del driftstörningar på grund av att systemet inte kunna skicka ordrar som tänkt samt att det i perioder har varit svårt för de externa entreprenörerna att komma fram till förvaltningens kundservice då de varit överbelastade. Det har endast vid enstaka tillfällen påverkat servicenivån på insamlingen, men har inneburit att entreprenörerna inte kunnat jobba med samma effektivitet som vanligt. Under implementeringen har heller inga klagomål kunnat registreras utan endast det som kallas missar. Det innebär att uppföljning av klagomål under denna period inte kan göras som det tidigare gjorts och därav också svårt att jämföra med tidigare år.

Lagkravet på obligatorisk matavfallssortering som infördes vid årsskiftet har lett till ökat antal matavfallsabonnenter, framför allt i våra stora insamlingsområden. Det innebär inte bara fler tömningar utan även fler kärltvättar och mer utdelningar av papperspåsar. Det har märkts av inom entreprenaderna och inneburit en del omplanering men inget som har påverkat kunders servicenivå av tjänsteutförande.

Avtalsuppföljning av mindre entreprenader

Tilldelat Farligt avfall insamling Renova AB

Vid uppföljning under hösten 2023 framkom att entreprenören tankat med fel bränsle, diesel i stället för förnyelsebart bränsle. Entreprenörens rutiner har setts över och det har inte upprepats efter påpekandet.

Tilldelat Farligt avfall behandling Renova AB

Kretslopp och vatten upplever svårigheter med att få insyn i verksamheten och svårt att genomföra önskvärda förändringar. Fortsatta diskussioner pågår med entreprenörens ansvarige och Kretslopp och vatten fortsätter ställa krav på insyn.

Auktoriserad insamling av förpackningar från flerbostadshus

Ny entreprenad sedan januari 2024, fem entreprenörer inom auktorisationen Remondis, Renova Miljö, Stena. PreZero och Ragn Sells. Uppmärksammat några av entreprenörerna på att de inte inkommer med fakturor i tid samt i något fall inkommit med felaktiga fakturor. Berörda entreprenörer har fått påpekande om att förbättra sina rutiner. Uppdatering och rapportering av entreprenörernas kundregister har förbättrats under perioden.

Tilldelat uppdrag att driva omlastningsstation för förpackningar från flerbostadshus och ÅVC Renova AB

Rapportering av statistik från entreprenören har inte fungerat trots flertalet påpekningar. Förseningar påverkar förvaltningens rapportering till Naturvårdsverket. Förvaltningen har tillsammans med entreprenören tydliggjort tidplaner för statistikrapportering.

Auktoriserad insamling av returpapper från flerbostadshus

Fem entreprenörer inom auktorisationen Remondis, Renova Miljö, Stena. PreZero och Ragn Sells.

Inget att rapportera.

Omlastningsstation för förpackningar från ÅVS Remondis

Inget att rapportera.

Tilldelat Slam Renova AB

Inget att rapportera.

Södra skärgården Vrångö Transport

Inget att rapportera.

Återvinningsstationer städ Samhall, Stadsmiljöförvaltningen

Inget att rapportera.

Återvinningsstationer insamling Remondis

Entreprenören har inte utfört tömning av glasbehållare enligt avtal samt att vikter inte har rapporterats från omlastningsstationen. Diskussioner förs angående bägge frågorna. För uteblivna glastömningar har entreprenören blivit tilldelad vite och har nu vidtagit åtgärder för att komma till rätta med tömningarna.

Förrådstilldelning Renova AB

Vissa driftstörningar på grund av att en av de leverantörer som förser förrådet med kärl har haft stora problem i produktionen, vilket har påverkat insamlingsdriften då det saknats kärl och lock i förrådet i perioder. De rutiner som finns för att kommunicera kring detta har inte följts helt av entreprenören vilket har bidragit till svårigheter för förvaltningen att hantera kärlbristen. Dialog kring och uppdatering av rutiner pågår.

Påtalade brister har inte åtgärdats i tid avseende till exempel omplanering av kärlltvätt vilket påverkar förvaltningens och andra entreprenörers planering.

Drift återvinningscentraler Renova AB

Inget att rapportera.

Rapportering av avtalsuppföljning Hisingen

Sammanfattning av entreprenaden

Område:	Hisingen		
Avtalstyp:	Direkttilldelat uppdrag Renova AB		
Uppföljningsperiod:	1 november 2023 – 30 april 2024		
Antal hämtställen:	Verksamheter 2 259	Villor 16 969	Flerbostäder 1 818

Händelser under perioden

Införandet av BFUS på Kretslopp och vatten påverkade entreprenaden då kommunikationen mellan beställaren och utföraren sker via arbetsorder i systemet. De kommunikationsproblem som uppstod mellan BFUS och Renovas system innebar mycket manuellt arbete. Till viss del har det påverkat kvalitén i utförandet bland annat genom att det varit längre väntetid på extra tömningar än normalt, försenade åtgärder på trasiga kärl, missade ordar för uppstart av nya tjänster.

Avtalsuppföljning

Uppföljningen av bränsleförbrukningen under november 2023 till april 2024 visade att 0,8% av utförda tankningar gjordes med fel bränsle. Det har påpekats och kommer fortsättas att följas upp.

Enligt avtal ska entreprenören månadsvis redovisa leveransprecision, ett procenttal som anger andel tömningar som utförts på planerad dag eller där en korrekt avvikelse återrappporterats på tömningsdagen. Entreprenören ska också redovisa antalet tömningar och antalet med viktangivelse som rapporterats. Entreprenören har inte redovisat ovanstående och dialog kring detta har förts under lång tid.

Entreprenaden har haft vissa avvikelser kopplat till försenade fordonsleveranser, så som försenade tömningar och att extratömningar inte utförts i tid. Under uppföljningsperioden har entreprenaden tillfälligt nyttjat två bilar med känd vågproblematik för att täcka behovet av fordon, och för att undvika ökade kostnader för hyrbilar. Bilarna har enbart kört matavfall, problemen med att kvalitetssäkra vikterna har alltså inte påverkat kundfakturerings. Avtalsuppföljningen har påverkats, då den registrerade mängden matavfall som hämtats inte motsvarar mängden som tippats på mottagningsanläggningen.

Entreprenaden har vanligtvis ett lågt antal klagomål, men under december och januari registrerades ovanligt många klagomål. Många av klagomålen berodde på att kommunikationen mellan BFUS och Renovas system inte fungerade fullt ut.

Nyckeltal Hisingen

Klagomål per töm

Under uppföljningsperioden var det totalt 147 klagomål på 534 565 tömningar. Det ger i snitt 0,0027 ‰ klagomål per töm.

	2023		2024			
	November	December	Januari	Februari	Mars	April
Antal klagomål	6	36	60	11	13	21
Klagomål/töm ‰	0,0006	0,0042	0,007	0,0013	0,0015	0,0024

Energieffektivitet

		2023		2024			
		Mån					
	Enhet	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr
Uträkning energiförbrukning/totalt lastad mängd avfall, kWh/ton							
Energiförbrukning per ton insamlat material	kWh / ton	108,6	108,6	109,8	109,5	101,6	101,9
Uträkning energiförbrukning=mängd bränsleförbrukning x (energi innehåll / liter eller kg bränsletyp)							
Energiförbrukning totalt	kWh	167559	160227	176508	163058	154251	169519
Körsträcka	km	25816	24123	29852	27411	26124	30081

Kommenterad [FG1]: LÄGG IN NY FORDONSUPPFÖLJNING

Kostnad per töm

Totalt antal töm under perioden: 534 565 st
Total kostnad under perioden: 33 446 000 kr
Kr/töm: 63

Rapportering av avtalsuppföljning Centrum

Sammanfattning av entreprenaden

Område:	Centrum		
Avtalstyp:	Direkttilldelat uppdrag Renova AB		
Uppföljningsperiod:	1 november 2023 – 30 april 2024		
Antal hämtställen:	Verksamheter 2 267	Villor 1 175	Flerbostäder 2 656

Händelser under perioden

Obligatorisk matavfallsinsamling implementerades för flerbostäder i Centrum med start den 13 november 2023 och genomfört innan årsskiftet. Motsvarande förändring för verksamheter påbörjades 18 mars 2024 och förväntas vara klart i juni. Det ökade antalet matavfallskärl har inneburit en omläggning av rutterna för matavfallsinsamlingen i Centrum. Reaktionen från kunder har varit minimala.

Införandet av BFUS på Kretslopp och vatten påverkade avfallsinsamlingen i Centrum på samma vis som beskrivet inom Hisingentreprenaden.

Avtalsuppföljning

Uppföljningen av bränsleförbrukningen under november 2023 till april 2024 visade att 1,6% av utförda tankningar gjordes med fel bränsle vilket har påpekats och kommer fortsätta att följas upp.

Enligt avtal ska entreprenören månadsvis redovisa leveransprecision, ett procenttal som anger andel tömningar som utförts på planerad dag eller där en korrekt avvikelse återspeglats på tömningsdagen. Entreprenören ska också redovisa antalet tömningar och antalet med viktangivelse som rapporterats. Entreprenören har inte redovisat ovanstående och dialog kring detta har förts under lång tid.

Entreprenaden har under uppföljningsperioden haft ett mycket lågt antal klagomål.

Nyckeltal Centrum

Klagomål per töm

Under uppföljningsperioden var det totalt 41 klagomål på 364 360 tömningar. Det ger i snitt 0,0011 ‰ klagomål per töm.

Centrum	2023		2024			
	November	December	Januari	Februari	Mars	April
Antal klagomål	6	6	7	5	6	11
Klagomål/töm ‰	0,0009	0,001	0,0011	0,0009	0,001	0,0018

Energieffektivitet

Kommenterad [FG2]: LÄGG IN NY FORDONSUPPFÖLJNING

		2023		2024				
		Mån	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr
Uträkning energiförbrukning/totalt lastad mängd avfall, kWh/ton								
Energiförbrukning per ton insamlat material	kWh / ton		55,5	49,6	58,7	59,1	55,9	56,6
Uträkning energiförbrukning=mängd bränsleförbrukning x (energi innehåll / liter eller kg bränsletyp)								
Energiförbrukning totalt	kwh		124392	105326	126679	123372	110 612	125 970
Körsträcka	km		16927	15815	16764	17025	17 081	19 841

Kostnad per töm

Totalt antal töm under perioden: 364 360 st
Total kostnad under perioden: 27 411 000 kr
Kr/töm: 75

Rapportering av avtalsuppföljning Sydväst

Sammanfattning av entreprenaden

Område:	Sydväst		
Avtalstyp:	Upphandlat NÅS AB		
Uppföljningsperiod:	2023-11-01 – 2024-04-30		
Antal hämtställen:	Verksamheter 1 098st	Villor 15 097st	Flerbostäder 1 152st

Händelser under perioden

Införande av obligatorisk matavfallsinsamling för flerbostad och verksamhet har genomförts under uppföljningsperioden. Införandet har resulterat i fler tömningar, en ökning av kärltvätt samt fler påsutdelningar, vilket inneburit omplaneringar. Detta har hanterats utan påverkan på servicenivån gentemot kund.

Under hösten 2023 genomförde förvaltningen ett byte av verksamhetssystem. I samband med detta gjorde även vår entreprenör ett byte/uppgradering av datasystem. Bytet har inneburit vissa problem med dataöverföringen, exempelvis att vissa avvikelser inte går över korrekt. Förvaltningen och entreprenören åtgärdar uppkomna problem löpande.

Avtalsuppföljning

Entreprenören har samtliga månader under uppföljningsperioden fått bonus för lågt antal missar/klagomål.

Entreprenören använder underentreprenör för utsättning/hemtag av containrar. Avtalad underentreprenör saknar bilar med korrekt avtalat drivmedel. Enligt avtal ska entreprenör och dess underentreprenör enbart framföra fordon som drivs med gas eller el.

Förvaltningen har påtalat detta i avtalsuppföljningen och har gett entreprenören en tidsfrist på när detta ska vara åtgärdat.

Nyckeltal Sydväst

Klagomål per töm

Under uppföljningsperioden var det totalt 62 klagomål på 476 037 tömningar. Det ger i snitt 0,0013 ‰ klagomål per töm.

Sydväst	November	December	Januari	Februari	Mars	April
Antal klagomål	12	5	12	10	14	9
Klagomål/töm ‰	0,0014	0,00067	0,0015	0,0015	0,0016	0,001

Bränsleförbrukning per ton insamlat material

		2023		2024				
		Mån	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr
Uträkning energiförbrukning/totalt lastad mängd avfall, kWh/ton	Enhet							
Energiförbrukning per ton insamlat material	kWh/ton		72,3	83,8	80,5	75,1	84,8	66,7
Uträkning energiförbrukning=mängd bränsleförbrukning x (energi innehåll / liter eller kg bränsletyp)								
Energiförbrukning totalt	kWh		126575	130121	128632	97954	93168	112029
Körsträcka	km		24225	24471	25422	20343	19469	22455

Kostnad per töm

Totalt antal töm under perioden: 476 037 st
Total kostnad under perioden: 33 190 581 kr
Kr/töm: 70

Rapportering av avtalsuppföljning Nordost

Sammanfattning av entreprenaden

Område:	Nordost		
Avtalstyp:	Upphandlat NÅS AB		
Uppföljningsperiod:	2023-11-01 – 2024-04-30		
Antal hämtställen:	Verksamheter 1 482st	Villor 10 413st	Flerbostäder 2 518st

Händelser under perioden

Införande av obligatorisk matavfallsinsamling för flerbostad och verksamhet har genomförts under uppföljningsperioden. Införandet har resulterat i fler tömningar och en ökning av kärltvättar för entreprenören. Införandet har skett utan komplikationer.

Under hösten 2023 genomförde förvaltningen ett byte av verksamhetssystem. I samband med detta gjorde även vår entreprenör ett byte/uppgradering av datasystem. Bytet har inneburit vissa problem med dataöverföringen, exempelvis att vissa avvikelser inte går över korrekt. Förvaltningen och entreprenören åtgärdar uppkomna problem löpande.

Avtalsuppföljning

Kombinationen med trasiga fordon och en hård vinter gjorde att entreprenören fick fler klagomål/missar än normalt. Under uppföljningsperioden har ingen bonus betalats ut. Avdrag gjordes under februari månad på grund av många missar/klagomål.

Nyckeltal Nordost

Klagomål per töm

Under uppföljningsperioden var det totalt 228 klagomål på 446 933 tömningar. Det ger i snitt 0,0051 ‰ klagomål per töm.

Nordost	2023		2024			
	November	December	Januari	Februari	Mars	April
Antal klagomål	12	15	122	26	34	19
Klagomål/töm ‰	0,0016	0,0021	0,017	0,004	0,004	0,0023

Bränsleförbrukning per insamlat ton

	Mån Enhet	2023		2024			
		Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr
Uträkning energiförbrukning/totalt lastad mängd avfall, kWh/ton							
Energiförbrukning per ton insamlat material	kWh / ton	75,5	67,7	106,6	111,0	81,2	69,2
Uträkning energiförbrukning=mängd bränsleförbrukning x (energi innehåll / liter eller kg bränsletyp)							
Energiförbrukning totalt	kwh	145073	115742	155629	146297	147133	155218
Körsträcka	km	22247	18370	23644	21815	23393	24500

Kostnad per töm

Totalt antal töm under perioden: 446 933 st
Total kostnad under perioden: 21 217 865 kr
Kr/töm: 4

