

Forside Nyheder Vejledninger Personaletilbud Helpdesk LAM HR Jura og Udbud Intern Service Om os Telefonbog

Forside > Nyheder > Alle nyheder > Langt færre fejl i årets renovationsgebyr

Alle nyheder: Langt færre fejl i årets renovationsgebyr

Titel Langt færre fejl i årets renovationsgebyr

Brødtekst

Lige om lidt havner ejendomsskattebilletten i borgernes e-boks. Her indgår også renovationsgebyret. Og når de fire partnerkommuner Ishøj, Vallensbæk, Furesø og Ballerup indkræver 60.854 renovationsgebyrer hos borgerne, så sker det på baggrund af data fra Vestforbrænding – også kaldet bidragsfiler. Bag dem ligger et kæmpe stykke arbejde og alene det at overføre filerne tager over et døgn. I år er der blevet arbejdet indgående på at højne kvaliteten af data. Det fortæller projektleder Gitte Ditlevsen fra Viden & Data og koordinator Gitte Tønnesen fra Kundeservice.

En kompleks opgave

Det er en kompleks opgave at sikre korrekte bidragsfiler til kommunerne. De bygger nemlig på masser af data og over 400 forskellige kombinationer af materiel, størrelse på beholdere og tømmefrekvens. Og det er den kombination, der afgør gebyrets størrelse. Det har tidligere ofte været forkerte oplysninger i systemet, som har betydet fejl i gebyret til nogle borgere. Det kan f.eks. være, at en beholder er fjernet, eller at nye er kommet til uden registrering. I forbindelse med skiftet til et nyt IT-system 'KURS' er der derfor sat gang i den helt store kvalitetssikring af data. Samtidig er opgørelserne til de enkelte borgere blevet forenklet i forhold til tidligere år. Det fortæller Gitte Ditlevsen, der har været projektleder på opgaven.

Kvalitet kræver samarbejde

Flere afdelinger i Kommuneservice har været involveret i arbejdet med at kvalitetssikre bidragsfilerne. Kundeservice har leveret data til systemet, så gebyrerne bliver korrekte på hver eneste bolig. Det kan f.eks. være at tjekke om kundefaalterne er rigtigt registreret, om der er kommet nye ordninger, om der er ændringer i boligerne, f.eks. nybyggeri. Indimellem har det også været nødvendigt fysisk at få tjekket, hvilke affaldsbeholdere der står på en adresse. Det fortæller Gitte Tønnesen fra Kundeservice. I Partnerservice har Maria Kyndi Gravesen beregnet alle gebyrer – og i kontrollen har der været to sæt øjne på. En typisk fejl kan være, at decimaler er fjernet eller, at gebyret er opgjort uden moms.

Udvikling og forenkling

Et andet problem har været, at affaldsøer med mange beholdere har været registreret på betalingsadressen – men ofte står på flere forskellige adresser i et boligområde. Det forvirrer kunderne, og gør det sværere at tjekke om virkeligheden svarer til registreringerne i systemet. Beholderne er nu registreret på den rigtige adresse, men det betød, at regningen blev meget lang. Det har Viden & Data heldigvis fundet en løsning på i år, hvor opgørelsen er blevet forenklet, så det er nemmere for kunderne at forstå, hvad de betaler for.

Lars Kongstad Wulff fra Viden & Data har i år udviklet to nye værktøjer. Et tjekprogram, som sikrer, at opkrævningerne er korrekte og en regnemodel, der samler opkrævningerne til få linjer på ejendomsskattebilletten. Ifølge Gitte Ditlevsen har det taget omkring 11 timer at udvikle programmet, men det vil til gengæld spare omkring 40 timers arbejde årligt. For ikke at tale om den tid det sparer, når kunderne ikke længere skal ringe med spørgsmål og fejlmeldinger. Tildet er der i år lavet en FAQ om renovationsgebyret, som alle kommuner vedlægger til borgene.

Fra flere hundrede fejl til få fejl

Arbejdet med årets bidragsfiler startede allerede i maj. Gitte Ditlevsen forklarer, at det vigtigste var at fastlægge præcist, hvem der gjorde hvad – og hvornår. Der blev holdt tavlemøder hver anden uge og ført logbog med minutios planlægning. "Når filen kører skal alt nemlig være snorlige, og tidsplanen skal holde i forhold til skatteudskrivningen", siger Gitte og forklarer, at det tager halvdøgn at beregne og behandle filen for hver kommune, så det er ikke helt uden udfordringer at rette fejl efterfølgende.

Arbejdet med kvalitetssikringen har i den grad lønnet sig. I år var der kun få fejl mod tidligere mange hundrede. Takket være systematisk og målrettet arbejde er resultatet nu en bedre service til kommuner og borgere og mere effektive arbejdsprocesser.

Man og nogen er aflivet

"Vi har lavet den store øvelse i år, men også næste år vil der være justeringer", siger Gitte Ditlevsen og forklarer, at Viden & Data generelt arbejder på at få kortlagt arbejdsprocesserne i Kommuneservice. Hvis en kunde f.eks. bestiller tre nye containere, så skal der være styr på, hvem der gør hvad. Det skal faktureres, lovkrav skal overholdes og renovatøren skal kunne komme til.

"Vi skal tænke i hele processer og vide præcis, hvem der gør hvad. Man og nogen, uden at definere navne eller funktioner, findes ikke længere", afslutter Gitte Ditlevsen



Udløber 01-01-2100

Afsender [Kommuneservice](#); [Kommunikation](#)

Skrevet 10-12-2018

Oprettet kl. 10-12-2018 13:12 af [Birgitte Malm \(BMA\)](#)
Sidst ændret kl. 12-12-2018 09:59 af [Birgitte Malm \(BMA\)](#)

Luk

Vejledninger

Politikker
Kommunikation og design
IT vejledninger
Blanketter
KKS håndbog
Generelle tekniske betingelser

Personaletilbud

VFIK
Personaleforeningen
Seniorklub

Helpdesk

LAM indmelding
IT
Bygningsvedligehold
Regnskab
VAKS
Intern service

HR

Nyt fra HR
Trivselspolitik
Psykologisk ordning
Blanketter
E-boks
Fraværsstatistik
Personalehåndbog
Stillingsopslag
Sundhedsordning

LAM

LAM indmelding
Alle LAM dokumenter
Strategisk arbejdsmiljøforum
Beredskabsplaner

Om os

Vision-Mission-Værdier
Bestyrelsen
Organisationsdiagram
Tillidsrepræsentanter
Samarbejdsudvalg

Mål

SMIL mål