

**Datum**  
2024-04-18**Diarienummer**  
TN 2024/0343Samhällsutvecklingsförvaltningen  
Camilla Molina Muga

Tekniska nämnden

## **Information om att utreda kundtjänst och fakturering i egen regi för VA- och avfallsverksamheten**

### **Ärendet**

Många kommuner hanterar, liksom Danderyds kommun, avfallshämtningen av mat- och restavfall och extratjänster som hämtning av grovavfall, genom upphandlade entreprenörer. Den lösning som Danderyds kommun idag har med upphandlad kundtjänst och fakturahantering är desto mer ovanligt.

I och med lagförändringar hämtas en del avfallsfraktioner nu genom SÖRABs entreprenörer eller auktorisationssystem med tillhörande kundtjänst. Därutöver har VA-verksamheten en egen kundtjänst genom upphandlad entreprenör. Det innebär att VA- och avfallsavdelningen i nuläget har flera olika entreprenörer som tillhandahåller kundtjänstfunktionen och hanterar de ärenden och felanmälningar som inkommer från abonnenterna. I majoriteten av avtalen är det även entreprenören som ska fakturera abonnenten enligt kommunens avfallstaxa och VA-taxa.

En del utbetalningar kommer nu att hanteras direkt av kommunen i och med det nya ansvaret med kommunal förpackningsinsamling. Från och med januari 2024 betalar samhällsutvecklingsförvaltningen ut ersättning för fastighetsnära insamling av förpackningar till flerfamiljshus som redan idag har sortering.

I och med den bredd av entreprenörer som finns för hanteringen samt nya lagförändringar som kommer fortsätta att implementeras, speciellt när det kommer till avfallshämtningen, vill samhällsutvecklingsförvaltningen utreda huruvida det kan vara rationellt att ha kundtjänst och fakturering i egen regi i stället för att avtala detta med olika entreprenörer.

Samhällsutvecklingsförvaltningen har idag redan en fungerande kundtjänst sedan hösten 2023 då fastighetsdriften togs över i egen regi. Positiva effekter har skett av den förändringen och förväntas kunna göra desamma även för kundtjänst och faktureringen i egen regi för VA- och avfallsverksamheten. Tanken är att kunna skapa en gemensam kundtjänst med fakturering för fastighet, VA och avfall på samhällsutvecklingsförvaltningen.

### **Samhällsutvecklingsförvaltningens förslag till beslut**

#### **Tekniska nämndens beslut**

- 1) Tekniska nämnden noterar informationen om att utreda kundtjänst och fakturering i egen regi för VA- och avfallsverksamheten.

**Datum**  
2024-04-18**Diarienummer**  
TN 2024/0343Samhällsutvecklingsförvaltningen  
Camilla Molina Muga

## Bakgrund

Samhällsutvecklingsförvaltningen har idag avtal med flera olika entreprenörer för kundtjänst och fakturering. Avtalen varierar i belopp, längd och omfattning. Idag har samhällsutvecklingsförvaltningen avtal med:

- Verdis för matavfall, restavfall, grovavfall, latrin, slam från enskilda avlopp, elavfall, fallfrukt, trädgårdsavfall, returpapper (från enfamiljshus) med mera.
- Sortera Industry AB för fettavskiljarslam
- Auktoriserade entreprenörer för fastighetsnära insamling av förpackningar
- SÖRAB för återvinningsstationerna
- SÖRABs auktoriserade entreprenörer för fastighetsnära insamling av returpapper från flerfamiljshus och verksamheter
- Solör för vatten och avlopp

Därtill har samhällsutvecklingsförvaltningen idag en kundtjänst för fastighetsdriften sedan hösten 2023 då fastighetsdriften togs över i egen regi.

## Samhällsutvecklingsförvaltningens utredning

I nuläget är det olika entreprenörer som tillhandahåller kundtjänstfunktionen och hanterar de ärenden och felanmälningar som inkommer från abonnenterna. Det föranleder att kommunen kommer längre ifrån de löpande frågorna och att entreprenörerna blir den som innehar den specifika kunskapen och i många fall för diskussionerna med abonnenterna. En fördel är att entreprenörerna hanterar en stor mängd små frågor utan iblandning från kommunen. En nackdel är dock att entreprenörerna inte kan agera och uttala sig i vissa frågor vilket ofta resulterar i att kommunen ändå måste sätta sig in i specifika ärenden. Exempelvis i avtalet med Verdis och Solör är det entreprenören som sköter faktureringen och dialogen med kunderna, men om en kund bestrider en faktura, alternativt inte betalar sin faktura, blir det kommunen som tar över indrivningen genom exempelvis Inkasso, Kronofogden och Tingsrätten.

En fördel med att ha kundtjänst och fakturering inom kommunen är att abonnenten får en väg in. Om abonnenten har en fråga om avfall eller vatten kan den frågan ställas till samma kundtjänstpersonal. Exempelvis om abonnenten vill göra en flyttändring måste abonnenten idag fylla i två olika blanketter och skicka det till två olika entreprenörer. En gemensam kundtjänst kan antas innebära en enklare hantering för abonnenten.

Från avfallsverksamheten perspektiv är det vanligast att fakturering och kundtjänst sker hos kommunen, ej hos en entreprenör vilket är fallet i Danderyds kommun.

I frågan kring kundtjänst för vatten och avlopp finns det risker med att ha kundtjänst och fakturering hos en entreprenör. Vid senaste upphandlingen var det bara en entreprenör som lämnade anbud vilket kan indikera att

**Datum**  
2024-04-18**Diarienummer**  
TN 2024/0343Samhällsutvecklingsförvaltningen  
Camilla Molina Muga

intresset är lågt för denna typ av tjänst från entreprenörernas sida. Om det endast är ett anbud är risken hög att anbudsgivaren sätter ett oskäligt högt pris, men det finns också risker kring vad som skulle hända om det enda anbudet diskvalificeras. Vid det sistnämnda scenariot sitter vatten och avlopp utan entreprenör för kundtjänst och fakturering vilket är väldigt viktig risk att utreda.

Sedan hösten 2023 har Samhällsutvecklingsförvaltningen en kundtjänst i egen regi för fastighetsdriften. En positiv effekt som skulle kunna ske om kundtjänst och fakturering av VA- och avfallsverksamheten skulle tillkomma är att Samhällsutvecklingsförvaltningen kommer ha en säkrare kundtjänst med mer resurser, erfarenheter och specialistkunskaper. Att utöka den nuvarande kundtjänsten skulle kunna innebära kortare svarstider, säkrare bemanning (speciellt vid frånvaro), erfarenhetsutbyte inom förvaltningen och större kännedom om kommunen. Fastighetsavdelningens hyresgäster tycker att hanteringen har blivit snabbare och att fastighet har fått en högre kvalitet på helheten (både kundtjänst och teknikerutförande). Liknande förväntningar antas gälla för kommunens VA- och avfallsabbonenter.

### **Samhällsutvecklingsförvaltningens bedömning**

Kommunen kommer från och med i år internt sköta de nya utbetalningarna till flerfamiljshusen för ersättning av fastighetsnära insamling av förpackningar. Detta är planerat att hanteras av avfallsverksamheten i samarbete med ekonomi på samhällsutvecklingsförvaltningen och kommunledningskontoret. Eftersom förpackningsinsamlingen troligen behöver handlas upp inom kort är det bra att utreda frågan kring kundtjänst och fakturering eftersom den hanteringen kan lösas genom flera olika alternativ. Ett alternativ skulle då vara att hantera det i egen regi i stället för genom entreprenörer.

### **Konsekvenser för barn och unga**

Utredningen bedöms inte medföra några konsekvenser för barn och unga.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Ekonomiska konsekvenser till följd av beslutet bedöms vara marginella och rymmas inom budget. Kostnader som kan tillkomma i och med utredningen är exempelvis konsultstöd.

Stefan Sorpola  
SamhällsutvecklingsdirektörDavid Johannesson  
VA-Avfallschef

Handlingar i ärendet

**Datum**  
2024-04-18**Diarienummer**  
TN 2024/0343

Samhällsutvecklingsförvaltningen  
Camilla Molina Muga

1. Tjänsteutlåtande, Information om att utreda kundtjänst och fakturering i egen regi för VA- och avfallsverksamheten