



## **Bilag 8**

11-02-2013

### **Affaldsindsamling - kundetilfredshed og klager**

Sagsnr.  
2013-19214

Dokumentnr.  
2013-126607

I forbindelse med udvalgets drøftelse af udbudsstrategi den 21. januar 2013 var der et ønske om uddybning af forvaltningens statistik over kundeklager og gerne udbygget med, hvad de tilsvarende tal er for Frederiksberg Kommune.

Sagsbehandler  
Kim L. Røgen

Center for Miljø har kontaktet forvaltningen i Frederiksberg Kommune for at få oplysning om udviklingen af klager siden overtagelsen fra R98. Bygge-, Plan og Miljøafdelingen oplyser, at man ikke har en officiel statistik, som har været politisk behandlet. Derfor kan afdelingen ikke udlevere tallene til Københavns Kommune, og det er derfor ikke muligt at lave en sammenlignende statistik.

Center for Miljø har i stedet forsøgt ud fra det materiale, der er til rådighed, at lave en uddybende statistik for udviklingen i kundeklager siden 2005.

### **Kundetilfredshed og klager**

Det er vanskeligt at lave en sammenlignelig klagestatistik med de oplysninger, som forvaltningen har fra R98. Før kommunen overtog kundecenteret betjente R98 både København og Frederiksberg, og der blev dengang ikke lavet nogen særskilt opgørelse for de to kommuner.

Hertil kommer, at forvaltningens statistik i dag er en bruttostatistik, dvs. at alle klager er medtaget. I R98s statistikker opererede man med en nettoliste over såkaldt ”berettigede klager” - dvs. at klager, som R98 fandt var uberettigede, ikke talte med. Uberettigede klager var f.eks. klager, hvor skraldemændene har oplyst, at man ikke har kunnet tømme pga. bilspærring, sne og is eller andre forhindringer.

I R98s officielle klagestatistik i selskabets årsberetning for 2007 er der således oplyst et samlet antal på 9.080 klager (hvoraf ca. 7.700 jf. befolkningsfordelingen må skønnes af være fra København). Til sammenligning havde København i 2012 et bruttotal på 3.757.

Noget tyder på, at det reelle antal klager i R98 var væsentligt større. I forbindelse med forberedelse af kommunernes overtagelse af kundecenteret fra R98 i 2007 oplyste R98 i et udateret notat fra 2006, at man i 2005 modtog i alt 94.480 henvendelser vedr. både Frederiksberg og København. Ca. 1/3 af disse henvendelser var kundeklager. I de 5 før-

### **Affaldsområdet / Drift & Udbud**

Njalsgade 13  
Postboks 454  
2300 København S

Telefon  
3366 5519

E-mail  
kimrog@tmf.kk.dk

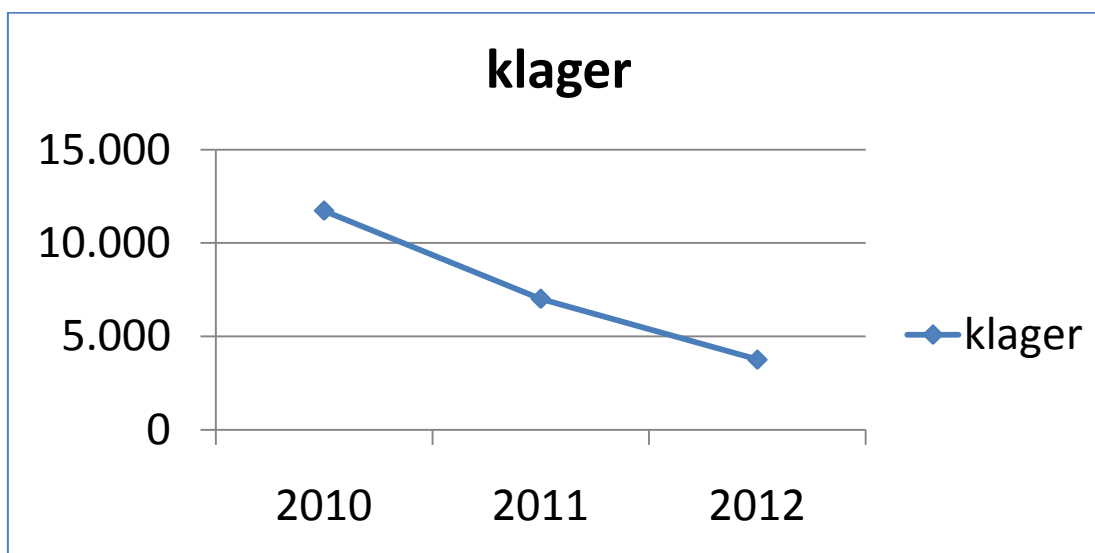
EAN nummer  
5798009595959

Få Nem affaldsservice på  
[www.kk.dk/affald](http://www.kk.dk/affald)

ste måneder af 2006 modtog man 62.655 kundehenvendelse, hvoraf 21.869 var klager over manglende tømning.

Efter Københavns Kommunes overtagelse af opgaverne fra R98 har det først fra 2010 været muligt at lave en ny valid og entydig statistik i kommunens eget IT-system. Det skyldes, at en del af oplysningerne fortsat blev behandlet i R98s system i overgangsårene.

I forvaltningens egen statistik er der tale om en bruttoopgørelse. Det vil sige, at *alle* klager er registreret uanset om klagerne senere viser sig ikke at være "berettigede" eller bodsgivende. I tabellen nedenfor er tallene ovenfor fra R98 ikke medtaget på grund af de nævnte usikkerhed omkring opgørelse af tallene.



år	Klager (brutto)
2010	11.731
2011	7.015
2012	3.757

Klageantallet kan variere meget efter vejrforholdene. I forbindelse med vintre med meget sne og is, vil der være flere klager over manglende tømning end i milde vintre. En del af klagerne i 2011 skyldes oprydningen efter skybruddet i juli.

Afslutningsvis kan det oplyses, at alle klager over manglende tømning, som tilgår Affaldsservice eller Nem Affaldsservice inden kl. 12, betyder, at renovatøren skal tømme samme dag. Klager, som vi modtager efter kl. 12 bliver tømt senest næste dag inden kl. 12. Hos R98 var reglen, at der ville blive tømt på næste planlagte tømningdag.