

Kommunens brug af RenoWeb, og borgernes tilgang via selvbetjening



v. Hanne Vatnan, Esbjerg Kommune



Esbjerg
Kommune



Hvad er Esbjerg for en størrelse?

- 115.000 borgere; 795 km²; N/S = 44 km; Ø/V = 25 km.
- 43.000 dagrenovationsbeholdere – 2 mill. tømninger hvert år
- 88.000 beholdere til metal/glas/hård plast; papir og haveaffald (33.000 miljøkasser og 2.200 stk. andet genbrug)
- 4 genbrugspladser
- 150 containergårde (viceværter) + mindre tilhørende pladser
- 1.240 standpladser for etage-/rækkehuse og kommunale institutioner (fælles genbrug)



EnergiMetropol
Esbjerg



Esbjerg
Kommune

Brug af RenoWeb mv.

- Programmet i hus, primo 2012
- Data indlagt og valideret, ultimo 2012
- RenoWeb, januar 2013
- RenoTrack (iPad) og RenoMobil, oktober 2013
- Tagget materiel (25.000 beholdere), januar 2014
- EAG (3.500 erhvervsaffaldsgebyr), juni 2015



EnergiMetropol
Esbjerg



Esbjerg
Kommune

Daglig drift - kontraktstyring

- Ens oplysninger, historik, adgangsforhold og dokumenter på adressen
- Dagligt overblik, glemte områder/tidspunkt for tømning
- Afregner ifht. kontrakt, men ikke ifht. chauffør

Ordre

Id: 8486751
Ordrekategori: Fast tømning
Beskrivelse: 140 liter, 52 tømn.
Dato: 30. maj 2016
Tidspunkt: 11:25
Status: Kan ikke udføres
Adresse: Vestergade 43, 6771 Gredstedbro

Afvigelse:

Dato	Type	Klagepunkter
30-05-2016	Renovatorafvigelse	24. Beholder ikke stillet frem til skel mod forto/kørevej

Ordre

Id: 8477472
Ordrekategori: Fast tømning
Beskrivelse: 140 liter, 52 tømn.
Dato: 30. maj 2016
Tidspunkt: 11:36
Status: Udført
Adresse: Aavej 29, 6771 Gredstedbro

Rute	Ordre	Kvitteret
401	301	99%
402	74	0%
502	339	99%
901	253	100%
Tur 10	10	0%
Tur 11	748	100%
Tur 13	805	100%
Tur 14	511	100%
Tur 15	775	100%
Tur 2	771	100%
Tur 3	804	100%
Tur 4	719	100%
Tur 5	911	100%
Tur 6	693	66%
Tur 7	642	73%
Tur 8	847	99%



Filter – borger/renovatør

- Selvbetjeningsløsninger – filter/kvalitetssikring inden bestillinger går videre til entreprenøren
- Chaufførens indmelding bliver "kvalitetssikret" inden den bliver synlig for Kommune/borger



EnergiMetropol
Danmark



Esbjerg
Kommune



Borgerhenvendelser - selvbetjening

- Selvbetjeningsløsninger på materielændringer, defekt materiel, manglende tømning og bestilling af Stort Genbrug (Indbo)
- 40 materielændringer pr. uge på "borger"-materiel med selvbetjening
(5 % dagrenovation og 55% genbrug via selvbetjening)
- 40 reparationer/omskiftning af defekt materiel pr. uge
(4 % via selvbetjening)
- 15-20 adresser pr. uge for Stort Genbrug (50-65 % via selvbetjening)



EnergiMetropol
Danmark



Esbjerg
Kommune

Erfaringer - opsamling

- Struktur – tænk stort/skab overblik
- Datavalidering – sikre at data er i orden/kvalitetssikre
- Brug systemet når data er lagt ind
- Ressourcer - tag evt. ordningerne en ad gangen

Nye tiltag:

- Viceværtmodul – viceværter skal selv bestille tømning
- SMS-service – få en sms 1-6 dage før dit genbrug bliver afhentet



EnergiMetropol



Esbjerg
Kommune