

Renovasjonsselskap og –etater

Avfall Norge
Nedre Vollgt. 3
0158 Oslo
Tlf: +47 24 14 66 00
Fax: +47 24 14 66 01

www.avfallnorge.no
post@avfallnorge.no

DNB NOR, konto:
1607.51.16520
SWIFT: DNBANOKK
IBAN: NO6316075116520
Organisasjonsnr.
NO 971 274 409 MVA

Vår ref.: 0030/2010 Deres ref.: Oslo, 28.1.2010

Invitasjon til Renovasjonsbenchmarking 2010

Avfall Norge inviterer alle norske renovasjonsselskap og renovasjonsetater til å delta i årets benchmarking av renovasjonsvirksomhet. Benchmarkingen vil gi deltakerne en objektiv måling av kostnadseffektivitet, tjenestestandard, miljø og kundetilfredshet og et solid grunnlag for resultatoppfølging og videreutvikling av virksomheten i samarbeid med eiere, ansatte og andre interessenter.

Det er 5. gang Avfall Norges Renovasjonsbenchmarking blir gjennomført og modellen og inndataopplegget er i år forbedret på følgende viktige punkter:

1. Enklere og mer brukervennlig inndatarapportering
2. Modellen er kvalitetssikret og forbedret for å gi mer rettferdige sammenlikninger
3. Benchmarkingen er utvidet til også å omfatte gjenvinningsgrad og CO2-utslipp

Renovasjonsbenchmarking 2010 styres av en gruppe bestående av John Egil Nilssen Ren Oslo, Einar Vassenden BIR, Frode Rosland Avfall Sør og Roy Ulvang Avfall Norge. Operatør for gjennomføringen er Erland Staal Eggen fra EDC AS, og programmet er som følger:

1. Påmelding	15.3
2. Informasjonsmøte Inndata, metodikken, hvilke resultater man oppnår og hvordan de kan utnyttes.	13.4
3. Spesifikasjon av individuelle tilleggsspørsmål for kundeundersøkelsen ¹⁾ Kundeundersøkelsen har en standard del som er lik for alle og som benyttes ved benchmarkingen og noen spørsmål som evt. kan defineres av den enkelte deltaker	14.4
4. Innrapportering av data om kostnader, rammebetingelser og mengder Standard innrapporteringsskjema med brukerstøtte og automatisk inndatakontroll benyttes. Brukerstøtte gis pr. telefon eller epost fra benchmarkingsoperatøren	10.5
5. Gjennomføring av kundetilfredshetsmåling ¹⁾	28.5
6. Avslutningsseminar for deltakerne Metodikk, inndatakvalitet, resultater, analyser	10.6 ²⁾
7. Utsendelse av individuelle analyser pr. deltaker Et sammendrag på word-format og en detaljert presentasjon av resultater, forutsetninger og modell på power point format	30.6 ²⁾
¹⁾ Gjelder bare de som ønsker benchmarking av kundetilfredshet	
²⁾ Med forbehold om justeringer besluttet av Styringskomiteen	

Sist benchmarkingen ble gjennomført var i 2008, og tilbakemeldingene har vært positive. En tidligere deltaker sier: **”Regelmessig renovasjonsbenchmarking gjør det enklere å balansere arbeidsmiljø, kundetilfredshet og miljøhensyn mot gebyrnivå og kostnadseffektivitet på kort og på lang sikt”.**

Kundetilfredshets sammenlikningen forutsetter en egen kundeundersøkelse basert på ca 200 intervjuer. Benchmarkingen er for øvrig basert på inndata som lett kan fremskaffes av alle norske renovasjonsvirksomheter/ etater med brukerstøtte fra benchmarkingsoperatøren (se vedlagt faktaark).

Det er grunn til å understreke at resultatenes nøyaktighet ikke blir bedre enn nøyaktigheten på de data dere selv oppgir. Det må derfor påregnes noe tid til innsamling av data. Erfaringsmessig vil virksomheter som har deltatt tidligere bruke 2-5 arbeidsdager og nye deltakere 5-10 arbeidsdager, men det er også vår erfaring at dette arbeidet har en betydelig nyttevirkning i seg selv.

Følgende selskaper/ etater deltok i siste runde av benchmarkingen;

Trondheim kommune
RKR + kommuner
Helgeland Avfallsformidling
Hamos Forvaltning
Sunnhordaland Interkommunale Miljøverk
NGIR
Fjell-VAR
ØRAS
MNA
SHMIL
Bærum kommune
VESAR
Fredrikstad kommune
Oslo kommune
FIAS
BIR Privat AS
Sandnes kommune

Med hilsen
Avfall Norge



Håkon Jentoft
Direktør



Roy Ulvang
Rådgiver

Påmelding til Renovasjonsbenchmarking 2010

Ja, vi ønsker å delta i renovasjonsbenchmarking 2010 som angitt under (kryss av for aktuelle alternativ):

1. Informasjonsmøte på Gardemoen 13.4 er **gratis og uforbindtlig**
2. Basisbenchmarking av alle prestasjoner unntatt kundetilfredshet
Antall innbyggere i området < 10 000: Deltakeravgift kr. 42 000
Antall innbyggere i området 10 000 - 50000: Deltakeravgift kr. 49 000
Antall innbyggere i området > 50000: Deltakeravgift kr. 57 000
3. Benchmarking av kundetilfredshet: Vi henter inn pristilbud fra to informasjonsbyrå (tidligere har prisene variert mellom 20 og 50 000 kr)
4. Opsjon 1: Vi ønsker tilbud på hjelp til datainnsamling i egne lokaler
5. Opsjon 2: Vi ønsker tilbud på hjelp til resultatdrøftelser/ strategigjennomgang i egne lokaler

kontaktinformasjon

Virksomhet/ kommune	
Kontaktperson	
E-postadresse	
Telefon	

Påmeldingsskjemaet **returneres innen 15.3.2010** til

Avfall Norge v/Roy Ulvang

Post: Nedre Vollgate 3, 0158 Oslo

Faks: 24 14 66 01

Epost: roy.ulvang@avfallnorge.no