

Udfordringer undervejs

Det kan ikke undgås, at der i en leveringsproces, som berører næsten alle boliger i en kommune, vil forekomme fejl og forsinkelser i forhold til planen. Nogle fejl er menneskelige fejl, hvor adresser bliver overset og kvitteret ved en fejl af udbringningsfolkene. Andre fejl kan skyldes fejl i data, som sendes til udbringningsfolkene. Disse kan opstå i misforståelser mellem en borger og kommunen, eller fejl i samarbejdet om data mellem kommune, IT-leverandør og leverandøren, der forestår udbringning. Forsinkelser i udbringningen kan skyldes forsinkelser i leveringen fra fabrik, uventet meget ekstrakørsel i forbindelse med ændrede ordrer eller uventet meget kørsel med fejl-retning.

Der har undervejs være følgende større udfordringer i udrulningsfasen:

Den største udfordring i udrulningsfasen har været forsinkelse på levering af papbeholdere fra fabrikken. De berørte borgere er blevet orienteret om den delvise levering ved en seddel i forbindelse med levering af de øvrige beholdere. Det er desuden registreret på adressen i kommunens system, at der kun har været delvis levering. På et større antal adresser er sedlen bortkommet eller glemt af udbringningsfolkene. Der er således en del borgere, der har måtte henvende sig til affaldsrådets kundeservice eller til kommunen for at få oplyst, at den manglende levering hos dem var en "kendt" fejl, som der var styr på.

Derudover har der været forsinkelse på leveringen af kasser til farligt affald og infomateriale til små boligforeninger med fællesordninger, hvilket har givet anledning til henvendelser fra boligforeninger, der har modtaget minicontainere men har undret sig over manglende infomateriale. Overskridelsen af leveringsfristen er ikke blevet varslet af leverandøren, før det var for sent, og derfor har der været begrænset mulighed for at forebygge forvirringen. Leveringen af kasser og infomateriale er endnu ikke afsluttet. På bagkant står det klart, at der burde have været indgået en aftale med leverandøren om en større samtidighed mellem levering af materiel og levering af kasser og infomateriale.

På den digitale front har den største udfordring været, at kommunens IT-leverandør ikke levede op til den aftalte leveringsdato på lancering af en pdf-kalender, hvor borgerne kunne se de fremtidige tømmedage for deres nye affaldsbeholdere. Dette skyldes ikke fejl på selve funktionen, men at IT-leverandøren ikke havde styr på eksekveringen af sin produktionsplan for det bagvedliggende data- og opsætningsarbejde. Administrationen gjorde flere gange IT-leverandøren opmærksom på faren for at overskride fristen, men IT-leverandøren formåede ikke at rette op, da forsinkelsen hovedsageligt skyldtes utilstrækkelig arbejdskraft. Løsningen blev således først lanceret 1. maj - en uge inden de første tømninger.

Afslutningsvis har der været en udfordring knyttet til sidste tømning af de gamle affaldsbeholdere. Her er der helt som planlagt blevet sat et mærke på de gamle affaldsbeholdere, om at de ikke skal bruges længere og kan stilles frem til afhentning i løbet af maj måned. Desværre kom en del skraldemænd til at sætte mærke på mange af de beholdere, der står i afdelinger med udskudt opstart, selvom disse var udpeget på lister på forhånd. Dette betød en del nervøse henvendelser i uge 18 fra foreningsformænd og beboere.