

## PM – Fakturering

Utredning av fakturering av avfalls- och VA-tjänster i egen regi



Foto: Pixabay

Alingsås kommun

2025-04-17

## Innehåll

1	INLEDNING .....	3
1.1	Bakgrund och syfte .....	3
1.2	Metod och avgränsningar .....	3
2	NULÄGE.....	4
2.1	Organisation .....	4
2.1.1	Kundtjänst avfall .....	5
2.1.2	Kundtjänst VA .....	6
2.1.3	Fakturering Alingsås Energi .....	6
2.1.4	Ekonomienheten på Alingsås kommun .....	7
2.1.5	Kontaktcenter.....	7
2.2	Digitala system .....	8
2.2.1	BFUS, kundregister .....	8
2.2.2	FetchPlanner, transport- och kundsystem.....	8
2.2.3	Kamstrup, vattenmätarsystem.....	8
2.3	Gränssnittet mellan olika aktörer.....	8
2.3.1	Avfallsenheten i relation till Alingsås Energi.....	9
2.3.2	VA-avdelningen i relation till Alingsås Energi.....	9
3	ANALYS AV MÖJLIGHETER FÖR FAKTURERING I EGEN REGI.....	11
3.1	Inledning.....	11
3.2	Genomförbarhet .....	11
3.2.1	Tid för tjänstepersonerna i avfalls- och VA-verksamheterna	11
3.2.2	Tid för ekonomienheten, Alingsås kommun.....	12
3.2.3	Kundtjänst VA-avdelningen.....	12
3.2.4	Nytt kundsystem .....	13
3.3	Effektivitet och ekonomi.....	14
3.4	Servicenivå och kundperspektiv .....	15
3.5	Registervård och nyttjande av registerdata.....	16
3.6	För- och nackdelar av fakturering i egen regi.....	17
4	SAMMANFATTNING OCH REKOMMENDATIONER .....	19
5	REFERENSER .....	21

## 1 Inledning

### 1.1 Bakgrund och syfte

I Alingsås kommun ligger ansvaret för avfallshanteringen samt för vatten och avlopp (VA) under Samhällsbyggnadsförvaltningen.

Kommunen har valt att ha mycket av avfallsverksamheten i egen regi, inklusive insamling, drift av avfallsanläggning och deponi samt kundtjänst. Vissa delar av verksamheten har dock lagts på entreprenad, bl.a. köps fakturering av avfallstjänster av Alingsås Energi. Även VA köper fakturerings tjänsten av Alingsås Energi.

Alingsås Energi är även ägare av kundsystemet BFUS och sköter därmed administrativa uppgifter i systemet. t.ex. lägga upp nya kunder. Alla frågor från kunder som rör avfall eller VA inklusive fakturafrågor sköts dock av tjänstepersoner på respektive avdelning. Eftersom det inte är kommunen som har fakturerat kunderna uppstår ibland svårigheter när frågor rör något som tjänstepersonerna på kommunen själva inte har rådighet över.

Uppdraget redovisat i detta PM syftar till att utreda möjligheten för avfallsavdelningen och VA-avdelningen att bedriva **fakturering i egen regi** jämfört med att fakturering sker via Alingsås Energi.

### 1.2 Metod och avgränsningar

Detta PM baseras framförallt på intervjuer med representanter från kommunens avfallsavdelning, VA-avdelning samt leverantör av kundsystem. Alingsås Energi har inte involverats i utredningen. Alingsås kommun jobbar med att utveckla ett kontaktcenter och resultatet av föreliggande utredning kan få betydelse för utformningen av den organisationen men beaktar inte hur de förslag som ges i rapporten ska genomföras i den kommunala organisationen.

Utredningen har inte fokuserat på organisatoriska frågor, dvs hur en flytt av fakturering kan organiseras i kommunen eller hur bemanningen i kan lösas.

## 2 Nuläge

### 2.1 Organisation

Både avfalls- och VA-verksamheterna sköts i egen kommunal regi. Båda verksamheterna är organiserade inom samhällsbyggnadsförvaltningen.

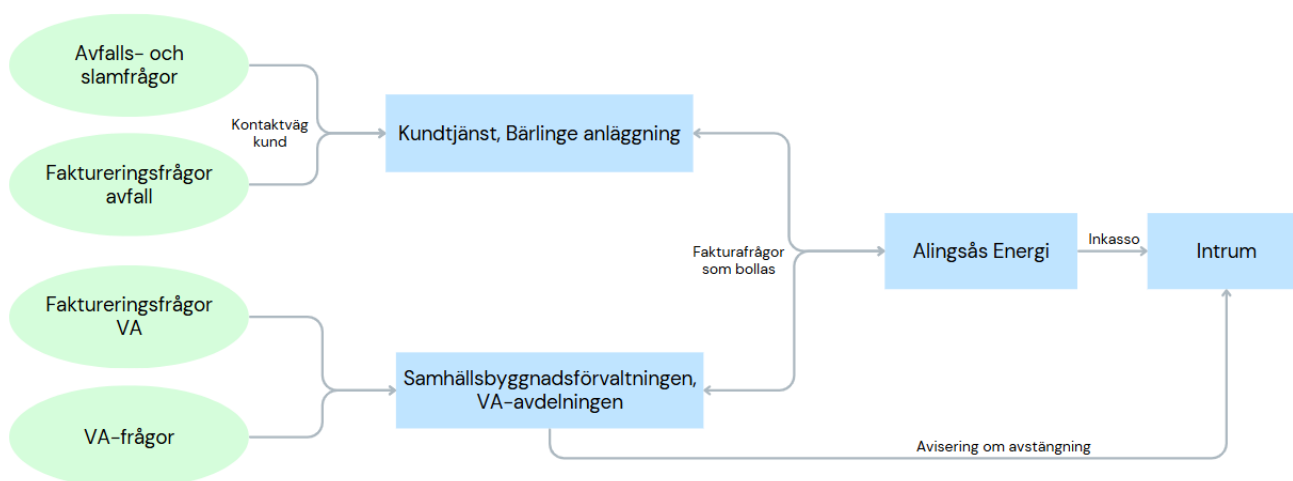
Avfallsavdelningens kundtjänst ansvarar för att bl.a. hantera abonnemang, extra tjänster, klagomål, reklamationer och sammanställa information inför fakturering.

VA-avdelningen har ingen dedikerad kundtjänst utan avdelningens handläggare och chefer hanterar alla frågor som rör det kommunala vatten- och avloppstjänsterna, inklusive vattenmätningar, nya kunder, avstängningar och fakturafrågor.

Både VA-avdelningen och avfallsavdelningen anlitar Alingsås Energi för fakturering. Alingsås Energi är ägare till kundsystemet BFUS där faktureringsinformation finns. Kunder kontaktar endast i undantagsfall Alingsås Energi om fakturafrågor.

Ekonomienheten på Alingsås kommun hanterar fakturering av verksamhetskunder som lämnat avfall på Bälunge avfallsanläggning samt VA-verksamhetens anläggningsavgift vid anslutning av nya kunder.

I **Fel! Hittar inte referenskölla.** illustreras de olika kontaktvägarna för kunder som kontaktar avfalls- eller VA-avdelningarna samt kontaktvägar mellan kommunen och Alingsås Energi samt inkassobolaget.



**Figur 1. Illustration av kontaktvägar mellan avfallsavdelningen, VA-avdelningen samt Alingsås Energi med avseende på generella frågor och fakturafrågor.**

### 2.1.1 Kundtjänst avfall

Avfallsavdelningen har en dedikerad kundtjänstenhet där tre personer jobbar heltid med att hantera kunder inom det kommunala ansvaret och företagskunder som kommer till Bälinge avfallsanläggning. Personalen är lokaliserad till anläggningen.

I kundtjänstuppdraget ingår framförallt telefonmottagning, ändring av abonnemang, fakturafrågor, hantering av avvikelser, klagomål och reklamationer.

Det huvudsakliga sättet för kunder att komma i kontakt med kundtjänst är via telefon, men kontakt sker även via mejl. Telefontiden är vardagar mellan 8-12. Under ett år hanterades uppskattningsvis ca 7 000 ärenden.

Avfallsavdelningen använder FetchPlanner för planering och uppföljning av insamlingen. I systemet finns information om abonnenter, tjänster, hämtningsintervall, kärлstorlekar och dragvägar. FetchPlanner används inte som kundregister för fakturering, det gör kundsystemet BFUS, se kapitel 2.2.1 nedan. Det är informationen i BFUS som ligger till grund för fakturering och taxesättning.

Alla ändringar av abonnemang sker via kundtjänst, t.ex. ägarbyte, byte av kärлstorlek och hämtningsintervall. Detta görs i BFUS som skickar informationen vidare till FetchPlanner. Kundtjänst kan inte skapa nya tjänster i BFUS utan endast ändra befintliga abonnemang. Vid nytecknande av abonnemang kontaktar kunden kundtjänst som förbereder informationen och skickar den vidare till Alingsås Energi som lägger in kunden i BFUS. Ärendet skickas sedan tillbaka till kundtjänst som kan fylla på med mer information i den nu befintliga kunden.

Kundtjänst tar emot alla typer av önskemål om extratjänster, t.ex. hämtning av trädgårdsavfall, farligt avfall eller grovavfall.

Alla tjänster som inte är regelbundna hämtningsabonnemang och som genomförts under faktureringsperioden, t.ex. slamtömning eller extra tömning, sammanställs och underlag skickas till Alingsås Energi för fakturering, se kapitel 2.1.3 nedan.

Kundtjänst förbereder fakturering av:

- Företagskunder som kört genom vägen på Bälinge avfallsanläggning. Dessa skickas till ekonomienheten på Alingsås kommun.
- Slamkunder och extra tjänster som genomförts. Listor av det som genomförts behöver stämmas av mot information i BFUS angående

avtalen kunderna har för slamtömning eftersom det i BFUS inte finns information om vad som verkligen har genomförts. Detta sker manuellt eftersom FetchPlanner och BFUS inte fungerar speciellt bra tillsammans. Informationen skickas till Alingsås Energi för fakturering.

### 2.1.2 Kundtjänst VA

VA-avdelningen har totalt 40 medarbetare varav två medarbetare jobbar heltid med abonnentfrågor. Vidare finns en digitaliseringsansvarig som delvis arbetar med abonnentfrågor samt en enhetschef och en avdelningschef som även de till viss del hanterar abonnentärenden. Kunder kan kontakta VA-avdelningen antingen via växeln eller via enhetens mail. Enheten saknar en dedikerad kundtjänst vilket innebär att frågor kopplas vidare från kommunens växel till framförallt medarbetare samt enhets- och avdelningschefer som svarar i mån av tid. Hur många ärenden som hanteras per år har inte kunnat uppskattas.

En kundundersökning gjord av VA-avdelningen visar att ca 60 % av kunderna är missnöjda med enhetens fakturahantering och kundtjänst. Detta tros bero på att:

- Chefer agerar kundtjänst vilket skapar ineffektivitet i arbetet eftersom många kundfrågor behöver stämmas av med tjänstepersoner och många samtal blir obesvarade då chefer ofta är svåra att få tag i.
- Abonnenterna upplever fördelningen av ansvaret mellan VA-avdelningen och Alingsås Energi som otydligt, vilket leder till att kunder behöver kontakta flera personer för att få svar i ett ärende

Tjänstepersoner på VA-avdelningen hanterar t.ex. nyanslutningar, ägarbyten och fakturafrågor. VA-avdelningens medarbetare som arbetar med abonnentfrågor sitter i samhällsbyggnadsförvaltningens lokaler på Sveagatan.

VA-avdelningen använder vattenavläsningssystemet Kamstrup för information om kundernas vattendata och förbrukning. All fakturering sker automatiskt via BFUS som kommunicerar med Kamstrup.

### 2.1.3 Fakturering Alingsås Energi

Fakturering av avfallstjänster och VA-tjänster sker via Alingsås Energi enligt ett avtal som löper ut 2026. Alingsås Energi är ägare till

kundsystemet BFUS som används för faktureringen. Ingen samfakturering sker för avfall, VA och energi.

I dagsläget är det framförallt en person som jobbar heltid med avfallsfrågor på Alingsås Energi, med stöd av ytterligare några personer<sup>1</sup>. Personen hanterar kundsystemet BFUS och förbereder underlag för fakturering. Själva utskicket av fakturor sker via Alingsås Energis ekonomienhet.

Fakturering sker två gånger per år för avfall, månadsvis för slam och fyra gånger per år för vatten och avlopp. Även eventuella tilläggstjänster och felsorteringsavgifter faktureras vid dessa tillfällen, likaså eventuella återbetalningar efter att kunder bytt abonnemang. I Sverige är det ovanligt att fakturera så sällan som kvartalsvis eller endast två gånger per år.

Alingsås Energi har tidigare haft ansvar för att svara på fakturafrågor gällande avfall men detta ansvar har flyttats över till avfallsenheten. Flytten berodde på att Alingsås Energi inte hade kunskap att svara på frågorna utan i sin tur behövde ställa frågorna till avfallsenheten. Alingsås Energis primära funktion gällande avfall och VA är som systemadministratör för BFUS och fakturering enligt befintliga underlag.

När kunder kontaktar avfalls- eller VA-avdelningarna angående felaktiga fakturor, får Alingsås Energi information om detta via respektive avdelning och utför korrigeringen. Korrigeringen sker i nästkommande faktura.

#### **2.1.4 Ekonomienheten på Alingsås kommun**

All fakturering från VA-avdelningen och avfallsavdelningen sker inte via Alingsås Energi utan delar sköts av ekonomienheten på Alingsås kommun:

- Avfall: verksamhetskunder som kör in på anläggningen med verksamhetsavfall
- VA: Anläggningsavgifter för VA

#### **2.1.5 Kontaktcenter**

För närvarande pågår ett arbete med att skapa ett gemensamt kontaktcenter för kommunen. Arbetet är i planeringsfasen och hur organisation och arbetsuppgifter för kontaktcenter ska utformas är inte fastställt. Planen är att arbetet ska vara färdigt under 2026 i samband med att verksamheterna flyttar in i det nya kommunhuset. Frågan om huruvida fakturering av avfalls- och VA-tjänster ska ske i egen kommunal regi eller

---

<sup>1</sup> Den exakta bemanningen har inte kunnat utrönas inom utredningen då Alingsås Energi inte varit delaktiga i utredning och därmed inte kunnat kontaktats.

via Alingsås Energi såsom i dagsläget påverkas inte av utformningen av kontaktcenter. Däremot kan utformningen av kontaktcenter påverkas om faktureringen sköts i Alingsås kommuns egna regi snare än via Alingsås Energi beroende på hur ansvar fördelas inom organisationen.

## **2.2 Digitala system**

### **2.2.1 BFUS, kundregister**

BFUS är ett kundhanteringssystem framförallt utvecklat för energibranschen, som även kan användas som kundhanteringssystem för VA- och avfallsverksamheter. Alingsås Energi använder BFUS för sina energikunder och genom ett avtal med kommunen används samma system för avfall och VA i Alingsås. Det är Alingsås Energi som är systemägare till BFUS.

BFUS har ingen applikation för transport eller för vattenavläsning vilket innebär att både avfallsavdelningen och VA-avdelningen behöver ha kompletterande system för att hantera sina respektive verksamheter. För avfall används FetchPlanner och för VA används vattenmätarportalen Kamstrup.

Både avfalls- och VA-avdelningarna har tillgång till delar av BFUS, men bara Alingsås Energi har alla rättigheter.

### **2.2.2 FetchPlanner, transport- och kundsystem**

Systemet är specifikt utvecklat för avfallsbranschen. Programmet finns i ett basutförande med möjlighet till tilläggsmoduler för t.ex. ruttoptimering, kundsida (Mina sidor), men även för fakturering. I dagsläget finns information om kunder i FetchPlanner, men ingen faktureringsinformation för respektive kund.

### **2.2.3 Kamstrup, vattenmätarsystem**

Avläsning av vattenförbrukningen sker till största del digitalt och informationen ligger till grund för fakturering. Systemet har inga påbyggnadsmoduler som möjliggör fakturering direkt via Kamstrup utan systemet kräver ett kompletterande kundhanteringssystem, såsom BFUS eller motsvarande.

## **2.3 Gränssnittet mellan olika aktörer**

I följande avsnitt beskrivs de problem som uppstår i gränssnittet mellan olika aktörer.



### 2.3.1 Avfallsavdelningen i relation till Alingsås Energi

Kontakt sker dagligen mellan avfallsavdelningen och Alingsås Energi, framförallt avseende nya kunder. Kontakten sker i princip uteslutande via mail, ett 10-tal per dag. Denna kommunikation är inte i sig problematisk, men tar tid och blir ineffektiv när två personer behöver vara inblandade i samma ärende.

Problemen mellan de två aktörerna uppstår framförallt med avseende på fakturering av slamkunder eftersom avfallsavdelningens system FetchPlanner inte kommunicerar med kundsystemet BFUS. Dessa problem har gradvis och till stora delar, kunnat arbetas bort och var mer påtagliga för ett par år sedan, även om behovet av kontroll av underlag kvarstår.

### 2.3.2 VA-avdelningen i relation till Alingsås Energi

Samarbetet mellan VA-avdelningen och Alingsås Energi är generellt ineffektivt då många frågor behöver hanteras dubbelt av de båda parterna. Att arbetet behöver skötas av två parter istället för av en part, innebär även långa ledtider som i sig skapar ineffektivitet och skadar kundrelationerna.

Kunder som hör av sig till Alingsås Energi med fakturafrågor hänvisas till VA-avdelningen. Även om VA-avdelningen har tillgång till BFUS och därmed kan se fakturainformationen, är det endast ett fåtal tjänstepersoner som har systemaccess. Denna begränsning blir problematiskt då det under vissa perioder (exempelvis semesterperioder, kurs eller sjukdom) inte finns någon på avdelningen som har tillgång till fakturainformationen och därmed inte kan hantera fakturafrågor.

BFUS fungerar bra som kompletterande kundsystem till Kamstrup.

Även när det gäller kunder som inte betalar sina fakturor fungerar gränssnittet mellan Alingsås Energi och VA-avdelningen mindre bra. Arbetet med obetalda fakturor blir trögt när flera parter är inblandade. Till skillnad från avfallsavdelningen har VA-avdelningen möjlighet att stänga av vattnet för kunder som inte betalar sina fakturor. Detta kan ske efter flera betalningspåminnelser. Inkassohanteringen sköts av Intrum, ett inkassobolag anlitat av Alingsås Energi. Eftersom det inte är VA-avdelningen som anlitar Intrum har de inte tillgång till information om när en kund bör aviseras om avstängning. Det är svårt för VA-avdelningen att få den information som behövs för att kunna agera proaktivt i de fall där kunder inte betalar fakturor. Det är även svårt att dela dokument eftersom dokument, på grund av datasäkerhet, inte får mailas mellan parterna.

Även om det är Alingsås Energi som sköter faktureringen krävs det att VA-avdelningen lägger ner mycket arbete för att faktureringen ska fungera.

## 3 Analys av möjligheter för fakturering i egen regi

### 3.1 Inledning

I följande kapitel görs en analys av möjligheten att flytta faktureringen av avfallstjänster samt vatten och avlopp från Alingsås Energi till Alingsås kommun. Analysen görs med avseende på några olika aspekter:

- Genomförbarhet
- Effektivitet och ekonomi
- Servicenivå och kundperspektiv
- Personal

### 3.2 Genomförbarhet

För att kunna sköta faktureringen i egen regi krävs framförallt att:

- tid finns för tjänstepersonerna på avfall och VA att jobba med fakturaförberedande uppgifter
- Alingsås kommuns ekonomienhet har/får utrymme att sköta fakturering och kravhanteringen<sup>2</sup>
- ett nytt kundhanteringssystem köps in

#### 3.2.1 Tid för tjänstepersonerna i avfalls- och VA-verksamheterna

Det uppdrag som Alingsås Energi utför åt avfallsavdelningen innebär dels att en person jobbar med systemfrågor samt förbereder fakturering och dels att ekonomienheten på Alingsås Energi genomför faktureringen och associerade uppgifter såsom t.ex. påminnelser, inkasso- och kronofogdeärenden.

De uppgifter som personen på Alingsås Energi utför åt avfallsavdelningen är till viss del ett dubbelarbete eftersom informationen om vad som ska göras kommer från avfallsavdelningen. Personalen på avfallsavdelningen sammanställer informationen om t.ex. nya kunder eller fakturakorregeringar och skickar den till Alingsås Energi.

Kundtjänstpersonalen på avfallsavdelningen är väl insatta i arbetet på Alingsås Energi och vid frånvaro på Alingsås Energi förekommer det att de agerar vikarie.

---

<sup>2</sup> I utredningen antas att faktureringen i egen regi i praktiken kommer att hanteras av ekonomienheten, men organisationen för detta har inte analyserats i denna utredning.

Den tillkommande tid för kundtjänstpersonal på avfallsavdelningen som faktureringen i egen regi skulle kräva bedöms därför inte motsvara den tid som Alingsås Energi lägger på att hantera avfallsfrågor i BFUS.

VA-avdelningens arbete med att förbereda inför faktureringen bedöms inte påverkas av i vilken regi faktureringen sker. Totalt sett bedöms däremot avdelningens arbetsbelastning *minska* om faktureringen skulle tas över i egen regi eftersom ändringar kan göras direkt istället för att tid läggs på att instruera om vilka förändringar som Alingsås Energi behöver genomföra. De långa ledtiderna som beskrevs i kapitel 2.3.2 reduceras vilket i sig innebär en effektivisering för VA-avdelningen då ärenden kan färdigställas snabbare utan återkommande uppstartstider.

### 3.2.2 Tid för ekonomienheten, Alingsås kommun

En konsekvens av att sköta faktureringen i egen regi skulle bli att ekonomienheten på Alingsås kommun får ett utökat uppdrag<sup>3</sup>.

Det är osäkert hur mycket tid själva faktureringen och det associerade efterarbetet i dagsläget tar då ingen möjlighet att intervjua Alingsås Energi erbjöds inom projektet. För att kunna göra en uppskattning av den tid som skulle komma att krävas för kommunens ekonomienhet att hantera faktureringen av avfall och VA kontaktades en kommun som fakturerar i egen regi. Baserat på den informationen uppskattas att själva faktureringsarbetet skulle kräva ca en dag per faktureringscykel och utskick av påminnelser och inkassokrav ungefär lika lång tid. Kravhanteringar, kontakter med inkassobolag och kronofogdeärenden uppskattas ta mer tid i anspråk, ca 1-2 dagar per vecka för respektive avdelning.

Denna tid behöver därmed finnas eller tillgängliggöras inom ekonomienheten på Alingsås kommun.

### 3.2.3 Kundtjänst VA-avdelningen

Utöver arbetet med själva faktureringen finns ett behov av att se över VA-avdelningens organisation. För närvarande finns ingen kundtjänst som kan hantera frågor från kunder, inklusive fakturafrågor, utan dessa hanteras av tjänstepersoner i den mån dessa är nåbara. Det är möjligt att avdelningen skulle behöva stärkas upp, speciellt med tanke på resultatet av den senast genomförda kundundersökningen som visar på låg nöjdhet i

---

<sup>3</sup> I denna utredning förutsätts att det är ekonomienheten på Alingsås kommun som skulle få uppdraget att sköta faktureringen för VA-avdelningen och avfallsenheten, men hur organisationen ska se ut har inte analyserats närmare i utredningen.

kontakten med VA-avdelningen. En annan möjlighet är att utveckla samarbetet med kommunens nya kontaktcenter.

### 3.2.4 Nytt kundsystem

En förutsättning för att kunna sköta fakturering i egen regi är att ett nytt kundhanterings- och faktureringsystem införskaffas eftersom det system som används i dag (BFUS) är Alingsås Energis system. Det finns olika system på marknaden för detta. Det främsta kravet på ett system är att det kan kommunicera med de två befintliga verksamhetssystemen FetchPlanner och Kamstrup. Alternativt handlas ett nytt system upp där ett faktureringsystem är integrerat. Det system som är störst på marknaden för detta är EDP.

Ingen fullständig analys av de system som finns tillgängliga har genomförts, men de två möjliga alternativ som ligger närmast till hands för Alingsås kommun är:

- Att bygga vidare på FetchPlanner. Systemet har olika påbyggnadsmoduler som bland annat ger möjlighet till fakturering. För närvarande innebär faktureringsmodulen att fakturainformation finns i systemet men kräver att denna information skickas vidare till kommunens ekonomisystem för fakturautskick och hantering av betalningsinformation. BM Systems, som utvecklat programvaran, håller för närvarande på att utveckla FetchPlanner för att systemet även ska kunna hantera själva fakturautskicket och betalningsinformationen i faktureringsmodulen. De håller även på att utveckla en VA-modul som ska kunna kommunicera med Kamstrup för att, på motsvarande sätt som för avfall, kunna hantera fakturainformation genom FetchPlanner. Systemutvecklingarna beräknas vara färdiga under 2025.
- Att byta till det konkurrerande systemet EDP Future. Detta system är det vanligast förekommande systemet i Sverige för kommunal avfallshantering och VA och har möjlighet att både hantera kunddatabas och fakturering och har olika typer av påbyggnadsmoduler, såsom EDP Mobile för ruttplanering för avfallshantering. Denna lösning har dock inte undersökts närmare.

För att kunna byta från BFUS till FetchPlanner eller EDP, behöver en konvertering av kunddatabasen göras vilket innebär att informationen om kunderna flyttas från BFUS till det nya systemet. Hur omfattande arbetet med konverteringen skulle bli beror bl.a. på vilka tjänster som erbjuds och hur debiteringen sker i dagsläget, hur mycket registervård som krävs och

hur mycket tid personalen behöver för att lära sig nya system. Även om registren i dagsläget, enligt information från kundtjänst avfall, stämmer relativt bra och BFUS och FetchPlanner till viss del kommunicerar med varandra, är systemen i grunden uppbyggda på olika sätt vilket innebär att mycket arbete skulle behöva läggas på överföringen av information från ett system till nästa.

### 3.3 Effektivitet och ekonomi

Det finns ett stort mått av dubbelarbete för avfallsavdelningen och VA-avdelningen samt personal på Alingsås Energi. Eftersom systemrättigheterna inte tillåter de kommunala tjänstepersonerna att göra vissa modifieringar i BFUS krävs att information om ändringar som ska göras sammanställs av kundtjänst avfall och skickas till Alingsås Energi. Ärenden som kunde ha klarats av direkt efter kontakt med en kund behöver därmed skickas mellan de två olika aktörerna och hantering av ärenden blir därmed ineffektiv.

Det är svårt att uppskatta omfattningen av den extra tid som skulle krävas av kundtjänst avfall för att fakturera i egen regi. Men den bedöms vara begränsad eftersom all kundkontakt redan sker via kundtjänst avfall och information om alla förändringar redan finns där.

För VA bedöms den totala arbetsbelastningen för befintliga tjänstepersoner till och med minska eftersom merarbetet till följd av dubbelarbetet är så pass omfattande. Däremot är det möjligt att mer resurser skulle behövas för att få till en fungerande kundtjänst eller motsvarande.

Tiden som ekonomienheten på Alingsås Energi i nuvarande arbetssätt lägger på fakturahantering kommer dock behöva ersättas med tid för ekonomienheten på kommunen om faktureringen sköts i egen regi.

En grov beräkning av kostnaderna för att sköta faktureringen i egen regi baseras på en uppskattning av:

- hur mycket extra tid kommunens ekonomienhet behöver lägga på fakturahantering.
- hur mycket tid kundtjänst på avfallsavdelningen behöver lägga på systemrelaterade frågor med tanke på att BFUS tas bort.
- kostnader för nya moduler till FetchPlanner, se kapitel 3.2.4.

Givet vissa antaganden<sup>4</sup> bedöms personalkostnaden för ekonomienheten bli ca 0,4 mkr per år, 0,2 mkr per år för kundtjänst på avfallsavdelningen samt licenskostnader för två påbyggnads-moduler till FetchPlanner. Det är osäkert hur mycket påbyggnadsmodulerna kostar, men jämfört med liknande system borde kostnaden ligga under 0,5 miljoner totalt för båda påbyggnadsmodulerna.

Hur den ökade arbetsbördan ska täckas har inte analyserats även om kostnaden för tiden har uppskattats, men det är troligt att nyrekrytering är nödvändigt och för att kunna rekrytera en heltidstjänst kan det bli nödvändigt att även titta på andra organisatoriska frågor.

I dagsläget är avtalet med Alingsås Energi på ca 1,7 mkr per år, totalt för både avfall och VA vilket inkluderar både personalkostnad och tillgång till BFUS. Det ska noteras att avtalet med Alingsås Energi innebär att de får avtalad ersättning oavsett om kunder betalar sina fakturor eller inte vilket minskar deras incitament att arbeta med påminnelser och kravhantering.

Den översiktliga uppskattningen av kostnader för förändringen visar att det inte skulle innebära några ökade driftkostnader att ta över faktureringen i egen regi, eventuellt till och med sänkta kostnader.

Utöver de löpande driftkostnaderna tillkommer kostnader för införandet av ett nytt system, dvs en projektkostnad. Hur stor denna kostnad blir beror på hur omfattande arbetet blir, vilket i dagsläget inte är känt. För en bättre uppskattning av kostnaderna behöver en enklare förstudie genomföras.

Eventuell nyrekrytering för att få till en bättre kundkontakt för VA-avdelningen har inte inkluderats i ovan uppskattning.

### 3.4 Servicenivå och kundperspektiv

Ur ett kundperspektiv skulle en flytt av utförare av faktureringsuppdraget ge påtagliga förändringar framförallt för VA-kunder som får en kontaktväg. I dagsläget blir kunder ofta hänvisade till flera personer på flera avdelningar innan de kan få svar på sina frågor.

För avfallskunder är det redan i dagsläget framförallt kundtjänst på avfallsavdelningen som kontaktas vilket innebär att det inte skulle bli några större förändringar för kunderna om faktureringen sköttes i kommunal regi.

---

<sup>4</sup> Antag: 2 dagar per vecka för ekonomienheten, 1 dag per vecka för kundtjänst avfall, 0,2 mkr per extra påbyggnadsmodul för FetchPlanner.



Den upplevda servicenivån antas öka när all information i ett ärende är samlad på ett ställe och frågor som idag behövs bollas mellan kommunen och Alingsås Energi kan lösas direkt av en handläggare på kommunen. För närvarande pågår diskussioner att införa någon form av digital plattform för kunder, typ mina sidor eller en app. I denna process skulle det underlätta väsentligt om alla system var i egen regi, dvs både tjänster och fakturering.

En viktig fråga om service är hur ofta faktureringen sker. I dagsläget sker fakturering av avfall endast två gånger per år och för VA en gång per kvartal. Att fakturera sällan innebär att kunder som gör ändringar i ett abonnemang kan behöva vänta upp till ett halvår innan de kan få avgiften reglerad. Det blir även en hög kostnad för kunderna vid respektive fakturatillfälle. För VA innebär kvartalsfakturering en genomsnittlig faktura på ca 2 000 - 3 000 kr, vilket kan vara en hög summa för kunder med låg betalningsförmåga och kan vara en bidragande orsak till att vissa kunder inte betalar sina fakturor.

För avfallskunder faktureras även eventuella tillkommande kostnader såsom felsorteringsavgifter, två gånger per år. Just när det gäller felsorteringsavgifter är det viktigt att dessa når kunderna snabbt för att få en korrigerande verkan.

Att ha långa faktureringsintervall innebär även en minskad möjlighet att använda fakturan som informationsbärare. Det finns inget som hindrar att kommunen kommer överens med Alingsås Energi om en tätare fakturering, men det är ändå en annan aktör att förhandla med.

För VA kan det få en positiv effekt på servicenivån om faktureringen sker i egen regi eftersom möjligheterna ökar att agera snabbt om en kund inte betalt en faktura. VA har, till skillnad från avfall, möjlighet att stänga av vatten för kunder som inte betalar sina fakturor. Att i ett tidigt skede informera kunderna om detta är därför viktigt för att undvika en situation där vattnet faktiskt stängs av. I dagsläget innebär arrangemanget med Alingsås Energi att det är svårt att få till en bra återkoppling med information om obetalda fakturor, speciellt när dessa har gått till inkasso.

### **3.5 Registervård och nyttjande av registerdata**

Den information som behöver finnas i ett avfallskundregister för avfallshantering är information om bl.a. abonnenter, tjänster, hämtningsintervall, avfallsslag, behållarstorlekar, kundkategorier, dragvägar, avgifter. Denna information ligger till grund för fakturering, taxesättning och analyser.



För att få ut det mesta av ett kundsystem måste informationen vara rätt, vilket kräver återkommande registervård och att det går att få fram relevant information från systemet.

Det finns olika typer av information som är viktig för verksamheten och som kan behövas vid olika tillfällen, t.ex. vid taxeöversyn och för rapportering av underlag till Naturvårdsverket med avseende på antalet hushåll med fastighetsnära insamling av förpackningar. Utdrag för statistik och underlag sker från BFUS via Alingsås Energi.

Viss typ av information, t.ex. information som behövs för taxeöversyn, har visat sig vara svårt att få ut från BFUS och hjälp har krävts av systemutvecklaren. Att samla all information i ett system gör att det blir lättare att ta fram underlag och genomföra registervård. De två system som presenterades i kapitel 3.2.4, utbyggnad av FetchPlanner eller byte till EDP, är system utvecklade för avfall och VA<sup>5</sup>. Att använda dessa skulle göra att sammanställning av information lättare än i BFUS.

### 3.6 För- och nackdelar av fakturering i egen regi

I Tabell 1 sammanfattas för- och nackdelar med att byta till fakturering i egen regi med avseende på de aspekter som analyserats tidigare i detta kapitel.

**Tabell 1. Sammanfattning av för- och nackdelar med att byta till fakturering i egen regi jämfört med att fortsätta köpa tjänsten från Alingsås Energi.**

Aspekt	Fördelar	Nackdelar
<b>Genomförbarhet</b>	Det finns möjlighet att lägga till påbyggnadsmoduler för fakturering och VA till det existerande verksamhetssystemet FetchPlanner. Det är en fördel att bara ha ett system där all information är samlad.	Det kräver ett omfattande arbete att konvertera data från ett system till ett annat.
<b>Effektivitet och ekonomi</b>	Den totala effektiviteten ökar då information inte behöver skickas mellan olika aktörer.  Det är förmodligen mer kostnadseffektivt att köpa till påbyggnadsmoduler till existerande verksamhetssystem än att använda ett helt annat system (BFUS) även om det redan används inom kommunala sfären.	Att byta system innebär en införandekostnad för konvertering och registervård.

<sup>5</sup> Systemet håller på att utvecklas för att även kunna hantera VA.

<b>Servicenivå</b>	<p>Det är lättare att öka faktureringsfrekvensen när fakturering sker i egen regi.</p> <p>För VA innebär fakturering i egen regi ökade möjligheter att agera snabbt när kunder inte betalar fakturor för att undvika situationer där vattnet stängs av.</p>	<p>Inga. Kunder har redan i dagsläget bara kontakt med tjänstepersoner på respektive avdelning och kommer inte märka av en flytt av faktureringsförfarandet.</p>
<b>Registervård och nyttjande av registerdata</b>	<p>Det är lättare att upprätthålla korrekta register när all information är samlad på samma ställe (avfall).</p> <p>Det är lättare att ta fram relevant information från FetchPlanner än från BFUS eftersom systemet är utvecklas för avfallsbranschen.</p> <p>En konvertering innebär att registerna kommer behöva kontrolleras och uppdateras.</p>	<p>Inga.</p>

## 4 Sammanfattning och rekommendationer

I dagsläget är ansvaret för fakturering av avfalls- och VA-tjänster förlagt till Alingsås Energi. Huvudanledningen till detta är att energibolaget har ett verksamhetssystem, BFUS, som kan användas som kundsystem även för avfall och VA. Grundtanken att nyttja de system som kommunen har inom sin koncern är god men innebär, framförallt för avfall, att verksamheten behöver arbeta i två system och ständigt skicka information mellan olika aktörer. Arbetet blir ineffektivt.

För VA finns motsvarande problematik med en hög grad av dubbelarbete och långa ledtider. VA-avdelningen saknar även en dedikerad kundtjänst som kan hantera kundärenden, inklusive fakturafrågor. Denna avsaknad av en kundtjänstfunktion leder till en ineffektiv hantering av inkomna ärenden, mycket arbete för chefer och stort missnöje bland kunder.

Det verksamhetssystem som används för avfall är FetchPlanner. Systemet har en påbyggnadsmodul för fakturering. Under 2025 ska systemleverantören även lansera en påbyggnadsmodul för VA vilket kommer att innebära att systemet även kan användas för fakturering av VA-tjänster. Det finns även en möjlighet att byta verksamhetssystem helt och hållet och gå över till det i Sverige vanligaste systemet EDP.

Fakturering i egen regi skulle innebära ökad effektivitet och kontroll av registerinformation. En översiktlig beräkning av kostnaderna visar att fakturering i egen regi inte skulle innebära några ökade kostnader, eventuellt till och med sänkta kostnader, för kommunen jämfört med dagsläget.

Hemtagning av fakturahanteringen skulle innebära att information behöver flyttas från BFUS till en påbyggnadsmodul i FetchPlanner alternativt flyttas till ett helt nytt verksamhetssystem - EDP. Denna flytt av data kräver en projektinsats från kommunala tjänstepersoner och förmodligen även från Alingsås Energi samt en engångskostnad för systemleverantörens insats.

Fakturering i egen regi skulle också innebära att den arbetsinsats som i dagsläget görs av Alingsås Energi flyttas över till kommunen. Framförallt innebär det en ökad belastning för kommunens ekonomienhet samt en viss ökad belastning för kundtjänst på avfallsavdelningen. Eftersom dubbelarbetet elimineras samt att det är enklare att jobba i ett (1) system snarare än i två blir det dock totalt sätt mer effektivt att sköta faktureringen i egen regi.

Några större nackdelar med att sköta faktureringen i egen regi har inte identifierats.

Rekommendationen är att Alingsås kommun:

- Tar över ansvaret för faktureringen
- Vidare utreda vilket fakturasystem som ska användas och därefter upphandla system för detta.
- Påbörjar registervård och flytt av registerdata under 2025 för att vara beredda att ta över ansvaret när avtalet med Alingsås Energi löper ut 2026.
- Ser över organisationen för VA-verksamhetens kundhantering

*Vid tangenterna*

Karin Engström

**Miljö & Avfallsbyrån**

Kopparbergsvägen 8

722 13 Västerås

tel.: 070 752 72 44

[karin.engstrom@milav.se](mailto:karin.engstrom@milav.se)

## 5 Referenser

### Muntliga kontakter

Jeanette Hartung, avfallsavdelningen, Alingsås kommun

Linda Dolaku, avfallsavdelningen, Alingsås kommun

Christer Johansson, VA-avdelningen, Alingsås kommun

Lovisa Björnsdotter, VA-avdelningen, Alingsås kommun

Linus Gustavsson, BM Systems

Lars Mauritzon, BM Systems

Tekniker, Kamstrup

Anders Björk, NSR

Isabell Guiffrida, Kristianstads kommun