



Punkt 5.

Godkendelse af servicemål for borgerhenvendelser til Aalborg Renovation

2017-048062

Miljø- og Energiforvaltningen indstiller, at Miljø- og Energiudvalget godkender servicemål for borgerhenvendelser til Aalborg Renovation.

Beslutning:

Godkendt.

Daniel Nyboe Andersen var fraværende.



Sagsbeskrivelse

Aalborg Renovation får dagligt mange borgerhenvendelser pr. telefon og mail. Før september 2016 var der omkring 400-500 telefonopkald om ugen, og omkring 300 mails om ugen. Antal henvendelser er efterfølgende steget markant i takt med implementering af tiltag i affaldsplanen Aalborg uden affald. I bilag 1 illustreres stigningen i en række grafer.

Aktuelt modtages op mod 4.000 telefonopkald om ugen og over 1.000 mails. Det forventes, at både telefonopkald og mails stabiliserer sig, men på et væsentligt højere niveau end før september 2016. Fysisk fremmøde hos Aalborg Renovation udgør kun en marginal del af de samlede henvendelser, aktuelt omkring 100 borgere om ugen.

Implementering af servicemål vil give en bedre service for borgerne, da det bliver tydeligt, hvad man som borger kan forvente, når man henvender sig til Aalborg Renovation. Samtidig vil indførelse af servicemål være med til at sikre et bedre arbejdsmiljø for de medarbejdere, der håndterer henvendelserne, da det giver den enkelte medarbejder et klart billede af forventninger. Servicemål vil samtidig give ledelsen bedre mulighed for at foretage de nødvendige prioriteringer ved ændringer i antal henvendelser.

Forslaget til servicemål er udarbejdet i samarbejde med medarbejdere og ledelse hos Aalborg Renovation. Disse servicemål vedrører direkte borgerhenvendelser. Efterfølgende er der en række borgerrettede services, der skal udføres. Eksempelvis tømning af glemt container (reklamation), ombygning af container (op/nedmelding) m.v. Miljø- og Energiudvalgt vil få forelagt forslag til servicemål for den borgerrettede service til behandling i 2. kvartal 2018.

Følgende servicemål foreslås:

1. **Ventetid på telefonisk henvendelse.** Gennemsnitligt under 4 minutter, maksimal ventetid 10 minutter
2. **Svartid på mails.** Maksimalt 5 hverdage, svar kan også være angivelse af forventet afklaring/endeligt svar.

Miljø- og Energiudvalget vil få forelagt evaluering af servicemål til møde i november 2018.

Økonomi:

Fra januar 2018 vurderes det, at der vil være behov for 7 medarbejdere og de eksisterende 3 studentermedhjælpere til at håndtere borgerhenvendelser og opfyldelse af servicemål. Budgettet til 7 medarbejdere indgår i Aalborg Renovations budgetrevision 2017, godkendt af byrådet den 19. juni 2017 (punkt 15). Bliver servicemål vedtaget, vil økonomien blive indarbejdet i budgetrevision 2018, der behandles i Miljø- og Energiudvalget 15.11.2017.

I forbindelse med den fulde implementering af nyt IT-system (renoweb) er der afsat tid til samkørsel af eksisterende IT-systemer. Denne opgave afsluttes, når renoweb er fuldt implementeret i 2018. I takt med implementering af renoweb tages en række selvbetjeningsløsninger løbende i brug. Det drejer sig eksempelvis om til- og afmeldinger, reklamationer og engangsydelser (ekstratømninger og specialafhentninger) – nogle af løsningerne er webbaseret mens andre også kan tilgås via app.



Bilag:

Service mål for Aalborg Renovation, bilag 1